

第1節 消費者被害の防止

1. 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

ア 身近な化学製品等に関する理解促進

環境省では、化学物質やその環境リスクに対する国民の不安に適切に対応するため、リスクコミュニケーションを推進しています。

2020年度は、化学物質のリスクに関する情報の整備のため、2018年度のPRTRデータの集計結果³⁰を基に、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成し、発行しました。

また、身近な化学物質に関する疑問に対応するため、化学物質やリスクコミュニケーションの知見を有する「化学物質アドバイザー」の派遣を実施しており、2020年度は10回実施しました。

イ 家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成支援

厚生労働省では、家庭用品に使用される化学物質による健康被害を防止するため、家庭用品規制法に基づいて規制基準を定めており、2021年3月末時点で、21物質群について、物質群ごとに対象製品（繊維製品、洗浄剤等）の基準を設定しています。

また、1995年7月のPL法の施行に伴い、事業者自らによる製品の安全確保レベルのより一層の向上を支援するため、家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、各種製品群について、メーカー等が製品の安全対策を講ずるために利用する「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂

を事業者が速やかに行うよう支援し、その結果について周知を行っています。直近では、芳香消臭脱臭剤協議会により作成された「家庭用芳香・消臭・脱臭・防臭剤安全確保マニュアル作成の手引き（新版）」（2019年2月公表）について、家庭用品の安全対策に関するウェブサイト等において周知を行いました。今後、有識者及び専門家等の意見を踏まえて、各種製品群ごとに手引の作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引の周知を実施する予定です。

ウ 住宅・宅地における事故の防止

建築行政の分野においては、建築基準法の一部を改正する法律（平成30年法律第67号）が全面施行されるなど、社会情勢の変化等に対応できるよう制度の見直しが進められています。

国土交通省では、2020年9月に、消費者庁が作成した子どもの事故に関する注意喚起を、2021年2月に「建築物防災週間における防災対策の推進について（令和2年度春季）」を、それぞれ行政庁等に対して通知しました。

また、大規模盛土造成地について、2020年3月に「今後の宅地防災対策の推進について」を都道府県等に対して通知し、市町村の宅地担当者を対象とした説明会を開催しました。

エ 子供の不慮の事故を防止するための取組

長年にわたり、14歳以下の子供の死因の上位が不慮の事故となっており³¹、この傾向は変わっていません。

消費者庁では、子供の不慮の事故を防止するた

30) 「化学物質排出移動量届出制度（PRTR制度）」により、人の健康や動植物に有害な影響を及ぼすおそれのある化学物質について、対象事業者には、毎年度、対象化学物質の環境に排出される量（排出量）及び廃棄物等に含まれて事業所の外に移動する量（移動量）についての届出が義務付けられており、国は届出の集計結果及び推計を行った届出対象外の排出量の集計結果を併せて公表することとされている。これらの集計したデータのこと。

31) 厚生労働省「人口動態統計」（2019年）

めの取組として、関係府省庁と連携し、「子どもを事故から守る！プロジェクト」を実施しています。具体的には、0歳から小学校入学前の子供の事故情報分析結果等を基にした、事故防止の注意点等を記した注意喚起の記者公表を行っているほか、メールマガジン「子ども安全メールfrom消費者庁」や「子どもを事故から守る！公式Twitter」を定期的に配信しています。

2020年度は、メールマガジンを55回及びTwitterを95回配信するとともに、子供の事故防止に関するプレスリリースによる注意喚起を公表しました。

また、2016年6月に設置した「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」の取組である「子どもの事故防止週間」を2020年7月20日から26日に実施し、関係府省庁と連携し広報活動を行いました。

オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討

2017年5月に、経営破綻した臍帯血プライベートバンクから流失した臍帯血を用いて無届の再生医療等が提供された事案が発覚したことを踏まえて、契約者の意に沿わない臍帯血の提供を防ぐとともに、臍帯血を利用した医療が適切に行われるよう、新たに、臍帯血プライベートバンクに対し、業務内容等の国への届出を求めるなどの措置を講じました。本措置の実効性について、臍帯血の品質管理・安全性に関する情報を提供できるようにすること（トレーサビリティ）が確保されているか、契約者の意に沿わない臍帯血の提供がなされないような仕組みとなっているか、契約者である母親等へ正確で分かりやすい情報を提供できているかの観点から検証を行い、必要に応じて更なる対策を行うこととしています。

2020年度は、臍帯血プライベートバンクからの事業実績について、厚生労働省ウェブサイトで公表しました。

カ 薬物乱用防止対策の推進

薬物乱用対策の実施に当たり、関係行政機関相互間の緊密な連携を確保するとともに、総合的かつ積極的な施策を推進することを目的として、「薬

物乱用対策推進会議」（2008年12月閣議口頭了解）を設置しています。現在は、薬物乱用の根絶を図るため、「第五次薬物乱用防止五か年戦略」（2018年8月3日薬物乱用対策推進会議決定）に基づき、関係府省で連携した総合的な取組を進めています。

2020年7月には、2019年における取組のフォローアップを取りまとめ、危険ドラッグを含めた違法薬物の乱用状況や今後の課題等について関係府省で共有しました。今後も、関係府省と連携して、危険ドラッグ対策を推進していきます。

消費者庁では、関係機関と連携しつつ、特定商取引法の表示義務に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトに対し、適切な措置を講ずるとともに、関係機関に対する情報提供を行い、消費者保護を十分に確保するよう努めています。

外務省では、危険ドラッグ等の合成薬物対策として、国連薬物・犯罪事務所（UNODC³²）が実施しているGlobal SMARTプログラムに対して継続的に拠出する等、様々な国際協力を継続しています。

2020年度は、UNODCのGlobal SMARTプログラムに7.5万米ドルを拠出し、UNODCの危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集・動向分析等の取組に貢献しました。また、オンラインやハイブリッド形式で開催された国際会議に積極的に参加し、日本の立場を発信するとともに、各国や国際機関から危険ドラッグ等に係る情報収集を行いました。

海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番³³」を積極的に広報し、薬物事犯等の情報提供を国民に対して広く呼び掛けたほか、海事・漁業関係者に対して、薬物事犯に関する情報の提供依頼等を行っています。

厚生労働省では、基本骨格が同じ物質を一括して指定する包括指定を行うなどして、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物として指定しました。2020年度までに指定した指定薬物は2,392物質となっています。

また、地方厚生局麻薬取締部において、危険ドラッグの製造業者、販売業者等に対し、継続して捜査を実施しています。

財務省（税関）との協力体制も強化し、輸入通関前での検査命令を行い、日本への危険ドラッグ

32) United Nations Office on Drugs and Crimeの略。持続可能な開発と人間の安全保障を確保する観点から、不正薬物、犯罪、国際テロリズムの問題に包括的に取り組むことを目的に設立。

33) <https://www.kaiho.mlit.go.jp/doc/tel118.html>

(原料を含む。)の流入を阻止しています。関係省庁と連携し、危険ドラッグ販売店及びインターネット上の販売サイト等の情報共有を行っています。

なお、財務省(税関)における2020年中の指定薬物の摘発件数は293件、押収量は約168kgとなっています。

さらに、インターネット上で危険ドラッグを販売しているウェブサイトを調査し、法令違反を発見した場合には当該サイトのプロバイダ等に対して削除要請を行い、ウェブサイト等を閉鎖又は販売停止に追い込むように取り組んでいます。

内閣府、警察庁、消費者庁、文部科学省、国土交通省、厚生労働省、法務省、財務省では連携して消費者への情報提供・啓発活動を行っています。

内閣府では、青少年に対して大麻を始めとする薬物の依存症や危険性等を周知するため、内閣府ウェブサイトにおいて啓発用短編マンガを用いた青少年向けコンテンツを配信するなど広報・啓発活動を推進しています。

文部科学省では、全ての中学校及び高等学校において、年に1回は薬物乱用防止教室を開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても薬物乱用防止教室の開催に努めるなど、学校における薬物乱用防止に関する指導の充実が図られるよう教育委員会や教職員等を対象とした研修会等を通じて周知しました。

また、薬物乱用を始め、多様化・深刻化する子供の健康課題について総合的に解説した、小学生・中学生・高校生向け啓発教材の作成・周知を行いました。さらに、若年層の薬物乱用が問題となっていることから、大学生等を対象とした薬物乱用防止のための啓発資材を作成し、全ての大学、短期大学及び専門学校に周知しました。

厚生労働省では、『「ダメ。ゼッタイ。」普及運動』(毎年6月20日～7月19日)及び「麻薬・覚醒剤乱用防止運動」(毎年10月1日～11月30日)等において啓発資材の配布やキャンペーンの実施等、大麻を含めた薬物の危険性・有害性の周知徹底、訴求対象に応じた広報啓発活動の推進を図っています。また、近年、若年層における薬物の乱用が問題となっていることから、大麻や危険ドラッグ等の危険性・有害性について解説した薬物乱用防止啓発読本を作成し、2021年2月に高等学校卒業予定者へ向けて116万2000部、小学校6年生の保

護者へ向けて132万500部を配布し、また同年3月には青少年へ向けて19万2500部配布しました。

(2)消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

ア 事故情報の収集、公表及び注意喚起等

消費者庁と国民生活センターが連携し、関係機関の協力を得て、生命・身体に関する事故情報を広く集約し提供する「事故情報データバンク³⁴⁾」を2010年4月から運用しています。2021年3月には利便性向上を図るため、スマートフォン表示への対応等のシステム改修を行いました。

また、消費者庁では、消費者安全法の規定に基づき通知された生命・身体被害に関する消費者事故等について、定期的に公表しており、2020年度には、重大事故等の概要等の公表を50回行いました。

さらに、消費生活用製品安全法の規定に基づき報告のあった重大製品事故については、定期的に公表しており、2020年度には、重大製品事故の概要等の公表を98回行いました。また、医療機関ネットワーク事業への参画医療機関の増加を図り(2019年度末24機関、2020年度末30機関)、医療機関特有の事故情報を幅広く集めました。

集約した事故情報については分析し、注意喚起に活用しています。注意喚起に当たっては消費者庁ウェブサイトへの掲載だけでなく、SNSの活用や動画の作成等、注意喚起の情報がより多くの消費者に伝わり理解されるよう努めています。また、消費者安全法の通知が確実に行われるよう、地方公共団体の消費者行政担当職員が出席する会議や地方自治体の主催する研修において、同法の通知制度について周知を行いました。

内閣府、文部科学省、厚生労働省では、2016年度から「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」を開催し、事故の再発防止策について検討を行い、2018年度から「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議年次報告」を毎年公表しています。

また、2015年度からは「特定教育・保育施設等における事故情報データベース³⁵⁾」として、重大事故のあった地方公共団体からの第二報以降の事故報告をまとめ、公表しています。

厚生労働省では、子供が死亡した時に、複数の

34) <https://www.jikojooho.caa.go.jp/>

35) <https://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/outline/index.html>

機関や専門家（医療機関、警察、消防、行政関係者等）が、子供の既往歴や家族背景、死に至る直接の経緯等に関する様々な情報を基に死因調査を行うことにより、効果的な予防対策を導き出し予防可能な子供の死亡を減らすことを目的としたChild Death Review（CDR）について、予防のための子供の死亡検証体制整備モデル事業を実施しています。

イ 緊急時における消費者の安全確保

緊急事態等においては、「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」（2012年9月関係閣僚申合せ）で定める手順に基づき、関係府省が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応し、消費者被害の発生・拡大の防止に努めています。また、関係行政機関や事業者、医療機関等から寄せられる事故情報について、迅速かつ的確に収集・分析を行い、消費者への情報提供等を通じて、生命・身体に関する消費者事故等の発生・拡大を防止することとしています。なお、同要綱及び「冷凍食品への農薬混入事案を受けた今後の対応パッケージ」（2014年3月関係府省庁局長申合せ）を踏まえ、消費者庁では、関係府省と連携し、毎年緊急時対応訓練を1回程度実施することとしており、2020年度は、2020年12月に食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省と連携し、訓練の詳細を当日まで明かさないうばい方式で行うなど、実践的な方法での緊急時対応訓練を実施しました。

ウ リコール情報の周知強化

消費者庁では、これまで関係府省等が主管する法令等に基づき個々に公表していた「リコール情報」について、消費者庁がこれらの情報を一元的に収集した上で、消費者が分野横断的にリコール情報を確認できる「消費者庁リコール情報サイト³⁶⁾」の運用を2012年4月から開始しました。そのほか、地方公共団体や事業者が独自に公表している情報の収集にも努め、2020年度末には6,818件のリコール情報が登録されており、メールマガジンの配信先件数は9,689件となっています。また、消費者行政ブロック会議等において、地方公

共団体に対して同サイトの周知依頼を行うとともに、独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「NITE」という。）主催の報告会等において、事業者による同サイトの活用について周知しています。

このほか、リコールが多発している製品群に着目し、当該製品群に関する事故事例、製品規格、正しい使い方等といった製品安全情報を中心とした関連情報の提供にも取り組んでいます。

エ 製品安全に関する情報の周知

経済産業省では、消費者庁に報告が行われる重大製品事故の情報や経済産業省に届出が行われるリコールの情報等については、経済産業省のウェブサイト等で随時公表³⁷⁾を行い、消費者等への注意喚起を実施しています。

近年のインターネット取引の増加に伴い、インターネットで取引される製品による製品安全関連4法³⁸⁾の違反や重大製品事故の比率が増加傾向にあります。このため、2020年に経済産業省からインターネットモール各社への要請を行ったことにより、重大製品事故の発生が懸念される製品の販売に際しては、法令に基づく安全性や、PSマークの表示が付された製品であることの確認等が行われています。また、同年10月には、経済産業省とインターネットモール各社の間で、インターネットモールの利用者に対するリコール情報の周知に係る協力体制を構築しました。

また、政府広報や、NITEのプレスリリースにおいても、最近事故が増加している製品や季節に応じて事故が増加する製品等の注意喚起を実施しています。

毎年11月の製品安全総点検月間では、製品安全総点検セミナーの開催、製品安全に関するポスターの掲示、中小企業向けの情報発信、ウェブサイト等を通じた製品安全に関する情報発信等を通じて、製品安全が持続的に確保されるよう周知に努めました。また、2019年度には、高齢化社会の進展を踏まえ、高齢者特有の製品事故や高齢者の製品安全に関する現状認識等を分析し、今後の中長期的な製品安全施策の検討に資する基礎的な調査の報告書を公表しました。また、製品安全につ

36) <https://www.recall.caa.go.jp/>

37) https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/

38) 消費生活用製品安全法、電気用品安全法（昭和36年法律第234号）、ガス事業法（昭和29年法律第51号）及び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（昭和42年法律第149号）の4つを指す。（以下同じ。）

いて先進的な取組をしている企業を表彰する製品安全対策優良企業表彰（PSアワード）については、2020年度は11社を選定し、2021年2月に表彰式を実施したほか、表彰式のダイジェスト動画をYouTubeのMETIチャンネルで公開しました。受賞企業に製品安全の取組や受賞ポイント等を講演していただく受賞企業講演会については、2020年度はウェブ会議にて一般公開で行ったほか、YouTubeのMETIチャンネルでも公開しました。また、Twitterアカウント及びInstagramアカウントを通じて情報を発信し、企業単位での製品安全の取組の普及を図りました。

さらに、世代が高齢になるほど重大製品事故の人的被害が重篤化する傾向を踏まえ、高齢者の行動特性を踏まえた製品開発を事業者に促すべく、2016年度から2019年度にかけて高齢者による製品事故が多く発生している製品ごとのリスク分析を実施するとともに、高齢者の身体特性についてデータを収集しました。

オ 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施

国土交通省では、自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカーやユーザー等からの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人自動車技術総合機構において現車確認等による技術的検証を行っています。2020年度のリコール届出件数は384件で、対象台数は661万台となっており、自動車メーカーに対して市場措置を速やかに行うことを促しました。さらに、ユーザーからの不具合情報の収集を強化するため、「自動車不具合情報ホットライン³⁹⁾」について周知活動を積極的に行いました。

カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保

厚生労働省では、2021年3月に開催した全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、届出施設から都道府県等に対する事故報告の徹底を図るとともに、当該事故報告に係る都道府県等から厚生労働省への一層の情報提供の実施を図ることを徹底するよう要請しました。また、2020年度老健保健健康増進等事業において「介護保険施

設等における安全管理体制等の在り方に関する調査研究事業」を実施し、高齢者向け住まいにおける事故報告の方法等について実態把握を行い、その方法等の検討を行いました。

国土交通省では、2021年2月に全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議を開催し、報告に基づく事故情報を共有するとともに、報告・指導等の徹底を図りました。

(3) 事故の原因究明調査と再発防止

ア 消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施

2012年10月に消費者庁に設置された消費者安全調査委員会（以下「調査委」という。）は、生命・身体の被害に関する消費者事故等の中から、事故等の発生・拡大の防止及び被害の軽減を図るために原因を究明する必要がある事故を選定し、調査を行います。その際、調査権限を行使するなどして自ら調査を行うほか、他の行政機関等により調査が行われている場合には、その調査を評価（活用）して原因を究明します。また、必要に応じて、被害の発生・拡大防止のため講ずべき施策・措置について、内閣総理大臣や関係行政機関の長に勧告や意見具申を行うことができます。

調査委は、これまでに19件の事案を調査等の対象として選定し、2020年度は以下の3件について消費者安全法第31条第1項に基づく報告書を決定・公表し、同法第33条に基づく意見を述べて調査等を終了するなどしました。

- ・水上設置遊具による溺水事故（2020年6月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、文部科学大臣及び経済産業大臣に対して意見）
- ・幼児同乗中の電動アシスト自転車の事故（2020年12月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、内閣総理大臣、国家公安委員会委員長、警察庁長官、消費者庁長官、文部科学大臣、厚生労働大臣及び経済産業大臣に対して意見）
- ・機械式立体駐車場で発生した事故（2021年2月に国土交通大臣に対して意見）

そのほか、調査委の発足から2020年度にかけて、事故等原因調査等の申出制度による申出を438件受け付け、そのうち、2020年度は47件の申出を受け付けました。

39) <https://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/hotline.html>

イ 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止

国土交通省では、昇降機（エレベーター、エスカレーター）や遊戯施設に関する事故情報・不具合情報の分析、建築基準法（昭和25年法律第201号）に基づく国の調査権限の活用等による再発防止の観点からの事故発生原因解明に関する調査、再発防止対策等に関する調査等を実施し、調査結果を報告書として2020年度に3件公表しました。

ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で受け付けた商品に関する苦情相談の解決のために商品テストを行うとともに、商品群として問題があると考えられる場合は、被害の未然防止・拡大防止のために商品テストを実施し、広く情報提供しています。2020年度に各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト219件について内容を検討し、44件については過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、175件を商品テストとして受け付け、全件に対応しました。また、注意喚起のための商品テストを11件実施し、公表するとともに、関係行政機関・団体に要望・情報提供を行いました。

さらに、NITEとの実務者会議を毎月1回定期的に開催し、情報を共有するとともに、専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図りました。

エ 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等

消費者庁では、消費生活用製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を受け付け、週2回程度、定期的に公表しました。また、NITE主催の報告会等において同法の報告制度について周知を行いました。

経済産業省では、2020年度に消費生活用製品安全法第35条第1項の規定に基づき政府に報告された重大製品事故1,024件について、製品事故の原因究明を行うとともに、その結果について公表し、事故情報の提供と注意喚起を実施しています。

また、NITEによる重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、製造事業者や輸入事業者等に対する再発防止等に向けた対応を逐次実施しており、重大製品事故に起因するリコールは毎年度15件程度開始されています。また、消費者に対

しても、毎月実施しているプレスリリース、隔週で配信しているメールマガジン等を通じて、誤使用・不注意等に関する注意喚起を迅速に実施しています。

さらに、電気用品安全法（昭和36年法律第234号）やガス事業法等の技術基準についても、相次いで発生している事故の再発防止、新技術及び新製品への対応等の観点から、随時見直しを行っています。技術基準の改正等については、国内の技術基準が国際規格と整合的になるよう、2020年10月及び12月に基準の見直しを行ったほか、ガス・石油機器の遠隔操作についての省令・通達の改正やリチウムイオン蓄電池搭載製品の各業界団体ガイドラインの改訂、電気用品等製品のIoT化等に関する製品安全確保の在り方についての検討会等を行いました。長期使用製品安全点検制度については、対象品目により重大製品事故の発生率が異なっていることから、重大製品事故の発生率の高い品目にリソースを投入できるよう、集中的に重大製品事故の発生の状況を踏まえた対象品目の見直しの検討を行いました。また、製造事業者等による製品安全関連4法の届出等の手続の利便性を向上させるとともに、規制当局としても法令の運用状況を効率的に行うことができる電子届出（保安ネット）の運用を開始しました。

オ 製品等の利用により生じた事故等の捜査等

エレベーターによる死亡事故を始め、製品等の利用による死傷事故等、消費者被害に関する事故が発生した場合には、事故発生の原因や責任の所在捜査に加え、事故の再発防止、被害の拡大防止が求められています。

都道府県警察では、製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関とともに事故現場等において情報交換を積極的に行うなど、相互に協力しながら再発防止を図っています。また、警察庁では、都道府県警察に対して、製品等の利用により生じた事故等の情報収集や関係行政機関との協力の必要性について指示しているほか、こうした事故等を認知した際には、関係行政機関への通知等を行っています。なお、製品等の利用により生じた事故について、2020年度中に警察庁が関係行政機関に対して通知した件数は54件となっています。

カ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整

近年の火災の出火原因は極めて多様化しており、その中で自動車、電気用品やストーブ等、消費者の生活に身近な製品が発火源となる火災が発生しています。

消防庁では、国民への注意喚起を迅速かつ効果的に行うため、各消防本部からの報告に基づき製品火災情報を集約し、製品の不具合により発生したと消防機関により判断された火災の製造事業者名や製品名等を「製品火災に関する調査結果」として取りまとめ、四半期ごとに公表しています。2020年1月～9月に製品の不具合により発生したと判断され、2021年4月1日時点で公表している火災は85件となっています。

経済産業省では、NITEによる重大製品事故等の原因究明調査において、消防機関との合同調査を行うとともに、火災の再現実験等を踏まえて、毎月1回以上のプレスリリース等によって消費者への注意喚起を実施し、同種事故の未然防止や再発防止に努めています。

(4) 食品の安全性の確保

ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進

2012年6月に、食品安全基本法第21条第1項に規定する基本的事項（平成16年1月閣議決定）の変更が閣議決定され、消費者庁が、食品安全に関わる行政機関として明確に位置付けられました。それ以降、食品安全行政を行う関係行政機関は、相互の密接な連携を図るために、消費者庁の調整の下、関係府省連絡会議等を定期的に開催し、食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進しています。

関係府省間の連携強化を図るため、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を年2回開催しているほか、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議幹事会」、「リスクコミュニケーション担当者会議」、「リスク情報関係府省担当者会議」等を定期的に開催しています。

イ リスク評価機関としての機能強化

食品安全基本法では、食品による健康へのリスクが存在することを前提として、これをコントロールしていくという考え方の下、「リスクアナリシス⁴⁰⁾」という考え方が導入されています。

また、同法の規定に基づき、食品の安全性について、科学的知見に基づいて中立公正に「リスク評価」を行う機関として、2003年7月、内閣府に食品安全委員会が設けられ、人の健康に悪影響を及ぼすおそれのあるものを含む食品を摂取することによって、どのくらいの確率で、どの程度人の健康に悪影響が生じるかを科学的に評価しています。

食品安全委員会には、危害要因ごとに専門調査会が設置されており、それぞれが担当する危害要因のリスク評価を行っています。また、特定の分野について集中的に審議を行う必要がある場合にはワーキンググループを設置して対応しています。

このほか、海外のリスク評価機関等との連携強化も進めており、既に協力文書を締結している欧州食品安全機関（EFSA）、豪州・ニュージーランド食品基準機関（FSANZ）、ポルトガル経済食品安全庁（ASAE）、フランス食品環境労働衛生安全庁（ANSES）、ドイツ連邦リスク評価研究所（BfR）及びデンマーク工科大学（DTU）と、連携強化のための会合の開催や情報交換を行っています。2018年度には消費者庁、厚生労働省及び農林水産省と合同で、新たにインド食品安全基準庁（FSSAI）と協力覚書を締結しました。

また、必要に応じ、米国食品医薬品庁（FDA）等の他の外国政府機関との情報交換をするなど連携強化を図る予定です。

ウ 食品安全に関するリスク管理

食品の安全性を向上させ、健康への悪影響を未然に防止するためには、生産から消費にわたってリスク管理に取り組むことが不可欠です。

厚生労働省では、飲食に起因する衛生上の危害の発生に関するリスク管理機関として、食品衛生法の規定に基づき、食品に残留する農薬、汚染物質や食品に使用する添加物等、食品や添加物等の規格基準の設定を行っており、2020年度には、食品中の農薬等の残留基準の設定件数が54件（2021

40) リスクアナリシスとは、①食品中に含まれる特定の物質等が人の健康に及ぼす影響を科学的に評価する「リスク評価」と、②リスク評価の結果に基づいて国民の食生活等の状況を考慮して基準の設定や規制等の対応を行う「リスク管理」、③これらの情報を共有して、消費者、事業者、行政機関等が情報・意見交換する「リスクコミュニケーション」の3要素から成る考え方のこと。

年3月末時点)、食品添加物の新規指定件数が7件(2021年3月末時点)となっています。

また、都道府県等関係行政機関と連携した規格基準の遵守等に関する監視指導を実施しています。

農林水産省では、食品が安全であるかどうか、安全性を向上させる措置を講ずる必要があるかどうかを知るために、食品安全に関する情報を収集・分析し、優先的にリスク管理の対象とする有害化学物質・有害微生物を決定した上で、農畜水産物・食品中の汚染実態等を調査しています。これらの調査の結果、対応が必要な農畜水産物・食品については、生産者や食品事業者と連携し、食品の安全性を向上させるための措置の策定や現場への普及に対して重点的に取り組んでいます。

2020年度は、19件の実態調査等を実施するとともに、農林水産省が優先的にリスク管理の対象とする有害化学物質のリストを改訂し、2021年度から2025年度までに実施すべき農畜水産物・食品、飼料中の含有実態等の調査の計画を作成しました。また、食品中の3-MCPD脂肪酸エステル類やグリシドール脂肪酸エステル類の低減のための考え方や対策例を整理した手引(2020年10月)や、有害微生物の低減対策として、野菜類の生産段階における衛生上の注意点をまとめた「栽培から出荷までの野菜の衛生管理指針」の改訂試行版(試行第2版)(2020年9月)を公表するなど、現場での食品の安全性向上の取組を支援・推進してきました。

また、企業の行動規範の作成等の道しるべとして作成した『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～について、食品関係事業者に対し、研修会等を通じて本取組の必要性について普及啓発に努めました。また、アンケート調査によって、自主行動計画の策定を啓発するとともに実態を把握しました。

エ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進

食品安全基本法第21条第1項に規定する基本的事項としての食品安全に関するリスクコミュニケーションに関しては、消費者庁が関係府省等の事務の調整を担うこととされ、消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省及び農林水産省(以下「4府省」という。)等が連携して、食品安全に関するリスクコミュニケーションの取組を推進しています。

4府省で連携した食品の安全性に関するリスク

コミュニケーションの取組として、2020年度は、「食品に関するリスクコミュニケーション「共に考える 食品中の放射性物質」」を、2020年11月から12月に滋賀県及び東京都で大学生を対象にオンライン講義のシステムを活用して開催したほか、2021年3月には、一般消費者を対象にオンラインで開催しました。

加えて、小学生とその保護者等を対象に食品中の放射性物質に関する動画と学習プログラムを作成し、2020年12月に消費者庁ウェブサイト上で公表しました。

なお、上記以外で、関係府省ごとに行った食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの取組は、以下のとおりです。

消費者庁では、2020年度に地方公共団体等と連携し、健康食品、食品添加物等のテーマについてリスクコミュニケーションを実施しました。食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションについては、引き続き重点的に取り組んでおり、福島県を始めとした地方公共団体や消費者団体等と連携し、全国各地で意見交換会等を75回開催しました。

また、2011年度以降、食品・水道水の検査結果や、出荷制限等の範囲等、正確な情報をウェブサイトで発信しているほか、放射性物質や、食品等の安全の問題を分かりやすく説明する冊子「食品と放射能Q&A」(2011年5月に初版発行、2020年6月に第14版を発行)及び特に重要な点を抜粋した「食品と放射能Q&Aミニ」(2015年3月に初版発行、2020年6月に第6版を発行)も作成し、ウェブサイトで公表するとともに、意見交換会の会場等で配布しています。加えて、訪日外国人向けに「食品と放射能Q&Aミニ」第4版の英語、中国語、韓国語の翻訳版も作成し、公表しています。

食品の安全性に関する注意喚起等についても、報道発表や地方公共団体への情報提供、リコール情報サイトや消費者庁Twitter、Facebook等を通じて、消費者へ情報提供を行っています。

食品安全委員会では、リスク評価を始めとした食品の安全性に関する科学的な知識を効果的に普及するため、2020年度は食品安全の基本的な考え方や食中毒等をテーマとして取り上げ、地方公共団体と連携した意見交換会や講師派遣、報道関係者との意見交換を実施しました。また、食品関係事業者等を対象とした講座「精講：食品健康影響評価のためのリスクプロファイル」では「ノロウイルス」をテーマに開催しました。

さらに、食品安全委員会のウェブサイトや広報誌等による情報提供に加え、Facebook、オフィシャルブログ、YouTubeによる情報発信を行うとともに、メールマガジンとして、食品安全委員会の審議結果概要等を原則毎週配信しています。また、リスク評価の内容等を国内外に広く発信するため、英文電子ジャーナル「Food Safety」を年4回発行するとともに、「食の安全ダイヤル⁴¹⁾」を設けて、電話やメールによる一般消費者等からの相談や意見を受け付けています。

厚生労働省では、2020年度には輸入食品の安全性確保に関する意見交換会を開催しました。

また、食品中の放射性物質に関して、摂取量調査の結果や出荷制限等について情報提供するとともに、都道府県等が策定した検査計画や実施した検査結果を取りまとめ、国内外へ情報提供を行っています。

そのほか、政府広報や厚生労働省Twitterを活用し、有毒植物、毒キノコ、ノロウイルスといった食中毒予防のポイント等、時宜に応じた情報発信を行うとともに、食肉等による食中毒予防や輸入食品の安全性確保に関するリーフレット等、食中毒予防や食品安全性確保の取組に関する啓発資料を作成し、厚生労働省ウェブサイト上で公表するなど、積極的な情報提供に努めています。

農林水産省では、本省及び地方農政局等において、消費者や事業者との意見交換会・説明会等の開催や講師の派遣を通じて、食品安全に関するテーマ等について積極的な情報提供に努めています。

また、農林水産省のウェブサイト「安全で健やかな食生活を送るために⁴²⁾」において、一般消費者向けに、食品安全や望ましい食生活に関する情報提供を行っているほか、「食品安全エクスプレス⁴³⁾」において、農林水産省を始め関係府省による報道発表資料等の最新情報を平日に毎日発信しています。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により「新しい生活様式」が求められる中、家庭で調理や食品の保存を行う際や飲食店から料理をテイクアウトする際の注意点、毒キノコ、山菜、ノロウイルスなどの季節性の高い食中毒の防止について、農林水産省ウェブサイトに掲載するとともに、Facebook等のソーシャルネットワークサー

ビス、動画等を活用して、注意喚起を行いました。

オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

2013年1月に消費者庁内に設置した「食品と放射能に関する消費者理解増進チーム」において、関係府省や地方公共団体との連携の下、意見交換会等の開催や消費者庁ウェブサイトでの情報提供等、リスクコミュニケーションの強化を始めとする消費者理解増進のための施策を効果的に行うことにより、風評被害の払拭を図っています。

また、2013年以降、インターネットを通じて、被災地域及び被災地産品の主要仕向け先となる都市圏の消費者約5,000人を対象とした、「風評被害に関する消費者意識の実態調査」を実施しています。2020年度は、2021年1月に第14回目となる本調査を行いました。第14回調査の結果では、「放射性物質を理由に福島県の食品の購入をためらう」という回答は、8.1%とこれまでで最も小さい値になりました。

この調査結果を踏まえ、引き続き、食品中の放射性物質を始めとした食品安全に関する情報発信やリスクコミュニケーションの取組を推進していきます。また、2020年6月に改訂した「食品と放射能Q&A」を8,000部、「食品と放射能Q&Aミニ」を10,000部作成し、それぞれ配布しました。

さらに、消費者庁では、食品と放射能に関する問題意識が全国的に広がっていることを踏まえ、消費者の安全・安心を一層確保するため、生産・出荷サイドだけではなく、消費サイドでも食品の安全を確保する取組を進めており、国民生活センターとの共同で、地方公共団体に放射性物質検査機器を貸与し、消費サイドで食品の放射性物質を検査する体制の整備を支援しています。2020年度には、158の地方公共団体に対し、197台の検査機器を貸与しました。

カ 輸入食品の安全性の確保

輸入食品の安全性に対する国内の高い関心を受け、政府は、主要食料輸入国や食の安全に関わりの深い国際機関を所管する在外公館を中心に設置している「食の安全担当官」等を活用し、個別事例への対応や各国政府・国際機関との連絡体制の

41) <https://www.fsc.go.jp/dial/>

42) <http://www.maff.go.jp/j/fs>

43) http://www.maff.go.jp/j/syoutan/johokan/mail_magagine.html

強化、さらには、国内関係府省・機関における連絡体制の強化に取り組んでいます。

食品流通のグローバル化の進展、消費者ニーズの多様化等を背景に、輸入食品の届出件数は年々増加しています。厚生労働省は、輸入時の検査や輸入者の監視指導等を効果的かつ効率的に実施し、輸入食品等の一層の安全性確保を図るため、「輸入食品監視指導計画」を年度ごとに策定しており、厚生労働省及び外務省では、2020年3月に公表された「令和2年度輸入食品監視指導計画⁴⁴⁾」に基づき、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施しており、2019年度における監視指導結果を2020年8月に公表しました。

輸出国での安全対策として、日本への輸出食品について食品衛生法違反が確認された場合は、輸出国政府等に対して原因の究明及び再発防止対策の確立を要請するとともに、二国間協議を通じて生産等の段階での安全管理の実施、監視体制の強化、輸出前検査の実施等の推進を図っています。

外務省では、関係政府機関との連絡体制の構築や、在留邦人等への情報伝達のための連絡体制の構築をしています。

さらに、輸入食品に関する個別の問題が発生した場合は、関係政府機関からの情報収集及び関係政府機関への働き掛けをしています。

また、関係国際機関（WTO（世界貿易機関）、WHO（世界保健機関）、OIE（国際獣疫事務局）、FAO（国際連合食糧農業機関）及びコーデックス委員会（国際食品規格委員会））における国際基準を含む「食の安全」についての議論の情報収集及び蓄積に努めています。

輸入時の対策としては、多種多様な輸入食品を幅広く監視するため、港や空港に設置された検疫所が年間計画に基づくモニタリング検査を実施しており、検査の結果、違反の可能性が高いと見込まれる輸入食品については、輸入の都度、輸入者に対して検査命令を実施しています。また、検疫所の検査機器の整備等、輸入食品の安全性確保体制の強化を図っています。

国内流通時の対策としては、厚生労働省本省、検疫所等と連携を取りつつ、都道府県等が国内流

通品としての輸入食品に対する監視指導を行っており、違反食品が確認された際には、速やかに厚生労働省に報告を行い、輸入時監視の強化（モニタリング検査や検査命令等）を図っています。

キ 農業生産工程管理（GAP）の普及促進

農業生産工程管理（以下「GAP⁴⁵⁾」という。）とは、農業において、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための生産工程管理の取組です。農業者が第三者機関の審査を受けて、GLOBALG.A.P.⁴⁶⁾、ASIAGAP、JGAP⁴⁷⁾等のGAP認証を取得することで、GAPを正しく実施していることを客観的に証明できるようになります。

GAPの取組拡大は、輸出の拡大や農業の人材育成等、農業競争力の強化を図る観点からも重要です。

農林水産省では、農産物において、2030年までにほぼ全ての産地において国際水準のGAPが実施されるよう、国際水準GAPガイドラインの試行版を公表するとともに、都道府県等のGAP指導員による指導活動等の取組を支援しています。また、消費者に対するGAPの認知度向上を目的に、GAPを分かりやすく伝える動画の配信や各地のGAPに関する積極的な取組を紹介するほか、GAP認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAPパートナー」として、GAP情報発信サイト「Goodな農業！GAP-info」に掲載しています。

ク 食品のトレーサビリティの推進

食品のトレーサビリティとは、食品の移動を把握できることを意味し、日頃から食品を取り扱った記録を残すことにより、万が一、健康に影響を与える事件・事故が起きたときの迅速な製品回収や原因究明のための経路の追跡と遡及、表示が正しいことの確認等に役立ちます。

米トレーサビリティ法では、米穀等（米穀及びだんごや米菓、清酒等の米を使った加工品）に問題が発生した際に流通ルートをややくに特定するため、生産から販売・提供までの各段階を通じ、取引等の記録を作成・保存し、米穀等の産地情報を取引先や消費者に伝達することが米穀事業者に

44) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200505_00002.html

45) Good Agricultural Practice の略。

46) ドイツの民間団体Food PLUS GmbHが策定したGAP認証。主に欧州で普及している。

47) ASIAGAP、JGAPは、一般財団法人日本GAP協会が策定した日本発のGAP認証。2017年8月からJGAPと共にASIAGAPの運用開始。

義務付けられています。

米トレーサビリティ法の規定に基づく取組として、農林水産省及び国税庁では、米穀等の取引等に関する記録の作成・保存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行い、不適正な事業者に対しては改善指導等を実施しています。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に関する指導件数等を取りまとめ、公表しています。取引記録の作成に関する指導件数は、2020年度上半期においては指導9件となっています。

消費者庁では、米トレーサビリティ法に違反する被疑情報に基づき、農林水産省、地方公共団体と連携した調査が実施できる体制を整え、違反に対しては厳正に対処することとしています。

牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法（平成15年法律第72号。以下「牛トレーサビリティ法」という。）では、BSE等発生時に、牛肉の流通ルートを速やかに特定するとともに、牛の個体情報を積極的に提供し、表示偽装を防止するため、牛肉の仕入・販売帳簿の作成・保存及び牛の個体識別番号の伝達を義務付けています。

牛トレーサビリティ法の規定に基づく具体的な取組として、農林水産省では、BSEのまん延防止措置の的確な実施を図るため、牛を個体識別番号により一元管理するとともに、生産から流通・消費の各段階において個体識別番号を正確に伝達することにより、消費者に対して個体識別情報の提供を促進しています。

また、農林水産省では、牛トレーサビリティ法違反（流通段階）に関する指導件数等を取りまとめ、公表しており、2020年度上半期における違反に係る指導件数は25件となっています。

米及び牛以外のトレーサビリティについては、食品衛生法において食品事業者の努力義務として規定されています。そのため、農林水産省で策定している「実践的なマニュアル」の活用及びHACCPに沿った衛生管理の記録の作成等に併せた、具体的な取組モデルの提供等新たな推進方策に基づき、普及・啓発に取り組んでいます。

ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示事犯の取締りの推進

警察庁では、消費者庁、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」への参加等を通じ、関係機関との情報交換による情報収集に

努めています。また、都道府県警察に対しては、関係機関と連携した情報収集及び食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性の高い事犯を認知した際の早期の事件着手等を指示しています。

なお、2020年中は、食品衛生関係事犯を10事件15人、食品の産地等偽装表示事犯を4事件13人検挙しています。

コ 流通食品への毒物混入事件への対処

警察庁では、流通食品への毒物混入事件について、被害の拡大防止のために、関係行政機関との連携を図っています。また、都道府県警察に対して、流通食品への毒物混入事件に関する情報収集、関係行政機関との連携の必要性等について指示するとともに、こうした事件等を認知した際には、必要に応じて、関係行政機関に通報するなどしています。

これを受け、都道府県警察では、流通食品への毒物混入の疑いがある事案を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関との情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら被害の未然防止、拡大防止に努めています。

なお、2020年度中の流通食品への毒物混入事件の発生はありません。

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

(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

消費者が商品を購入する際、通常は、店舗に出掛けて行って商品を見比べ、自分の必要とする品質・性能を持つかどうかや価格等を十分考慮します。一方、事業者からの電話で勧誘を受ける場合や、事業者が自宅に突然訪れて勧誘を受ける場合もあります。このような場合、消費者にとってみれば、いわば「不意打ち」のような形となり、商品について冷静かつ十分に吟味する時間もなく、適切な判断ができないおそれがあります。

そこで、特定商取引法では、事業者と消費者との間でトラブルを生じやすい取引類型（①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売、④連鎖販売取引、⑤特定継続的役務提供、⑥業務提供誘引販売取引、⑦訪問購入）について、購入者等（消費者）

の利益を保護し、商品の流通や役務の提供を適正で円滑なものとするため、事業者が守るべきルール（行為規制）と、クーリング・オフ等の消費者を守る民事ルールを定めています。事業者に同法の規制に違反する行為が確認され、消費者の利益が著しく害されるおそれがあるときには、業務停止命令等の行政処分が行われています。

消費者庁では、特定商取引法について、権限委任を行い、かつ指揮監督下にある経済産業局と密な連携の下、執行を一元的に実施しており、2020年度は業務停止命令等を33件、指示を33件、業務禁止命令を23件実施しました。

また、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、2020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ました。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ました。

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

特定商取引法の適用除外とされている分野は、それぞれの分野に関する法律によって消費者の利益を保護することができるものと認められるために適用除外とされているという趣旨に鑑み、当該法律の執行状況を踏まえ、それぞれの分野における消費者取引の適正化を図る観点から、必要に応じて制度改正等を検討・実施することとしています。

消費者庁では、2018年9月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、必要に応じて内容を更新していくこととしています。また、関係省庁の協力を得て特定商取引法の適用除外とされている法律等の消費者保護関連法の執行状況を取りまとめ、消費者基本計画工程表の別表として2020年7月に公表しました。

ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応

民法は、私人間の対等な当事者関係を前提として、取引に関するルールを定めています。そもそも消費者と事業者の間には情報量や交渉力に格差があることから、その格差を前提とした上で消

費者の利益の擁護を図るためのルールを定めた消費者契約法が、2001年4月に施行されました。

消費者契約法は、あらゆる取引分野の消費者契約（消費者と事業者の間で締結される契約（労働契約を除く。））に幅広く適用され、不当な勧誘行為があればその契約を取り消すことができるとするとともに、不当な契約条項については無効とすること等を定めています。

2001年の施行以降、依然として、高齢者のみならず、若年者を含めた幅広い世代において消費者被害は生じています。また、消費者契約についての裁判例や消費生活相談事例が蓄積しており、その傾向等も踏まえた、適切な対応が求められました。こうした状況を踏まえ、社会生活上の経験不足や加齢等による判断力の低下を利用する行為を取消権の対象となる不当な勧誘行為として追加すること等を内容とする消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第54号）が、2018年6月に成立し、2019年6月に施行されました。

また、同法の審議に当たり衆参両院の委員会で付された附帯決議の趣旨を踏まえ、2019年2月から「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、同年9月に研究会報告書が取りまとめられました。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月に結果を公表しました。

さらに、同報告書を踏まえつつ、2019年12月から「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ています。また、消費者委員会からの指摘等を踏まえ、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並びに専門家のヒアリングを行い、上記検討会において意見交換を行いました。

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

消費者庁では、消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者安全法第12条第2項の規定に基づく通知が的確に実施されるよう、関係機関等の消費者行政担当職員に対し、「消費者事故等の通知の運用マニュアル」の周知徹底を行っており、2020年度における同通知件数は8,979件となっています。

また、消費者安全法第38条第1項の規定に基づき、消費者に対し、2020年度には34件の注意喚起を実施したほか、関係機関等において消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置が適切に講じられるよう、消費者安全法第38条第2項の規定に基づき、これに資する情報を関係機関の長等に提供しています。

オ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進

厚生労働省では、高齢者、障害者等の権利擁護の推進を図るため、介護保険サービスの利用援助や日常生活上の金銭管理等、成年後見制度の利用に至る前の支援からその利用に至るまでの支援を切れ目なく一体的に確保する「権利擁護人材育成事業」、市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う「成年後見制度利用支援事業」、各都道府県が行う介護施設・サービス事業所及び市町村への支援、並びに地域住民への普及啓発等の高齢者虐待防止等に関する取組を国が支援することにより、市町村等の高齢者虐待防止等の体制整備を進める「高齢者権利擁護等推進事業」の実施を進めています。

また、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を含む介護職員初任者研修等を実施しています。

法務省では、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」を実施しています。2020年度の特定援助対象者法律相談援助の実績（速報値）は、733件でした。

消費者庁では、消費生活センター等において、認知症、障害等の理由で判断能力が不十分な方々に関する消費生活相談があった場合、状況に応じて福祉担当部局等と連携しつつ、成年後見制度の活用を図るよう、2016年度及び2017年度に開催された消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、改めて都道府県等に要請しました。また、2018年度以降、前回の要請から時間が経過したことを踏まえ、毎年度消費者行政ブロック会議において、都道府県等に成年後見制度の活用を図るよう要請しました。

(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

高度情報通信社会の進展により、インターネットを活用した取引が増加して利便性が向上する一方、それに関連する様々な消費者問題も数多く発生しています。

2015年5月に説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為・不実告知等の禁止、媒介等業務受託者（代理店）に対する指導等の規定を盛り込んだ電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）が成立し、公布されました。

総務省では、改正法施行に向けて、「ICTサービス安心・安全研究会」等での検討及びパブリックコメント等の手続を経て、2016年3月に、改正後の法令の内容を解説する新しい「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」を策定し、公表しました。また、同年10月から開催した「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、利用者が利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、電気通信事業者等が適切な説明を行うこと等を明記するため、2017年1月に同ガイドラインを改定しました。

また、代理店については、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）の施行に伴い、2019年10月から届出制度が導入され、2020年4月以降は、利用者に対する説明書面に届出番号を記載することが義務付けられました。

これらの説明義務の充実、書面交付義務を始めとする消費者保護ルールの実効性の確保のため、2016年5月には「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定し、公表しています。さらに、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、ICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」を2016年9月から開催しており、2020年6月の第9回モニタリング定期会合においては、2018年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2019年度の苦情相談の傾向分析の結果及びMNO⁴⁸・FTTH⁴⁹サービスの現地調査の結果の報告を行い、「2019年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」を取りまとめました。

2021年2月の第10回モニタリング定期会合にお

いては、これまでのモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2020年度上半期の苦情相談傾向分析等の結果及びMVNO⁵⁰サービスの現地調査の結果の報告を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめて、事業者団体等に対応を要請しています。その際、オンラインでの契約に関する利用者アンケートの結果を踏まえて、オンラインでの契約の拡大についても指摘しています。

本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対し所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請しています。また、2020年度には、電気通信消費者支援連絡会を全国11の総合通信局等ごとに年2回（合計22回）開催し、関係者の間で情報共有・意見交換を行いました。

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

有料放送サービスについては、関係事業者に対し、説明義務、契約関係からの離脱に関するルール、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、消費者保護を図っています。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しています。

ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進

金融庁は、金融機関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しています。具体的には、①「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、金融機関に対して、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の公表を促す、②金融機関や顧客の参考となるよう、金融機関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します。

2020年度には、①「『顧客本位の業務運営に関する原則』を採択し、取組方針・自主的なKPI・共通KPIを公表した金融事業者のリスト」を四半期ごとに取りまとめ、公表しました。2020年9月には、「安定的な資産形成に向けた金融事業者の取組み状況」を併せて公表し、金融機関の取組方針やその成果の公表における好事例を掲載することで、顧客にとってより分かりやすい情報を発信するよう金融機関に対して促しています。②2020年7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、金融機関に対するモニタリングにより把握した顧客本位の業務運営の現状や課題をまとめるとともに、優良事例を公表しました。

エ 詐欺的な事案に対する対応

金融庁では、無登録で金融商品取引業を行っている疑いがある者に対して、問合せ等を通じ実態把握を行い、警察当局等と情報を共有する等連携しました。また、2020年度に、無登録で金融商品取引業を行っていた者18者に対して、警告書を発出し、これらの業者等について、社名等を公表しました。

さらに、Twitterにおいて、上記公表内容のほか詐欺的な投資勧誘等に関する情報発信を行うことにより投資者への注意喚起を行いました。

加えて、証券取引等監視委員会では、2020年度には、無登録業者による金融商品取引法違反行為に関する裁判所への禁止命令等の申立てを1件実施しました。

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

金融庁では、投資型クラウドファンディングの利用促進及び投資者保護のためのルール等を盛り込んだ金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成26年法律第44号）を、2015年5月に施行しました。法施行後においても、投資者保護の観点から、必要に応じ、監督上の対応を行い、2020年

48) 電気通信役務としての移動通信サービス（以下「移動通信サービス」という。）を提供する電気通信事業を営む者であって、当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設（開設された無線局に係る免許人等の地位の承継を含む。）又は運用している者。

49) 光ファイバー回線でネットワークに接続するアクセスサービス（集合住宅内等において、一部に電話回線を利用するVDSL等を含む。）。

50) (1) 移動通信事業者（MNO）の提供する移動通信サービスを利用して、又はMNOと接続して、移動通信サービスを提供する電気通信事業者であって、(2) 当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設しておらず、かつ、運用をしていない者。

度までに投資型クラウドファンディング事業者4社に対し行政処分を行っています。

また、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金融庁及び財務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いました。なお、2020年度末時点で登録されている投資型クラウドファンディング事業者数は41社となっています。

カ 暗号資産交換業者等についての対応

金融庁では、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を行い、制度等の周知を含め、整備された制度を適切に運用しています。

制度の運用に当たっては、登録業者ではない事業者による詐欺的行為等の消費者被害が発生していることを踏まえ、利用者保護の観点から、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携しつつ、無登録業者等に対する警告等を行っています。また、暗号資産交換業者の登録に際しては、体制等形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明態勢の整備状況等、実質的な審査を実施しています（2021年3月までに5社を登録）。

また、暗号資産が投機対象として取引されているとの指摘があること等を踏まえ、利用者保護の問題が生じていないか、立入検査を含めたモニタリングを実施し、暗号資産交換業者の内部管理態勢が適切に整備されているか検証を行っています。

2019年6月に、暗号資産の外部流出事案の発生や、暗号資産を用いた証拠金取引等の新たな取引等に対応するための「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律」（令和元年法律第28号）が公布されたことを受け、2020年度には、関係政令・内閣府令や事務ガイドライン等を整備しました（2020年4月公布、改正法と併せて同年5月施行）。

また、国民生活センターにおいても、暗号資産に関する研修を2020年度に8回実施しました。

キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

経済産業省では、安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、割賦販売法の適切な運用を行っています。また、関係事業者に法令の遵守を徹底させ、クレジット取引等が適切に行わ

れるよう、関係事業者への立入検査や、報告徴収等の執行等を行っています。

安全・安心な利用環境の整備のため、同法で規定されているセキュリティ対策について、「クレジット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、着実に取組を進めています。

また、2019年12月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、2020年の通常国会で割賦販売法の改正が行われました（2020年6月24日公布）。改正法では、少額の分割後払い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ています（2021年4月1日から施行）。

ク 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行

経済産業省及び農林水産省では、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、商品先物取引法（昭和25年法律第239号）に基づく立入検査及び監督を実施しています。2020年度は、許可取消しを1件及び業務改善命令を2件実施しました。

このほか、商品先物取引法施行規則（平成17年農林水産省・経済産業省令第3号）第102条の2第2号又は第3号の規定に基づく勧誘を希望する事業者について、同規則第103条第1項第28号に規定する体制が整備されているかを確認し、体制整備が確認できた事業者を公表しており、2021年3月末日時点で9社公表しました。

ケ 住宅宿泊事業法の適正な運用

2017年6月に成立した住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号）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い、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っています。さらに、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・実施することとしています。2020年度には、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や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に関す

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を行いました。

コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

国土交通省では、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」について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っています。また、民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会について、2020年11月から2021年2月にかけて、2都市（東京都及び名古屋市）において開催するとともに、ウェブ講義を実施しました。さらに、家賃債務保証業者の適正な運営を確保し、家賃債務保証の健全な発達を図ることを通じて賃貸住宅の賃借人等の利益の保護を図ることを目的とした国土交通省の告示（2017年10月25日施行）による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っています。

上記記載のとおり、消費者へ情報提供を行うと同時に、一般消費者の問合せに関して、必要であれば家賃債務保証業者や業界団体に共有を図ることで、健全な家賃債務保証業の環境整備を行いました。

また、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に対する規制について（2020年12月施行）、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、賃貸住宅のオーナーとなろうとする者との間のトラブルの未然防止を図っています。

サ 住宅リフォーム等における消費者保護

国土交通省では、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っています。また、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（2014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っています。

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、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、2018年7月に開催した「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」において制度の改善策の検討を行い、検討結果を踏まえて制度等の充実を図っています。

さらに、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、国土交通省が創設した「住宅リフォーム事業者団体登録制度」について、2020年度末時点での登録住宅リフォーム事業者団体数は16団体となりました。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、建物状況調査等の結果、耐震性があり、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（2017年11月公布、同年12月施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図っています。安心R住宅制度における、事業者団体登録数は13団体でした（2021年3月末時点）。

シ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

高齢者向け住まいについては、老人福祉法（昭和38年法律第133号）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、規制を的確に運用しています。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ています。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っています。

このほか、「令和2年度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」を実施し、2021年3月に調査結果を公表するとともに、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請しました。

ス 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

「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・実施します。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、依頼しています。更に、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ための情報提供を行うこととしています。

2020年度においても、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、消費者行政ブロック会議において身元保証等高齢者サポートサービスを契約する際に確認するポイント等について情報提供を行いました。

セ 美容医療サービス等の消費者被害防止

美容医療、歯科インプラント等の自由診療について、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いて関係者に周知徹底するとともに、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行います。

厚生労働省では、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・苦情件数等の状況を調査し、2019年度における相談・苦情件数は7,583件、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は56件であることを把握しました。

2017年度から、医業等に係るウェブサイトの監視体制強化事業により、美容医療等に関する不適切な表示を認めた場合には、適切な修正を行うよう指導しています。

このほか、厚生労働省と消費者庁が協力・連携し、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ため、消費者向けの注意喚起資料を作成し、2016年9月、2019年4月及び2020年11月に都道府県等に周知しました。さらに、2020年11月に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ました。また、2016年9月以降、行政のTwitter等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行っています。

また、2017年度から、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」関連としてPIO-NETに登録された消費生活相談情報を消費者庁から厚生労働省に提供し、同省から地方公共団体に提供しています。

消費者庁では、引き続き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ます。

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

警備業は、施設警備、雑踏警備、交通誘導警備、現金輸送警備、ボディガード等の種々の形態を有しており、ホームセキュリティ等の需要も拡大するなど、国民生活に幅広くサービスを提供しています。また、空港や原子力発電所のようなテロの標的とされやすい施設での警備も担っています。こうした警備業が果たす役割を踏まえ、警察では、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しています。

また、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しています。

2020年度においても、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ました。

タ 探偵業法の運用の適正化

探偵業は、個人情報に密接に関わる業務でありながら、何ら法的規制もなされず、調査の対象者の秘密を利用した恐喝事件、違法な手段による調査、料金トラブル等の問題が指摘されていました。

このような状況に鑑み、2006年6月、探偵業の業務の運営の適正を図り、もって個人の権利利益の保護に資することを目的とし、探偵業を営もうとする者の都道府県公安委員会への届出制、探偵業者の遵守事項、探偵業者に対する監督等について定めることを内容とする探偵業の業務の適正化に関する法律（平成18年法律第60号。以下「探偵業法」という。）が公布され、2007年6月に施行されました。これにより、探偵業者は、依頼者と探偵業務を行う契約を締結しようとするときは、依頼者に対し、重要事項について書面を交付して説明しなければならないが、また、依頼者と探偵業務を行う契約を締結したときは、遅滞なく、重要事項について契約の内容を明らかにする書面を依頼者に交付しなければならないこととされ、探偵業務の依頼者の保護が図られました。

2020年度には、各都道府県警察は、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、さらには違反業者に対して検挙・行政処分を実施するなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施しています。

チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

2016年4月及び2017年4月の電気事業法等の一部を改正する法律（平成26年法律第72号）の施行に伴い、電気・都市ガスの小売業への参入が全面自由化され、一般家庭を含む全ての消費者が電力会社・都市ガス会社や料金メニューを自由に選択できることとなりました。

経済産業省では、電気・都市ガスの小売供給に関する取引の適正化を図るため、「電力の小売営業に関する指針」及び「ガスの小売営業に関する指針」を踏まえ、需要家への情報提供や契約の形態・内容等について、電気事業法（昭和39年法律第170号）及びガス事業法上問題となる行為を行っている事業者に対して指導等を行いました。

さらに、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行っています。

消費者庁では、電力及び都市ガスの小売全面自由化の開始に向け、2016年2月と2017年3月に特定商取引法施行令を改正し、電力及びガスの供給契約に関する特定商取引法の適用除外の範囲の見直しを行いました。

従来、電力及び都市ガスの供給契約については特定商取引法の規定に基づくクーリング・オフの適用が除外されていましたが、本改正により、消費者が訪問販売又は電話勧誘販売により小売電気事業者やガス小売事業者と電気やガスの供給契約を締結した場合、特定商取引法の規定に基づくクーリング・オフを行うことが可能となりました。2020年6月には、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ました。

また、都市ガスの小売全面自由化の開始に当たり、2017年3月に、消費者への制度の周知や消費者トラブルの未然防止のため、注意喚起を実施しました。

経済産業省では、ガスの経過措置料金が課されていない事業者に対する監視を行い、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指導を行いました。また、電力・ガス小売全面自由化の実施に伴う消費者トラブル防止施策強化のための連携協定も踏まえ、電力・ガス取引監視等委員会、国民生活センター及び消費者庁が共同で、消費者から寄せられた小売全面自由化に関するトラブル事例やそれに対するアドバイスを公表するなどの取組を実施しています。加えて、電力・ガス取引監視等委員会は、電力契約を切り替えるための手続方法等の周知を行いました。

このほか、液化石油ガス（LPガス）の小売供給については、2016年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書で示された料金の透明化・取引の適正化に向けた対応の基本的方向性を具体的措置として実施するため、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施行規則の一部を改正する省令（平成29年経済産業省令第8号。以下「改正液石法省令」という。）及び「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。）等を2017年2月に公布しました。

2017年6月の改正液石法省令の施行後、順次LPガス販売事業者への立入検査を実施し、改善指導等を行うとともに、2018年2月には、取引適正化ガイドラインを改訂し、より一層料金の透明

化・取引の適正化に向けた取組を行っています。

ツ チケット不正転売禁止法の適切な運用

興行入場券の適正な流通を確保するため、2019年6月に施行されたチケット不正転売禁止法の普及啓発を図っています。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や注意喚起を行うこととしています。

また、関連する消費者からの相談に適切に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの研修等を実施しています。

(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

正しい表示は、取引を行う上での基本となるものです。消費者は、商品を購入したりサービスを利用したりする場合、その表示を基に選択しているため、その表示に嘘や偽りがあると、自主的かつ合理的な選択ができなくなってしまいます。

景品表示法は、消費者にその商品・サービスについて実際のもの又は競争事業者のものより著しく優良又は有利であると誤認される表示を禁止しています。景品表示法に違反する行為があれば、事業者に対して、その行為の取りやめ、再発防止策の実施等を命令する行政処分（措置命令）等を行っており、消費者庁では、景品表示法の規定に基づく措置命令を2020年度に33件行いました。

また、景品表示法に課徴金制度を導入することを内容とする不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律（平成26年法律第118号）が、2016年4月に施行され、消費者庁では、景品表示法の規定に基づく課徴金納付命令を2020年度に15件行いました。

(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

家庭用品の品質表示については、家庭用品品質表示法に基づき、対象商品や表示を行う事項が定められています。

消費者庁では、2016年12月に施行された繊維製

品品質表示規程に基づく新しい洗濯表示について、ポスター、リーフレット、パンフレット、すごろく、かるた及びDVDといった普及啓発のための広報資料を国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、地方公共団体等に対し配布するとともに、2020年度には、2件の講師派遣を行いました。

また、浄水器について、最新のJISの内容を取り入れた表示の標準の内容とすべく、2020年10月1日に雑貨工業品品質表示規程を一部改正する告示を行いました。

イ 住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の充実

2000年4月に施行された住宅品質確保法の規定に基づき、住宅の性能を客観的に評価し表示する住宅性能表示制度が同年10月から開始されました。

具体的には、耐震性、劣化対策、省エネルギー対策等、外見や簡単な間取り図からでは分かりにくい住宅の基本的な性能について共通ルールを定め、住宅の性能を等級や数値等で表示し、比較しやすくするものです。

消費者庁及び国土交通省では、住宅品質確保法に基づき定められている住宅性能表示制度の告示について、2016年1月に既存住宅に関する評価基準の充実等を目的とした改正を行いました。

また、2015年8月から2021年3月までに、登録講習機関による評価員講習会を計56回実施しました。

ウ 省エネ性能表示の普及促進

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。）が2015年7月に公布され、新たに表示制度が位置付けられました。2016年4月に施行された同法第36条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同法第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）」、さらに、建築物の環境性能で評価し格付けする手法である「建築環境総合性能評価システム（CASBEE）⁵¹⁾」等の普及促進を図るため、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16.5万人に視聴されています。

51) <http://www.ibec.or.jp/CASBEE/>

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

ピッキング等の特殊開錠用具を使用した住宅侵入犯罪が多発していたことを受け、住宅侵入犯罪に使用されるおそれの高い用具の所持等を禁止するとともに、建物に侵入して行われる犯罪の防止を図る目的で、特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律（平成15年法律第65号）が2003年6月に成立しました。同法第7条の規定に基づく国家公安委員会告示では、建物錠の製造業者や輸入業者に対し、建物錠のうち、防犯性能の向上を図ることが特に必要な指定建物錠（シリンダー錠、シリンダー、サムターン）について、その防犯性能等を表示すべき事項として定めており、警察庁では、随時、指定建物錠の性能表示について、検証を実施しています。

また、警察庁、国土交通省、経済産業省及び建物部品関連の民間団体から構成される「防犯性能の高い建物部品の開発・普及に関する官民合同会議」では、防犯性能の高い建物部品（錠、ドア、ガラス、サッシ等）の開発を促進すると同時に、同部品の目録を作成の上、公表しており、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるようになっています（目録掲載数：17種類3,434品目（2021年3月末時点））。

なお、指定建物錠や防犯性能の高い建物部品に関する情報は、警察庁の侵入犯罪防止対策ウェブサイト「住まいる防犯110番」や関係団体のウェブサイトに掲載するなどして消費者に提供しています。

オ 医療機関のウェブサイトによる情報提供

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「医療機関ホームページガイドライン」（2012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ました。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、2015年7月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ホーム

ページ及び事前説明・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、2016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）が成立しました。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（2018年5月8日公布、同年6月1日施行）し、併せて「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。）を策定しました。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とともに、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こととしています。

2020年度には、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たほか、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ました。

2019年度に寄せられた、地方公共団体における医療広告又は医療機関ウェブサイトに関する相談・苦情件数は370件⁵²となっており、そのうち164件については、違反のおそれがあるものとして行政指導を実施しています。

このほか、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ため、2016年9月以降、行政のTwitter等を活用し、定期的に注意喚起や普及啓発を行っています。

(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

食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品の表示に関する規定を統合した食品表示法及び同法に基づき策定した食品表示基準が2015年4月に施行され、2020年3月末日をもって経過措置期間が終了し、新たな食品表示制度の運用を開始しました。

2020年度は、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⁵³に関する調査を実施しました。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

52) 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。

53) 表示可能面積に対する一括表示面積の割合や、一括表示の文字サイズ等の情報量。

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アプリケーションを活用した食品表示の実証調査事業を実施しました。さらに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い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、インターネット販売に関する情報提供について、事業者の取組状況や消費者ニーズなどの実態を把握するための調査事業を実施しました。

また、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ました。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いました。

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は、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へ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13か所で実施しました。併せて、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へ周知しました。また、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は、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ました。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、事業者へ周知しました。

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ました。

遺伝子組換え食品については、公定検査法の確立に向けた検討を引き続き進めています。

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る場合には、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いました。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へ普及啓発を行いました。

機能性表示食品及び特別用途食品（特定保健用

食品）については、買上調査を実施し、関与成分等が表示どおりに含有されているか確認する等制度を適切に運用しました。機能性表示食品については、2021年3月末時点で、3,486件の届出情報を公表しました。特別用途食品（特定保健用食品を除く。）については69件、特定保健用食品については1,071件の表示許可を行っています。

特定保健用食品については、9月に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ました。また、特定保健用食品制度（疾病リスク低減表示）に関する検討会を開催し、疾病リスク低減表示の今後の運用の方向性について検討を行い、2021年3月に方向性を取りまとめました。さらに、栄養機能食品及び特別用途食品のリーフレットを作成・公表し、消費者、事業者及び管理栄養士等の団体等に普及啓発を行いました。

農林水産省では、食品製造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、同制度を解説するマニュアル（2017年度作成）を活用した動画を作成し配信しました（2021年1月公表）。

イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化

消費者庁では、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・広告の適正化を図っています。

インターネット等における健康食品等の虚偽・誇大表示に対する監視を通じて、健康増進法に違反するおそれのある表示に対し、2020年度には454事業者の473商品について改善要請を行いました。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追加的な緊急監視を実施し、59事業者による63商品の表示について、改善要請を行いました。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ます。

そのほか、講習会等の機会を通して、事業者等に対しては、健康食品の広告その他の表示において留意すべき事項を示すリーフレットを配布し広告等の適正化を推進するとともに、消費者等に対しては、保健機能食品を正しく利用するための表

示の利用方法等に関する周知・啓発活動を行いました。

ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

食品表示に関する取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承（2007年12月））において、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、関係省庁の間で「食品表示連絡会議」を設置するよう決定されました。同会議は、関係機関の連携を促進するため、不適切な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて関係機関で情報共有、意見交換を行い、問題のある事業者への処分等の必要な対応を迅速に講ずるとともに、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ことを目的とし、2008年2月から、2021年11月までに13回開催されました。

また、食品表示法違反に対し、国及び都道府県等が指示又は命令を行った場合は公表しており、2020年度には指示11件、命令1件を行いました。

農林水産省では、食品表示110番等を通じた情報収集を行うとともに、食品表示法の規定に基づいて、地方農政局等の職員が食品事業者に対する巡回調査を実施しました。

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おいて、品種判別や産地判別等に関する科学的分析を実施し、その結果を食品表示の監視・取締りに活用しています。

警察庁では、都道府県警察に対して、関係機関と連携した情報収集及び食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯を認知した際の早期の事件着手を指示し、2020年中は、食品の産地等偽装表示事犯を4事件13人検挙しています。

エ 米穀等の産地情報の伝達の適正化

米穀等については、米トレーサビリティ法の規定に基づき、それらを一般消費者や取引先に販売する米穀事業者に対して、米穀及び原材料米穀の産地情報を伝達することが義務付けられています。

こうした中、農林水産省や国税庁及び都道府県等の関係行政機関が連携して、米穀事業者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を行うことにより、米穀等の産地情報の伝達の適正化を図っています。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に関する指導件数等を取りまとめ、公表しています（産地情報伝達に関する指導件数は、2020年度上半期において9件）。

消費者庁も、農林水産省、地方公共団体と連携した調査が実施できる体制を整え、米トレーサビリティ法違反に対しては厳正に対処しています。

（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

2019年6月に開催された犯罪対策閣僚会議において、架空請求詐欺や金融商品等取引名目を含む特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として「オレオレ詐欺等対策プラン」が決定されたことを踏まえ、警察庁では、全府省庁と連携して以下の取組を推進しています。

（ア）被害防止対策の推進

幅広い世代に対し高い発信力を有する著名な方々により結成された「ストップ・オレオレ詐欺47～家族の絆作戦～」プロジェクトチーム（略称：SOS47）と連携し、各地方公共団体等のあらゆる公的機関はもとより、経済団体を始めとする社会のあらゆる分野に関する各種団体、民間事業者等の幅広い協力も得ながら、多種多様な媒体を活用するなどして、国民が力を合わせて特殊詐欺の被害防止に取り組むよう広報啓発活動を展開しています。また、留守番電話機能の活用等の促進、金融機関・コンビニエンスストア・宅配事業者等と連携した被害の未然防止等の取組を推進しています。

（イ）犯行ツール対策の推進

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、携帯音声通信事業者に対する、犯行に利用された携帯電話の契約者確認の求め、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等のほか、2019年9月からは、特殊詐欺の犯行に利用された固定電話番号を、警察の要請に基づき、主要な電気通信事業者が利用停止するなどの犯行ツール対策を推進しています。

（ウ）効果的な取締り等の推進

だまされた振り作戦、犯行拠点の摘発、上位者への突き上げ捜査といったこれまでの取組に加えて、特殊詐欺事件の背後にいるとみられる暴力団、準暴力団等に対する多角的な取締りを推進しています。なお、2020年の特殊詐欺の取締り状況は、

特殊詐欺全体の検挙件数が7,373件（前年比556件増）であり、このうち架空請求詐欺の検挙件数が491件（前年比890件減）、金融商品詐欺の検挙件数が36件（前年比6件増）となっています（暫定値）。

金融庁では、預金口座の不正利用に関する情報について、情報入手先から同意を得ている場合には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとしており、その情報提供件数等については、金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。

イ 「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止

2017年度に全国の消費生活センター等に寄せられた架空請求に関する消費生活相談の件数が増加したことを踏まえ、2018年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」（2018年7月消費者政策会議決定）に基づき、以下の取組を推進しています。

- ・悪質事業者から消費者への接触防止のための取組
- ・消費者から悪質事業者への連絡防止のための取組
- ・消費者による悪質事業者への支払の防止のための取組

2018年12月には、関係府省の協力を得て、「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の進捗状況等について取りまとめの上公表し、いずれについても着実に進められていることが確認されました。

消費者庁では、2018年8月、啓発資料を作成し、注意喚起を実施したほか、同年11月、封書を送付したり、裁判所をかたったりするといった手口の変化を踏まえた、新たな啓発資料を公表し、周知を図っています。また、被災地の生活再建期における被害発生防止等の観点から2019年度において令和元年台風第19号の被害発生後に「災害後の消費者トラブル防止のために」を公表、2020年度には令和2年7月豪雨時において「令和2年7月豪雨で被災された皆様へ」を公表しました。

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

警察庁では、悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）については、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こととしています。2020年度は、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感染拡大に便乗した悪質商法を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めました。

なお、2020年中は、利殖勧誘事犯を38事件130人、特定商取引等事犯を132事件204人検挙しています。

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

生活経済事犯の多くで、預貯金口座のほか、携帯電話等に関するサービスが悪用されていることから、警察庁では、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ています。

また、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を行っており、2020年中は1万641件の情報提供を行いました。

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

金融庁では、スキミング等により不正に入手した情報から偽造キャッシュカードを制作し、他人の預貯金を引き出す事件等が跡を絶たない状況であることを踏まえ、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を、四半期ごとに金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。また、預金取扱金融機関を対象として、「偽造キャッシュカード問題等に対する対応状況」に関するアンケート調査を実施し、金融庁ウェブサイトにおいて2020年10月に公表しました。

また、金融庁、警察庁では、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しています。警察庁では、2020年5月に、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ました。

カ ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯⁵⁴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、警察庁では、都道府県に対して、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る、被害予防の推進を指示しています。

なお、2020年中は、ヤミ金融事犯を592事件701人検挙しています。

キ フィッシング対策の推進

金融機関（銀行やクレジットカード会社）等を装った電子メールを送り、住所、氏名、銀行口座番号、クレジットカード番号等の個人情報を詐取するいわゆるフィッシング行為や、それによる被害を防止するため、関係省庁において、不正アクセス事犯への対策を推進しています。

警察庁では、フィッシングに関し、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。）違反等の取締りを推進しています。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しています。2020年度は新型コロナウイルス感染症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、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いました。

また、2020年中の不正アクセス禁止法を適用した「フィッシング」行為の検挙件数は3件でした。

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の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ます。

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」を策定し、公表（2011年8月に第2版を公表）しています。

ク ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策

警察庁では、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、関係事業者において、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しています。

また、2016年7月から、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウェブブラウザ事業者等が加盟する国際的な団体であるAPWG（フィッシング対策ワーキンググループ）に対して提供しており、ウェブブラウザによる警告表示が可能となっています。

ケ インターネットオークションに係る犯罪の取締り等

インターネットオークションを利用し、商品を落札した後、代金を相手の指定口座に振り込んだが、品物が届かず連絡も取れなくなったなど、インターネットオークションを利用した詐欺事案等が発生しています。

警察庁及び都道府県警察のウェブサイト等においては、インターネット利用者に対する注意喚起を推進しています。

また、インターネットオークションに関する犯罪の取締りを推進しており、2020年中のインターネットオークション詐欺に関する検挙件数は98件

54) 貸金業法違反（無登録営業）、出資法違反（高金利等）に係る事犯及び貸金業に関連した犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号。以下「犯罪収益移転防止法」という。）違反、詐欺、携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号。以下「携帯電話不正利用防止法」という。）違反等に係る事犯。

となっています。

コ 模倣品被害の防止

模倣品・海賊版による被害は、近年、複雑化・広範化しており、これらの被害は日本企業にとって潜在的市場の喪失、消費者に対するブランド・イメージの低下、製造物責任をめぐるトラブルの増加等の悪影響を及ぼすため、その対策に積極的に取り組む必要があります。

経済産業省では、「政府模倣品・海賊版対策総合窓口」に寄せられる消費者等からの情報について、関係府省及び主要なインターネット通販サイト運営者等に定期的に共有しています。

警察庁では、都道府県警察に対して、インターネット利用の偽ブランド事犯等の取締りの推進を指示しています。また、例年、関係する機関・団体が構成する不正商品対策協議会が主催するキャンペーンを後援しており、同協議会主催の「ほんと？ホント！フェア」（2020年：高知県で開催）を支援するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行いました。

なお、2020年中は、商標権侵害事犯を280事件326人、著作権侵害事犯を112事件123人検挙しています。

特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、著作隣接権、回路配置利用権、育成者権を侵害する物品及び不正競争防止法（平成5年法律第47号）の規定に違反する物品（知的財産侵害物品）は、関税法（昭和29年法律第61号）第69条の2及び第69条の11の規定において輸出又は輸入してはならない貨物と定められており、税関で取締りをを行っています（回路配置利用権を侵害する物品は輸入のみ取締りの対象。）。

2020年の全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況は、輸入差止件数が30,305件、輸入差止点数が589,219点となっています。

農林水産省では、官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアムを通じて、アジアの主要国における日本の農林水産物・食品の産地偽装・模倣品に関する現地調査等を実施しているほか、2019年2月から、広告等における地理的表示（GI）の使用やGI産品と誤認させるおそれのある表示等を規制対象とするとともに、日EU・EPAに基づく日本、EUのGI産品の相互保護を行っています。

消費者庁では、インターネット通販事業者の特定商取引法違反に関する調査の一環として、模倣品被害についての対策を行っています。2020年度

は、模倣品を扱っている可能性のあるインターネット通販サイト144件について、特定商取引法の遵守状況を調査し、うち113件に改善指導を実施しました。2020年4月には、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通信販売事業者に対して行政処分を行いました。

また、海外著名ファッションブランドの権利者等からの情報提供を受け、模倣品販売が確認されたサイト等の悪質な海外ウェブサイトに関する情報について、消費者庁ウェブサイトにおいて公表し、消費者に対する注意喚起を行っています。

サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

振り込め詐欺等の被害者に対する救済支援等については、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。）に基づき、被害者への返金制度等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こととされています。

2020年度は、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ました。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ました。

これらの取組により、制度開始（2008年6月）以降の被害者への返金額の累計額は、約173億円（2020年度末時点）となっています。

（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

経済産業省では、2020年度も消費者への標準化⁵⁵知識の普及啓発及び消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への効率的な参加の促進のために、同省委託事業として、「消費者のための標準化セミナー」を全国で計14回開催しました（約450名参加）。

また、消費生活技術専門委員会等、19種類の委員会を計60回開催しました。

イ 新たなJASの検討及び国際標準化施策の推進

近年、輸出の拡大や市場ニーズの多様化が進んでいることから、農林水産省は、農林水産物・食品の品質だけでなく、事業者による農林物資の取扱方法、生産方法、試験方法等についても認証する新たなJASを推進しており、2020年度末時点では、ノングルテン米粉の製造工程管理の日本農林規格等の16規格が新たに制定されています。

また、日本主導による国際規格として、生鮮食品中の機能性成分を測定する試験方法のISO規格の制定に向けて、2020年4月にISO事務局に規格案を提出しました。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、ASEAN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・定着を図りました。

(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

公正取引委員会では、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）の違反行為について、2020年度に延べ20事業者に対して9件の排除措置命令を行うとともに、延べ4事業者に課徴金納付命令を行いました。また、独占禁止法の違反被疑行為について、6事業者に対して確約計画の認定を行いました。

加えて、266件の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いました。

近年、公正取引委員会には、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おり、そのための体制の整備・充実が進められてきています。

具体的には、2020年度は、デジタル市場における公正かつ自由な競争環境の整備のための体制整備のほか、企業結合審査部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られました。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ました。

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

消費者庁では、公共料金の新規設定や変更に関する認可等について、消費者に与える影響を十分に考慮すべく、必要なものは事前に所管省庁と協議を行うとともに、そのうち重要なものについては、消費者委員会で審議した上で、物価問題に関する関係閣僚会議へ付議しています。2020年度はこれに該当する公共料金はなかったものの、その他、賠償負担金・廃炉円滑化負担金の算入に伴う電力託送料金変更案の算定に関して、2020年7月に資源エネルギー庁からの意見照会を受け、同年9月に回答を行いました。また、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うち電気料金に関するものの検討について、同年7月以降に開催されている「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」及び「電力・ガス取引監視等委員会の料金制度専門会合」にオブザーバーとして出席し、「消費者委員会公共料金等専門調査会電力託送料金に関する調査会」での意見等を随時報告しました。また、電気小売経過措置料金及びガス託送料金の事後評価が行われた2021年2月の「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）にオブザーバーとして出席しました。

消費者委員会では、2020年8月から2021年2月までに、公共料金等専門調査会の下部組織である電力託送料金に関する調査会を計8回開催しました。同調査会では、資源エネルギー庁による賠償負担金・廃炉円滑化負担金の算入に伴う電力託送料金変更案の算定に関して消費者庁から付議を受け、8月に計4回の検討を行い、意見表明しました。

また、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うち電気料金にかかるものの検討について、2020年8月から2021年2月にかけ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へのヒアリングを計5回開催し、消費者利益の擁護・増進の観点から意見交換を行いました。

経済産業省では、電力及び都市ガスの小売全面自由化に当たり、パブリックコメントを実施した上で、都市ガスの経過措置料金に関して指定旧供

55) 標準化とは、様々な事象を統一化すること。例えば、乾電池や紙のサイズの標準化のように、標準化は日常生活の利便性向上に寄与しているが、日頃から標準化を気にすることはないことから、日常生活と標準化との関わりについて経済産業省は普及啓発を行っている。

給区域等の指定を行うとともに、小売全面自由化に関する消費者向けのQ&A集の作成や、全国各地域における消費者向けの説明会の実施等、小売全面自由化についての周知・広報に取り組みました。

経済産業省では、経過措置が講じられている電気の小売規制料金については、原価算定期間終了後に毎年度事後評価を行い、利益率が必要以上に高いものとなっていないかなどを確認し、その結果を公表することとなっています。

電力・ガス取引監視等委員会は、2021年1月、経済産業大臣からの意見聴取を受けて、料金制度専門会合において、原価算定期間を終了しているみなし小売電気事業者8社（北海道電力、東北電力、東京電力EP、中部電力ミライズ、北陸電力、中国電力、四国電力及び沖縄電力）について、評価及び確認を行い、同年2月、委員会は、経済産業大臣に対し、経過措置が講じられている電気の小売規制料金の値下げ認可申請の必要があると認められる事業者はいなかった旨回答しました。また、経過措置が講じられているガスの小売規制料金についても、原価算定期間終了後に毎年度事後評価を行い、利益率が必要以上に高いものとなっていないかなどを確認し、その結果を公表することとなっています。

電力・ガス取引監視等委員会は、2020年11月、経済産業大臣及び経済産業局長からの意見聴取を受けて、料金制度専門会合において、原価算定期間が終了している旧一般ガスみなしガス小売事業者8社（東京ガス、東邦ガス、京葉ガス、京和ガス、日本ガス、熱海ガス、河内長野ガス及び南海ガス）について、評価及び確認を行い、同年12月、委員会は、経済産業大臣及び経済産業局長に対し、経過措置が講じられているガスの小売規制料金の値下げ認可申請の必要があると認められる事業者はいなかった旨回答しました。

また、2017年1月の電力・ガス取引監視等委員会において、電力託送料金に関して、一般送配電事業者の収支状況（託送収支）、効率化の取組状況について、2016年度実績分から定期的に事後評価を行うことを決定し、評価しています。2019年度実績分については、2021年3月に一般送配電事業者の収支状況（託送収支）の事後評価を行い、一般送配電事業者の収支状況の確認及び経営効率化に向けた取組について評価しました。

(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

特定商取引法の通信販売については、通信販売業者に対して不適切な広告の改善を求めるとともに、執行を補完する取組として、ISP⁵⁶等に対し、ウェブサイトの削除等を促しています。

消費者庁では、通信販売業者に対し、2020年度は1,105件の改善指導を行っています。また、悪質な通信販売業者に対して、特定商取引法に基づき、厳正かつ適切に行政処分等を行いました。

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

総務省及び消費者庁では、特定電子メール法の規定に基づき、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こととしています。

2020年度は、同法に違反したことが疑われる送信者に対する警告メール（行政指導）を約7,000件送信しました。

ウ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

総務省では、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しています。

2020年度は、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、違法性が確認されたメール約5,200件に関する情報を送信元プロバイダに通知しました。

エ インターネット上の消費者トラブルへの対応

高度情報通信社会の進展により、インターネットを活用した取引が増加して利便性が向上する一方、それに関連する様々な消費者問題も数多く発生しています。

消費者庁では、インターネット消費者トラブル

56) ISPとは、インターネットサービスプロバイダ（Internet Service Provider）の略。

等の動向を踏まえ、毎回個別のテーマを設定している「インターネット消費者取引連絡会」を開催しています。2020年度は「ライブコマース」、「クラウドファンディング（購入型）」、「フードデリバリーサービス」、「ポイントサービス」をテーマとして、それぞれのテーマについて調査研究を実施し、会議を開催しました。

オ 電気通信サービス・移动通信サービス（携帯電話）における広告表示等の適正化

総務省では、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・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こととしています。2018年10月から電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として開催された「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」では、これまで、広告表示の適正化について議論を行ってきましたが、2020年6月にこのワーキング・グループを「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」と改め、引き続きフォローアップを行っています。

また、2020年11月10日に総務省及び消費者庁の連名で、「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～」を公表しました。

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、2020年12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」を開催しました。この取組の一環として、さらに、消費者庁では、同月に「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ました。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ました。

カ 電子商取引環境整備に資するルール整備

インターネットの普及に伴い、電子商取引や情報財取引は幅広い消費者に活用され、重要な取引手段の一つとなっています。

経済産業省の「電子商取引に関する市場調査⁵⁷⁾」によれば、2019年の日本のBtoC⁵⁸⁾電子商取引の市場規模は19.36兆円（前年比7.65%増）にまで達しており、今後も一層拡大していくことが予想されます。

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（以下「準則」という。）は、このような電子商取引、情報財取引等のIT活用の普及に伴って発生する様々な法的問題点について、民法を始めとする関係する法律がどのように適用されるのかを明らかにすることにより、取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資することを目的として、経済産業省が2002年3月に策定したものです（策定時の名称は「電子商取引等に関する準則」）。

経済産業省では、2020年8月に、準則の改訂を実施しました。今後も産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて準則の改訂を行います。

キ 個人情報保護法の適切な運用

近年、情報通信技術の飛躍的な進展により、多種多様かつ膨大なデータ、いわゆるビッグデータの収集・分析が可能となり、このことが、新産業・新サービスの創出や日本発のイノベーション創出に寄与するものと期待されています。一方で、個人情報及びプライバシーという概念が世の中に広く認識されるとともに、これまで以上に十分な注意を払って個人情報を取り扱ってほしいなどの消費者の意識が高まっています。

このような状況を踏まえ、2015年9月に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）が公布され、これを受けて、2016年1月に個人情報保護委員会が設置、2017年5月に改正法が全面施行されました。

これに伴い、個人情報の保護と効果的な活用のバランスを図りながら、個人情報の適正な取扱いを確保するため、各主務大臣が行使していた監督

57) 経済産業省「令和元年度内外一体の経済成長戦略構築にかかる国際経済調査事業（電子商取引に関する市場調査）」

58) 商取引の形態の一つで、企業（business）と一般消費者（consumer）の取引のこと。企業間の取引はBtoB、一般消費者同士の取引をCtoCという。

権限を個人情報保護委員会が一元的に所掌することとなりました。

2019年1月以降、個人情報保護委員会では個人情報保護法の見直しの検討を行い、同年12月に公表した「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直し 制度改正大綱」及び同大綱に係る意見募集の結果等を踏まえ、2020年3月には、自身の個人情報に対する意識の高まり、技術革新を踏まえた保護と利活用のバランス、越境データの流通増大に伴う新たなリスクへの対応等の観点から必要となる措置を盛り込んだ個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律案が閣議決定され、同年6月に国会で成立し、公布されました。

個人情報保護委員会では、改正法の円滑な施行に向けて、認定個人情報保護団体や業界団体、法曹関係者、研究者、消費者団体などに対する説明会等を実施し、改正法の内容について情報提供を行いつつ、関係者からの意見聴取を行いました。こうした機会に得られた知見や意見等を基に、政令・規則等の整備を進め、2021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）」が公布されました。

改正法の内容を含めた個人情報保護法について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止に留意しつつ、オンラインでの説明会等を含め、積極的に周知・啓発を行い、事業者団体が開催する説明会等への講師派遣（2021年3月末時点で計96回）、基本的なルールを解説したパンフレットの作成・配布、小学生を対象とした出前授業（2021年3月時点で計15回）等の広報を実施しました。

個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体（以下「認定団体」という。）間の情報共有等の場である認定団体連絡会（2021年3月末時点で計1回）及び認定団体の対象事業者向け実務研修会（2021年3月末時点で計6回）を開催しました。また、シンポジウムを開催し、認定団体制度を通じた民間の自主的取組の推進の重要性について対外発信しました。いずれも新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、オンラインで対応しています。そのほか、各認定団体が主催する改正法

説明会へ講師派遣（2021年3月末時点で計15回）を行いました。

個人情報保護法相談ダイヤルに加え、2020年4月に新たに立ち上げたPPCビジネスサポートデスク⁵⁹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ました。また、同年9月には、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」と「「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A」について、個人情報保護法相談ダイヤルに寄せられた問合せ内容や事業者から寄せられた質問等も踏まえ、記載内容の追加等を行いました。

加えて、2019年12月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、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を行いました。2020年秋以降は、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、同年12月に同タスクフォースにおいて公表した「個人情報保護制度の見直しに関する最終報告」に基づき、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ること等を内容とする個人情報の保護に関する法律の改正を含む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案が閣議決定され、第204回通常国会に提出されました。

ク マイナンバー制度の周知と適正な運用等

マイナンバーカードの健康保険証利用が開始されること等を踏まえ、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、2015年10月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料の周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する正しい周知・広報を引き続き実施します。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・

59) 事業者が行う新技術を用いた新たなビジネスモデル等における個人情報保護法上の留意事項について、相談を行っている。

広報を実施しています。

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

(1) 成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進

成年年齢引下げの環境整備に関し、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ため、2018年4月から、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、継続的に開催しており、2020年7月には、第4回会議を開催しました。

また、2020年5月には、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の下に設置された幹事会を開催して、2019年度の施策の進捗等を関係府省庁間で共有したほか、2020年度の施策の工程表を改訂するなどして、環境整備の施策の推進に関する進捗管理を実施しています。

消費者庁では、「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」を設置・開催し、2018年度から2020年度までの3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（以下「アクションプログラム」という。）に基づき、関係省庁が緊密に連携して、若年者への消費者教育を推進してきました。2021年度は、成年年齢引下げ前の最後の1年となることから、アクションプログラムに掲げられた取組に加え、関係省庁が更に連携して地方公共団体・大学等、関係団体、メディア等も巻き込んだ重層的な取組を行う「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーン（2021年3月22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）を実施し、取組を強化することとしています。

貸金業については、日本貸金業協会が、金融庁とも連携して、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2020年10月に同協会のウェブサイトにおいて公表しました。また、金融庁から同協会に対し、当該調査で得られた効果的な取組の横展開を要請しました。

経済産業省では、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ています。また、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しています。

(2) 認知症施策の推進

認知症施策推進大綱（2019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、消費生活相談員等、認知症の人と地域で関わる人が多いことが想定される者に対する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中の良い環境で自分らしく暮らし続けることの実現を図っています。

(3) 障害者の消費者被害の防止策の強化

消費生活センター等へ寄せられる障害者の消費者被害に関する相談件数は、依然として多くなっています。

また、2016年4月に、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）が施行され、各行政機関には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が義務付けられました。同法に基づき、各行政機関において、職員が適切に対応するための「対応要領」を策定するとともに、事業を所管する各主務大臣において、事業者が適切に対応するための「対応指針」を策定し、相談体制の整備等を図っています。

消費者庁では、高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を目的とし、障害者団体のほか高齢者団体・福祉関係者団体・消費者団体、行政機関等を構成員とする「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2007年から開催し、消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、悪質商法の新たな手口や対処の方法等の情報提供等を行う仕組みの構築を図ってきました。2020年10月に開催した「第16回高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」では、「高齢者、障がい者の消費者トラブル防止のため積極的な情報発信を行う」、「多様な主体と緊密に連携して、高齢消費者・障がい消費者を見守り消費者トラブルの被害の回復と未然防止に取り組む」等の申合せをしました。同年2月に効果的な

見守り活動の実施のため「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」を作成しました。また、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ています。

国民生活センターでは、引き続き障害者からの消費生活相談を受け付けるとともに、相談体制の更なる整備を行っています。

また、障害のある人やその周りの人々に悪質商法の手口やワンポイントアドバイス等をメールマガジンや国民生活センターのウェブサイトでは伝える「見守り新鮮情報」を発行するとともに、障害者等に配慮する観点から、同センターのウェブサイトではウェブアクセシビリティ対応等を実施しました。

さらに、「くらしの豆知識⁶⁰」については2017年版をカラーユニバーサルデザインに配慮して作成し、2018年版以降は、カラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。また、毎年度、デジター図書（国際標準規格の視覚障害者向けデジタル録音図書）を作成・配布しています。

（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

ギャンブル等依存症対策を総合的かつ計画的に推進するために、2018年10月に施行されたギャンブル等依存症対策基本法（平成30年法律第74号）及び同法に基づくギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成31年4月閣議決定）等を踏まえ、消費者庁では、関係府省等との連携の下、消費生活相談への的確な対応の確保や地域における普及啓発のための地方公共団体向けの支援や、消費者向けの情報提供などに取り組んでいます。2020年度は、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依存症対策に関する研修を5回実施したほか、これまでに作成した注意喚起・普及啓発資料を活用した情報発信等に取り組みました。また、国民のギャンブル等の消費行動やギャンブル等依存症対策に関する普及啓発施策の認知度等を把握するためのインターネット調査を実施しました。

内閣官房では、全都道府県が速やかに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ました。また、2020年6月には、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成31年4月閣議決定）に掲げられた施策の2019年度の進捗状況について、内閣官房で取りまとめの上、公表を行いました。

厚生労働省は、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ています。また、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いました。

（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

内閣府では、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、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）及び第4次基本計画（2018年7月27日子ども・若者育成支援推進本部決定）に基づき、関係府省庁が協力して、青少年のインターネットの適切な利用に関する教育及び啓発活動、青少年有害情報フィルタリングの性能の向上及び利用の普及等、青少年のインターネットの適切な利用に関する活動を行う民間団体等の支援等の関連施策を着実に推進してきました。

今後は、SNSに起因する子供・若者の被害事犯の増加等を踏まえ、フィルタリング利用率の更なる向上に向けた取組や、フィルタリングの促進だけでは防ぎきれない被害の存在、インターネット利用者の低年齢化、利用時間の長時間化の進展等を踏まえたペアレンタルコントロールによる対応を推進するため、2021年夏を目途として第5次基本計画を新たに策定する予定です。

（６）「多重債務問題改善プログラム」の実施

消費者金融市場が拡大する中で、社会問題としての多重債務問題が深刻化したことを背景に、「貸し手」に対する所要の規制強化を図るため、いわ

60) 消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子で、2021年版は「トラブル回避！お金の知恵袋」「18歳からの消費生活」を特集。

ゆる総量規制と上限金利引下げをポイントとする貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律(平成18年法律第115号)が2006年12月に可決・成立し、公布され、2010年6月に完全施行されました。同改正法の成立を機に、「借り手」に対する総合的な対策を講ずるため、政府は、関係大臣からなる「多重債務者対策本部」を設置しました。同本部の下で、2007年に「多重債務問題改善プログラム⁶¹⁾」を取りまとめ、関係府省が一体となって、多重債務者向け相談体制の整備・強化を始めとする関連施策に取り組んでいます。

2020年には、新たな課題等への対応を含めた今後取り組むべき施策等について検討するため、有識者と関係府省⁶²⁾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(6月、12月)しました。また、「多重債務者相談強化キャンペーン2020」(9月1日から12月31日まで)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関する周知・広報を実施するとともに、潜在的な多重債務者の掘り起こし等を図るため、相談窓口周知のためのポスター及びリーフレットを作成し、関係先に配布しました。また、ギャンプ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ます。

警察庁では、都道府県警察に対して、ヤミ金融事犯⁶³⁾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、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等の推進を指示しています。

【上記取組の実績】

- ・2020年12月末時点の貸金業者から5件以上の無担保無保証借入れの残高がある人数：8.8万人(2019年12月末：9.3万人)
- ・2020年度末時点の多重債務に関する消費生活相談の件数1万8966件(2019年度末：2万3642件)
- ・2020年中の多重債務を理由とする自殺者数：603人(全自殺者数2万1081人)
- ・2020年(4月～12月)の金融庁・財務局等・

日本貸金業協会における貸金に関する相談・苦情件数：約1.4万件(2019年4月～12月の件数：約1.7万件)

- ・2020年中におけるヤミ金融事犯の検挙事件数及び検挙人員：592事件、701人(前年比47事件減、23人減)
- ・2020年中におけるヤミ金融に利用された口座の金融機関への情報提供件数：1万203件(前年比1,187件減)
- ・2020年中における携帯音声通信事業者への契約者確認の求めを行う旨の報告を受けた件数：1,770件(前年比150件減)(出資法又は貸金業法の規定に基づくもので、警察庁が都道府県警察(生活経済担当課)から報告を受けた件数)
- ・2020年中のインターネット上のヤミ金融事犯広告の削除要請件数：3万2628件(前年比1万8833件増)

(7)生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

厚生労働省では、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っています。

2020年度においては、生活困窮者自立相談支援事業等を実施しました。また、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いました。

4. 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備

(1)消費者団体訴訟制度の推進

「消費者団体訴訟制度」は、内閣総理大臣が認定した消費者団体(適格消費者団体・特定適格消費者団体)が、事業者に対し差止めや訴訟などを行うことができる制度です。制度には、消費者被害の未然防止・拡大防止を目的とした「差止請求」と、財産的な被害の回復を目的とした「被害回復」の二つがあります。

61) 同プログラムでは、「相談窓口の整備・強化」、「セーフティネット貸付の提供」、「金融経済教育の強化」、「ヤミ金の取締り強化」の四つの柱に沿って、取り組むべき施策等がまとめられている。

62) 警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省。

63) 貸金業法違反(無登録営業)、出資法違反(高金利等)に関する事犯及び貸金業に関連した犯罪収益移転防止法違反、詐欺、携帯電話不正利用防止法違反等に関する事犯。

差止請求とは、適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、事業者に対して、「不当な勧誘」、「不当な契約条項」、「不当な表示」などの不当な行為をやめることなどを求めることができる制度です。適格消費者団体は、消費者から寄せられた情報を基に検討し、差止めの必要があると判断した場合に、不当な行為をやめるように事業者申し入れます。それでも事業者がやめない場合、適格消費者団体は、差止めを求めて裁判を起こすことができます。

また、被害回復とは、相当多数の消費者に共通して発生した財産的な被害について、適格消費者団体の中から更に認定を受けた特定適格消費者団体が、訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる制度です。特定適格消費者団体は、消費者から寄せられた情報を基に検討し、多くの消費者のために訴訟提起が必要と判断したときに、消費者に代わってお金を取り戻すための訴訟を起こすことができます。

消費者庁では、適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する各種の支援を行っています。

適格消費者団体に対するクラウドファンディング等による寄附を容易にするための内閣府令等の改正（2017年）のほか、適格消費者団体等に対して助成を行うことを目的として同年に設立された民間基金（消費者スマイル基金）を含めた制度等の周知に取り組むなど、財政的な自立に資する支援を実施しています。また、「地方消費者行政強化交付金」の活用等による適格消費者団体等の設立に向けた取組の支援（2018年度から）のほか、消費者の財産の散逸を防ごうとする特定適格消費者団体の取組を支援するため、独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律（平成29年法律第43号）により、同センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押えに必要な担保を立てることを可能とするなど、財政面の支援を実施しています。加えて、2019年にはPIO-NET情報の開示範囲を拡大するなど、情報面の支援も実施しています。

(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

PL法は、製品の欠陥によって生命、身体又は財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者が製品の製造業者等に対して損害賠償を求めることができる、円滑かつ適切な被害回復に資する

法律です。

具体的には、製造業者等が、自ら製造、加工、輸入又は一定の表示をし、引き渡した製造物の欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、製造業者等の過失の有無にかかわらず、これによって生じた損害を賠償する責任があることを定めています。PL法は、1994年7月に公布され、1995年7月から施行されました。

消費者庁では、PL法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・公表する取組を実施しています。2021年3月末時点で消費者庁ウェブサイトに掲載されているPL法関連訴訟一覧の掲載件数は、累計で訴訟関係453件、和解関係105件、PL法論点別裁判例一覧の掲載件数は34件となっています。

そのほか、同法に関する逐条解説を消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、消費者への情報提供に努めています。

(3) 消費者に関する法的トラブルの解決

法務省では、消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会を開催するなど、緊密な連携・協力関係を構築しています。

日本司法支援センター（法テラス）では、多重債務問題その他の消費者に関する法的トラブル等について、民事裁判等の手続において経済的に弁護士・司法書士の費用を支払う余裕がない人々を対象に、無料法律相談や、弁護士等の費用を立て替える民事法律扶助による援助を行っています。

2020年度も引き続き、民事法律扶助業務の周知徹底を図るとともに、法的トラブルの紛争解決に向けた支援の提供に努めており、多重債務問題等に関し、無料法律相談、代理援助、書類作成援助を実施しました。さらに、地方事務所等の相談場所へアクセスすることが困難な方を対象に、出張・巡回法律相談を実施し、高齢者を始めとした消費者が抱えるトラブル解決のための支援の提供に努めています。

2020年度の実績として、コールセンターへの問合せ件数349,533件のうち多重債務問題を含む金銭の借入れについては53,212件、民事法律扶助業務については、多重債務問題に関する法律相談援助件数が108,860件、多重債務問題に関する代理・書類作成援助開始決定件数が56,935件でした。

(4) 消費者紛争に関するADRの実施

2008年の独立行政法人国民生活センター法等の

一部を改正する法律（平成20年法律第27号）の成立により、国民生活センターでは、2009年4月から、独立して職権を行う紛争解決委員会を設置し、消費者紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争（重要消費者紛争）について公正・中立に解決を図る裁判外紛争解決手続（以下「ADR⁶⁴」という。）を実施しています。

紛争解決委員会では、2020年度には182件の和解仲介手続が終了し、このうち120件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した176件の結果概要を公表しました。また、2020年度に新たに166件の和解仲介手続の申請を受け付けました。

このほか、国民生活センター法第34条の規定に基づき、地方公共団体との適切な役割分担及び連携の確保を図るため、都道府県・政令市の苦情処理委員会等へ実施状況等に関する情報共有を行いました。

国民生活センターでは、ADR制度の普及啓発を図るため、各地の消費生活センターの行政職員及び消費生活相談員向けにADR研修会を開催するとともに、他のADR機関と意見交換を実施しています。

【上記取組の実績】

- ・「(一社)生命保険協会との意見交換会」(2020年10月)
- ・「特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センターとの意見交換会」(2020年12月)
- ・「(一社)日本不動産仲裁機構との意見交換会」(2021年2月)

(5)金融ADR制度の円滑な運営

金融分野における苦情・紛争解決については、金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）の下、現在、銀行・保険・証券等、業態別に8つの指定紛争解決機関（以下「機関」という。）が当該業務に従事しています。2020年度は、これら8機関において、苦情処理手続6,497件、紛争解決手続1,148件の処理を行いました（件数は速報値）。

金融庁は、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」(2013年8月)に基づき、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、同制度の適切な運営に取り組んでいます。

2020年度には、金融トラブル連絡調整協議会（機関に加え、消費者行政機関・業界団体・弁護士等も参加。）を開催し、各機関の業務実施状況や業務改善に資する取組等について議論を行いました。また、同協議会に提示した機関の業務実施状況等に関する資料を金融庁ウェブサイト⁶⁴に速やかに掲載するなど、金融ADR制度の確実な浸透に向けて積極的な広報にも取り組んでいます。

(6)商品先物ADR制度の円滑な運営

経済産業省及び農林水産省では、商品先物取引法の規定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、紛争仲介手続の標準処理期間の短縮（6か月から4か月まで）が確実に実施され、全ての新規顧客に対して当該制度の周知が徹底されるよう、2015年度に同協会への指導・監督を行うとともに、紛争仲介を含めた苦情・相談を同協会へ連絡するようパンフレットを作成し、各消費生活センター等へ送付するなどの周知を行いました。また、2020年度も引き続き、同協会ウェブサイトにおいて当該制度の周知を行っており、苦情相談手続4件、紛争解決手続13件を実施しました。

(7)住宅トラブルに関するADRの実施

住宅品確法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、建設住宅性能評価書が交付された住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅についての請負契約又は売買契約に関する紛争については全国52の住宅紛争審査会（弁護士会）においてADRを実施しています。また、建設工場の請負契約に関する紛争については、建設業法（昭和24年法律第100号）に基づく全国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を実施しています。国土交通省では、既存住宅流通やりフォーム工事に関する悪質事案の被害防止の観点から、以下のような取組を行っています。

「住まいるダイヤル」(公益財団法人住宅リ

64) Alternative Dispute Resolutionの略。消費者トラブルが生じた場合、紛争解決の方法として裁判があるが、一般的には時間と費用が掛かる。このため、厳格な裁判によらずに当事者の合意に基づいて迅速かつ簡便に紛争解決する方法としてADRがある。

フォーム・紛争処理支援センター)において、リフォーム工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等に関する相談を含めた住宅に関する電話相談業務、リフォーム工事の見積書についての相談を行う「リフォーム見積チェックサービス」を実施しています。また、全国の弁護士会における「専門家相談制度」等の取組を進めています。さらに、住まいるダイヤルのウェブサイト⁶⁵において、住まいるダイヤルや専門家相談で受け付けた住宅に関する悪質事案を含む代表的な相談内容と相談結果を公表しています。

他方、消費者が安心して中古住宅を取得し、リフォームができるよう、検査と欠陥への保証がセットになった既存住宅売買瑕疵保険やリフォーム瑕疵保険、大規模修繕工事瑕疵保険等を引き続き実施しています。また、これらの保険を利用する事業者を登録し、一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会のウェブサイト⁶⁵で公表しており、消費者は事業者選びの参考とすることができます。

また、リフォーム支援制度を紹介したガイドブックや住まいるダイヤルが作成する各種パンフレット等を通じて、住まいるダイヤルや、リフォーム瑕疵保険の有用性等について消費者に周知しています。

(8) IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化

内閣官房、法務省では、紛争の多様化に対応した日本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ています。2020年度には、法務省で、「ODR推進検討会」を開催し、ODRの推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を進めました。

消費者庁では、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ています。また、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談を実現するためのデジタルトランスフォーメーションに関する取組の推進に取り組んでいます。2020年度には、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ました。また、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、国民生活センターの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の情報提供を実施しました。実証実験の成果は、消費者への情報提供や相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく予定です。

第2節

消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革の促進

1. 食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働

(1) 食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進

「食品ロス」とは、本来食べられるにもかかわらず捨てられる食品のことを指します。

日本における2018年度の食品ロスの発生量は、年間600万トンと試算され、年間1人当たりの食品ロス量は47kgと、年間1人当たりのコメの消費量(約54kg)に近い量です。また、食品ロス

の半分は家庭から発生します。

国民運動として食品ロスの削減を推進するため、2019年5月に、食品ロス削減推進法が、衆議院、参議院共に全会一致で成立しました(同年10月に施行)。これを受けて、同年6月及び8月に、関係行政機関相互の緊密な連携・協力を確保し、総合的かつ実効的推進を図るため、「食品ロス削減の推進に関する関係省庁会議」(消費者庁、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省)を開催しました。また、同法の規定に基

65) <https://www.chord.or.jp/index.php>

づき「食品ロス削減推進会議」が設置されるとともに、国民に広く食品ロスの削減に関する理解と関心を深めてもらうため、10月が「食品ロス削減月間」、10月30日が「食品ロス削減の日」とされています。

「食品ロス削減推進会議」(第1回を2019年11月、第2回を同年12月、第3回を2020年2月に開催)において、同法の規定に基づく「食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針」案を作成し、同基本方針は2020年3月に閣議決定されました。

関係各省庁等において、国民各層が、食品ロス削減の問題を「他人事」ではなく「我が事」としてとらえ、「理解」するだけにとどまらず「行動」に移すための様々な取組を行っています。

消費者庁、農林水産省、環境省では、全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会と共同で、「『おいしい食べきり』全国共同キャンペーン」を2020年12月から2021年1月にかけて実施しました。外食時の食べきり(「30(さんまる)・10(いちまる)運動⁶⁶⁾」等)のほか、新型コロナウイルス感染症対策として、テイクアウト等による家庭での食事の機会が増加することも考慮し、家庭での食べきりについても啓発を行いました。さらに、消費者・事業者・地方公共団体等の食品ロス削減に関わる様々な関係者が一堂に会し、関係者の連携強化や食品ロス削減に対する意識向上を図ることを目的として、2020年12月に富山県において、第4回食品ロス削減全国大会(富山県・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会主催、消費者庁・農林水産省・環境省共催)が開催され、関係各省庁もブース出展等を行いました。

消費者庁では、食品ロスの削減に向け、「『賞味期限』の愛称・通称コンテスト」及び「私の食品ロス削減スローガン&フォトコンテスト」を実施し、両コンテストの表彰式を、「食品ロス削減の日」である2020年10月30日に行いました。大臣賞を受賞した愛称「おいしいめやす」を用い、2021年2月から全国のスーパー等でポスター等を用いた普及啓発を行っています。また、「食品ロス削減推進法」及び同基本方針に基づき、食品ロス削減の取組を広く国民運動として展開していくことを目的として、消費者等に対し広く普及し、波及効果が期待できる優れた取組を実施した者を表彰する「食品ロス削減推進大賞」を創設し、第1回の受

賞者を決定しました。

さらに、政府広報室との共催で、食品ロス削減に関するオンラインシンポジウムを9道府県で開催しました。また、地方公共団体において「食品ロス削減推進計画」の策定が進むよう、2021年2月に、地方公共団体向けオンライン説明会を開催しました。

農林水産省では、関係省庁と連携して、食品ロスの一つの要因となっている製・配・販にまたがる商慣習の見直しについて、納品期限の緩和や賞味期限表示の大括り化に取り組む事業者の実態調査を行い、10月30日を「全国一斉商慣習見直しの日」として、事業者名等の公表を行いました。また、食品ロス削減のための消費者理解を促進するため、全国の小売事業者や外食事業者等が利用可能な啓発資材を作成し、10月の食品ロス削減月間において、消費者啓発活動を推進しました。2021年2月の恵方巻きシーズンには、予約販売等の需要に見合った販売に取り組む小売業者を公表するとともに、恵方巻きのロス削減に取り組む小売店である旨を消費者にPRするための資材を提供し、消費者に対しても小売業者の取組への理解を促しました。さらに、食品関連事業者を始めとする関係者に食品ロス削減国民運動ロゴマーク「ろすのん」の普及を実施しています(2021年3月末時点の利用件数は804件)。

環境省では、消費者庁、農林水産省、ドギーバッグ普及委員会と共催して、飲食店等における食べ残し持ち帰り行為の名称等を公募する「Newドギーバッグアイデアコンテスト(以下「コンテスト」という。))」を実施しました。コンテストは、食べきれなかった料理について自己責任で持ち帰ることを身近な習慣として広め、利用者とお店の相互理解の下で持ち帰りの実践を促す社会的な機運醸成を図ることを目的として開催しました。全部門で2,723点の応募があり、ドギーバッグによる持ち帰りに代わる新たなネーミングとして「もってECO」を大賞として選定し、ロゴも作成しました。この「もってECO」には「持って帰ろう」「もっとエコ」という意味が込められており、「もってECO」を行う事が当たり前になるように、普及に取り組んでいきます。また、食品ロス削減及び食品リサイクルのモデルとなる取組を行う市町村を支援するため、「地方公共団体による食品

66) 宴会時の食べ残しを減らすため乾杯後の30分間とお開き前の10分間は席について料理を楽しもうという運動。長野県で始まり、各自治体で工夫し展開されている。

ロス削減・食品リサイクル推進モデル事業」を実施しました。

(2)食育の推進

食育基本法（平成17年法律第63号）及び「第3次食育推進基本計画」（2016年3月食育推進会議決定）に基づき、関係府省等が連携しつつ、家庭、学校、地域等において国民運動として食育を推進してきました。同計画では、国民が健全な食生活を実践するために必要な食品の安全性や栄養等に関する様々な情報について、国民が十分に理解し活用できるよう考慮しつつ、国民にとって分かりやすく入手しやすい形で情報提供することとしています。

「第3次食育推進基本計画」では、毎年6月を「食育月間」と定め、関係府省庁、地方公共団体等様々な主体において全国的に各種広報媒体や行事等を通じた広報啓発活動を重点的に実施し、食育推進運動の一層の充実と定着を図ってきました。また、全国規模の中核的な行事として、食育推進全国大会を実施していますが、2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により中止となったことから、「食育月間」に合わせ、農林水産省のウェブサイトで「6月はWISEな食育月間～みんなの提案で賢く楽しく食育を実践～」等の情報発信を行いました。さらに、2021年2月には、食育シンポジウム「新しい時代の食育を考える 食育推進フォーラム2021」を開催しオンラインでの配信を行いました。

2021年3月には、「第4次食育推進基本計画」（2021年食育推進会議決定）において、2021年度からおおむね5年間を計画期間として食育推進に係る新たな重点事項等が定められました。本計画においては、国民の健康や食を取り巻く環境の変化、社会のデジタル化など、食育をめぐる状況を踏まえ、(1)生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進、(2)持続可能な食を支える食育の推進、(3)「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進の3つに重点をおいた取組を行うことが定められており、持続可能な世界の実現を目指すため、経済、社会、環境の諸課題に統合的に取り組むSDGsへの関心が世界的に高まる中、食育の取組においても、SDGsの考え方を踏まえて推進する必要があるとされています。

農林水産省では、地域の実情に応じた食育活動や消費者のニーズに対応したモデル的な食育活動に対する支援を通じて、「日本型食生活」の実践

を促す取組のほか、農林漁業体験を通じて食や農林水産業への理解を深める教育ファームの活動についての情報提供等を行っています。

文部科学省では、2017年3月に小学校、中学校の学習指導要領を、同年4月には特別支援学校幼稚部教育要領及び特別支援学校小学部・中学部学習指導要領を、2018年3月には高等学校学習指導要領を、2019年2月には特別支援学校高等部学習指導要領を改訂しました。各学習指導要領においては、引き続き総則において「学校における食育の推進」を明確に位置付けました。

また、2019年3月には、学習指導要領の改訂や社会の大きな変化に伴う子供の食を取り巻く状況の変化等を踏まえ、食に関する指導を行う教職員向けの指導書である「食に関する指導の手引」を改訂し、各種会議や研修会で広く周知を図るなど、食育の推進に取り組んでいます。

2. 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働

(1)脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革

家庭・業務部門における地球温暖化対策を推進するため、2015年7月に“COOL CHOICE”が開始されました。COOL CHOICE（賢い選択）は、日本の温室効果ガスを2030年度に2013年度比で26%削減することに向け、脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え、サービスの利用、ライフスタイルの選択等の賢い選択を促す取組です。脱炭素社会の実現に向けて、国民一人一人の積極的かつ自主的な行動喚起を促すことで、更なるCO₂の削減や環境負荷の低減が期待できます。

さらに、2050年までに温室効果ガスの排出量を全体としてゼロとする、2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現に向けて、産学官民と連携した取組をより一層推進していきます。

2020年度には、在宅時間の増加を踏まえ、家庭の省エネ対策として、インパクトの大きいエコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンを関係省庁や関係業界等と連携して実施しました。

(2)海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進

環境省では、世界的な海洋プラスチックごみ問

題の解決に向けて、あらゆる普及啓発・広報を通じて海洋プラスチックごみ汚染の実態の正しい理解を促しつつ、国民的気運を醸成し、個人・地方公共団体・NGO・企業・研究機関等幅広い主体が連携協働して“プラスチックとの賢い付き合い方”を進めることを後押しするため、2018年10月に「プラスチック・スマート」を立ち上げました。そうした幅広い主体から、海洋プラスチックごみ問題の解決に貢献する約2,000件の取組が登録されています（2021年3月時点）。

（3）循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等

環境省では、インターネットをよく利用する若い世代を中心に、ごみの減量・資源の有効活用について恒常的に周知徹底を図るため、ウェブサイト「Re-Style⁶⁷」を運営し、循環型社会の形成に関する最新データやレポート等の掲載、循環型社会形成推進基本計画の周知及び循環型社会に向けた多様な活動等の情報を定期的に更新し、適時に改善を行っています。ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできること等について分かりやすく情報提供することにより、3Rの取組を促進しています。

また、2015年12月に「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」を、2016年9月に「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」を経済産業省と共に策定し、廃棄された水銀使用製品の適正処理や、水銀使用製品に関する消費者への情報提供を推進しています。

このほか、経済産業省及び関連6省⁶⁸では3Rに貢献している個人、グループ、学校及び特に貢献の認められる事業所等を表彰する「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」（主催：リデュース・リユース・リサイクル推進協議会）を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援しています。

経済産業省では、2020年10月の3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学

会や関係機関の実施するイベント等のPRを行うとともに、「資源循環技術・システム表彰」（主催：一般社団法人産業環境管理協会）に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援しました。

（4）生物多様性⁶⁹の保全と持続可能な利用の促進

環境省では、経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の主流化を図るため、持続可能な開発目標（SDGs）の普及、ポスト2020生物多様性枠組み等の国際社会の動向を踏まえ、国内外の先進的な取組事例を収集・発信し、事業者や消費者に必要とされる具体的な取組を促すとともに、行動を促進するために必要な措置を引き続き検討しています。「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」を事業者に向けて継続的に普及させるとともに、SDGsの普及やESG金融の拡大、ポスト2020生物多様性枠組の採択等、生物多様性に関する最新の動向を踏まえ、「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」の改定版（第3版）の検討を進め、個々の事業者によるサプライチェーン等も考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、事業者間及び市民を含む多様な主体間の連携・協働を促進しています。

2020年度には、民間事業者による優れた取組を「民間参画事例集」及び「情報開示グッドプラクティス集」として作成し、環境省ウェブサイトにおいて公表しました。民間参画ガイドライン（第2版）については、各種の企業向け講演・セミナーで紹介・解説を行いました。また、改訂版（第3版）について、有識者を交えた検討会を実施し、素案作成を開始しました。

また、消費者に向けて、「MY行動宣言⁷⁰」の普及を通じて、生物多様性に配慮した商品の選択の促進を図っています。

（5）有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進

有機農業は、農業の自然循環機能を増進し、農

67) <https://www.re-style.env.go.jp/>

68) 関連6省とは、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、国土交通省及び環境省のこと。

69) 生物多様性基本法（平成20年法律第58号）において「生物の多様性」とは、様々な生態系が存在すること並びに生物の種間及び種内に様々な差異が存在することとされている。

70) 「MY行動宣言」とは、国民一人一人が生物多様性との関わりを自分の生活の中で捉えることができるよう、五つのアクション（たべよう、ふれよう、つたえよう、まもろう、えらぼう）の中から自らの行動を選択して宣言する、生物多様性の普及・啓発に関する取組のこと。

業生産活動に由来する環境への負荷を大幅に低減するものであり、生物多様性の保全等に資するだけでなく、消費者の食料に対する需要が高度化し、かつ、多様化する中で、安全かつ良質な農産物に対する消費者の需要に対応した農産物の供給に資するものです。

農林水産省では、国産の有機食品に対する消費者の需要を喚起するため、2020年9月に小売及び飲食事業者と連携する「国産有機サポーターズ」を立ち上げ、取組事例集の作成やワークショップの開催などの取組を支援するとともに、2021年1月に参加事業者の意見を発信するセミナーを開催するなど、有機農業関係者及び消費者に対して国産有機サポーターズの取組に関する情報発信を行いました。

また、有機農業をいかして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、2021年2月には有機農産物の学校給食での利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有するオンラインセミナーを開催しました。

このほか、未来につながる持続可能な農業推進コンクールを実施し、引き続き有機農業を始めとする環境保全型農業に対する国民の理解を深める取組を行いました。

また、JAS法では、有機農産物及びその加工品について、JAS認証を受けていない製品が「有機〇〇」と表示することを規制している一方、有機畜産物及びその加工品については、日本での流通量が少なかったため、「有機〇〇」に関する表示規制はしていませんでした。しかしながら、近年、有機畜産物及びその加工品の国内流通の増大に伴って「有機〇〇」等の表示が増加し、消費者の適正な商品選択に支障が生じてきていることから、有機畜産物及びその加工品についても、JAS認証を受けたもののみを「有機〇〇」と表示する対象となるよう日本農林規格等に関する法律施行令（昭和26年政令第291号）の一部を改正し、改正政令が2020年1月に公布され、同年7月に施行されました。

また、有機JAS制度に関して、農林水産省ウェブサイト⁷¹⁾等により、消費者等への普及・啓発を実施しています。

(6) 各種リサイクル法等の普及啓発

環境省では、「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」の機運を活用した「アフターメダルプロジェクト」による小型家電リサイクル制度の啓発や、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号）に基づく違法な不用品回収業者対策としてポスター、パンフレット等の作成を実施しました。今後とも各種リサイクル法や3R⁷²⁾全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行うこととしています。また、2016年度以降で実施した小学校でのモデル授業の課題や改善点を整理し、メダルプロジェクトその他の国民参画型プロジェクトの内容を盛り込むなど、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働き掛けています。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、対面を極力避け、普及啓発のための動画制作、教育機関へのリーフレットの配布、メールを活用した消費者向けの情報も含めリサイクルに関する情報を地方公共団体に発信しました。

経済産業省では、「資源循環ハンドブック2020」を4,000部作成し、関係機関に配布したほか、3Rに関する環境教育に活用するなどの一般の求めに応じて配布を行っています。

3. その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働

(1) エシカル消費の普及啓発

より良い社会に向けて、地域の活性化や雇用等を含む人や社会・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」への関心が高まっています。

こうした消費行動の変化は、消費者市民社会の形成に向けたものとして位置付けられるものであり、日本の経済社会の高品質化をもたらす大きな可能性を秘めています。そして、その実現のためには、消費行動の進化と事業者サイドの取組が相乗的に加速していくことが重要です。

以上を踏まえ、消費者庁ではエシカル消費の内容やその必要性等について検討し、国民の理解を広め、日常生活での浸透を深めるためにどのような取組が必要なのかについて調査研究を行う、「倫

71) https://www.maff.go.jp/j/jas/jas_kikaku/youki.html

72) 環境問題への対応としては、廃棄物等の発生抑制、再利用、再生使用が重要となるが、これらの英語の頭文字を採って、3R (Reduce, Re-use, Recycle) と呼んでいる。

理的消費」調査研究会を実施し、2017年4月に取りまとめを公表しました。

2020年度は、エシカル消費の特設サイトを開設し、各主体における取組や実践事例を発信しました。また、政府広報室との共催で、エシカル消費及び食品ロス削減をテーマとしたオンラインシンポジウムを愛知県及び大阪府で開催しました。さらに、パンフレット及びポスターの作成、学校で活用できる教材（指導用解説書、認証ラベルの付された商品の解説資料）の作成、ワークショップの開催等、様々な取組により、更なる普及啓発に取り組んでいます。

また、合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律（平成28年法律第48号。以下「クリーンウッド法」という。）は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者には、取り扱う木材等の合法性の確認等を求めるとともに、木材を取り扱う事業者には、合法伐採木材等の利用に努めることを求めています。このため、農林水産省、経済産業省、国土交通省では、合法伐採木材の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者に理解を深めてもらうために、合法伐採木材の利用促進に向けた普及啓発等に取り組んでいます。

特に、農林水産省では、合法伐採木材等の利用促進のため、木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報を収集し、ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」において情報提供を行っています。また、合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進のため、セミナーや個別相談会を開催しています。さらに、消費者や事業者に対するクリーンウッド法や合法伐採木材等の普及啓発のため、森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会活動において、全国規模の展示会への出展などによる普及啓発活動に取り組んでいます。

（2）消費者志向経営の推進

消費者庁は、事業者団体や消費者団体と連携して、事業者の消費者志向経営（愛称：サステナブル経営）を推進しています。

2016年10月に開催した「消費者志向経営推進

キックオフシンポジウム」において、事業者団体、消費者団体、消費者庁で構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を設けました。その後、同推進組織では、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動⁷³⁾」等の推進活動を進めています。2021年3月末時点で、191事業者が自主宣言を公表しており、宣言内容に基づいた取組のフォローアップ結果も113事業者が公表しています。

2017年10月には、新未来創造オフィスにおける取組として、徳島県との共催により、「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」を開催し、徳島県、事業者団体、消費者団体等で構成される「とくしま消費者志向経営推進組織」が発足しました。新未来創造オフィスが同推進組織や四国の地方公共団体と連携した取組の結果として、2021年3月末時点で、四国内の78事業者が自主宣言を公表しています。

2020年度には、「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」を開催しました。同有識者検討会では、消費者志向経営について、持続可能な社会への貢献を目標に位置付け、「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営であるとの概念整理を行うとともに、具体的な活動内容に基づく客観的な評価軸を策定しました。

また、消費者志向経営のより一層の推進に向けて、優良事例を発信していくため、2018年度から「消費者志向経営優良事例表彰」を行っています。2020年度には、有識者検討会において再定義された消費者志向経営の概念や客観的な評価軸に基づき、当該表彰を実施しました。内閣府特命担当大臣表彰として1社、消費者庁長官表彰として6社を表彰し、2021年3月15日に開催した日経SDGsフォーラムにおいて表彰式を行いました。

（3）「ホワイト物流」推進運動の展開

トラック運転者不足に対応し、国民生活や産業活動に必要な物流機能を安定的に確保するとともに、経済の更なる成長に寄与するため、トラック輸送の生産性の向上・物流の効率化や、女性や高齢層を含む多様な人材が活躍できる働きやすい労働環境の実現に取り組む、「ホワイト物流」推進運動を、関係省庁等と連携して推進しています。その一環として、消費者に対し、再配達削減や

73) 事業者が自主的に消費者志向経営を行うことを自主宣言・公表し、宣言内容に基づいて取組を実施し、その結果をフォローアップして、公表する活動。推進組織では、各企業の自主宣言や取組を推進組織のウェブページ（消費者庁ウェブサイト内）へ掲載し、消費者・社会へ広く発信している。

引越時期の分散化を呼び掛けています。2020年度には、引き続きポータルサイト等を通じて消費者に対する呼び掛けを行うとともに、荷主事業者等を対象としたオンラインセミナーを開催し、トラック運送業の取引環境適正化に向けた取組の紹介や本運動賛同企業における具体的な取組内容の紹介等を行いました。

4. 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進

(1) 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を実現していく上で、これを損なうような企業の不祥事を防止するという観点は重要です。企業の不祥事は、企業内部の労働者からの通報をきっかけに明らかになることが少なくないことから、労働者のこうした通報を正当な行為として解雇等の不利益な取扱いから保護する必要があります。

こうしたことから、公益通報者保護法が2004年に成立し、2006年から施行されています。同法では、労働者がどこへどのような内容の通報を行えば保護されるのかという保護の要件や、公益通報に関して事業者・行政機関が講ずるべき措置等が定められています。

なお、公益通報の対象は、国民生活の安心や安全を脅かす法令違反の発生と被害の防止を図る観点から、「国民の生命、身体、財産その他の利益の保護にかかわる法律」に違反する一定の行為となっており、2020年度末時点で、474本の法律が対象法律として定められています。

消費者庁では、事業者のコンプライアンス経営を促進するため、例年、民間事業者向け説明会の開催等を通じて、公益通報者保護制度の意義・重要性について周知を行っているほか、行政機関職員向けの公益通報者保護制度に関する研修会を全国各地で開催しています。2020年度は、公益通報者保護制度について分かりやすく解説したハンドブックを、民間事業者や行政機関等に広く配布する等、引き続き周知啓発に取り組みました。

また、公益通報者保護法について、規律の在り方や行政の果たすべき役割等に関する方策を検討するため、2018年1月に、内閣総理大臣から消費者委員会に対し諮問が行われました。同年12月に、同諮問に対し消費者委員会から答申が出されたこと

ころ、消費者庁では、同答申の内容や意見募集の結果等を踏まえ、所要の改正を行う法案の検討を行いました。このような検討を経て、事業者に対する内部通報対応体制整備の義務付け、公益通報対応業務従事者等に対する守秘義務及び同義務違反に対する罰則の新設、行政機関への通報に関する保護要件の緩和、保護対象となる通報者や通報対象事実の範囲の拡大等を内容とする改正公益通報者保護法が第201回通常国会において成立しました。

改正公益通報者保護法の施行に向けた準備として、改正法の周知広報のほか、2020年10月から「公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会」を開催し、内部通報対応体制整備に関する指針の内容の検討を行いました。引き続き、改正公益通報者保護法の円滑な施行に向けて指針の策定等に取り組んでいます。

公益通報者保護制度の実効性向上に向けた取組として、2019年2月から、内部通報制度を適切に整備・運用している事業者に対する認証制度（自己適合宣言登録制度）の運用を消費者庁が指定した指定登録機関において開始し、2020年度末時点で、約100事業者が同制度に登録されています。

このほか、消費者委員会から出された答申等を踏まえ、2021年3月に、消費者庁において従来の公益通報者保護制度相談ダイヤルを拡充し、公益通報に関する通報先（権限を有する行政機関の特定が難しい通報事案）に関する相談対応等も行う「公益通報者保護制度相談ダイヤル（一元的相談窓口）」の運用を開始しました。

加えて、新未来創造戦略本部では、市区町村や中小企業の通報窓口の整備率が十分ではない状況を踏まえ、四国4県等と連携して公益通報者保護制度の整備を促進するための先進的な取組を行ってきました。その結果、徳島県内市町村、愛媛県及び香川県内市町における内部職員等からの通報窓口及び外部の労働者等からの通報窓口の整備率100%となったほか、高知県内市町村における通報窓口の整備率も大幅に向上しました。今後は、これらの取組の効果についての検証結果等を踏まえ、積極的に周知広報を行い、全国の地方公共団体、事業者の通報窓口の整備等を促進し、制度の一層の実効性の向上に取り組んでいきます。

(2) 景品表示法の普及啓発

消費者庁では、景品表示法の普及・啓発及び同法違反行為の未然防止等のために消費者団体、地

方公共団体、事業者団体や広告関係の団体が主催する景品表示法に関する講習会、研修会等に講師を派遣しています。2020年度は景品表示法に関する説明会等に74回講師派遣を行い、受講者は計約5,500人集まりました。

また、消費者庁は、2020年12月に、どのような価格表示が景品表示法に違反するおそれがあるかを示す「不当な価格表示についての景品表示法上の考え方」を補完する新たな執行方針として、「将来の販売価格を比較対照価格とする二重価格表示に対する執行方針」を策定・公表しました。この執行方針についても、上記の説明会等を通じて普及啓発を行っているところです。

さらに、今までもアフィリエイト広告に関して法適用の基本的考え方を明らかにしているものの、虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されていることから、2020年度にはアフィリエイト広告に関する実態調査を開始し、より詳細な実態を把握することとしています。

加えて、消費者トラブルの実情等を踏まえ、「時間貸し駐車場の料金表示」(2017年度)や「百貨店等提携クレジットカードに係る役務のポイント還元率の広告表示に係る留意点」(2019年度)のほか、「携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する店頭広告表示」(2018年度)、「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化」(2019年度)及び「携帯電話端末の広告表示に関する注意喚起等」(2019年度)、「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」(2020年度)において景品表示法上の考え方を公表しました。

そのほか、景品表示法の概要等を取りまとめたパンフレット「事例でわかる 景品表示法」を2020年度に、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に約2,800部配布しました。

(3) 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援

不当な表示や過大な景品類は、短期間のうちに、その内容がエスカレートし、際限なく広がっていくおそれがあります。このような不当な表示等を効果的に規制するためには、規制当局の限られたリソースだけでは困難です。

そのため、業界自らが自主的かつ積極的に守るべきルールとして定めた「公正競争規約」が積極的に活用され、適切な運用が行われるように公正取引協議会等を支援することは、景品表示法違反行為の未然防止等の観点からも必要不可欠です。

公正取引委員会及び消費者庁では、公正競争規約の新設及び所要の変更について公正取引協議会等から相談を受け認定を行うとともに、各公正取引協議会等と緊密に連絡を取り合い、規約の適正な運用等について必要な助言等を行うこと等により、公正競争規約の積極的な活用や適切な運用を促進しています。

2020年度は、公正競争規約の1件の新設及び3件の変更について認定を行いました。また、公正取引協議会等関連団体が主催する研修会等へ14回講師を派遣し、公正取引協議会の会員等が約1,250名参加しています。

第3節 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応

1. 「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応

(1) デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保

消費者庁では、デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割や、デジタル・プラットフォーム事業者から消費者に対する情報提供の在り方等について議論するため、2019年12月から消費者庁にて「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し検討を進めまし

た。「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ―オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―」(2019年4月消費者委員会)や成長戦略フォローアップ(令和元年6月閣議決定)等も踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、新たな法的枠組みに関する検討を行い、2020年8月に論点を整理し、2021年1月に報告書を取りまとめました。同年3月5日に

は、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会に提出されました⁷⁴。

内閣官房では、デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、個人情報等の取得・利用に対する懸念、データの集中による寡占化がもたらす競争への悪影響の懸念を踏まえ、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について評価を開始しました。2020年6月に公表した「デジタル広告市場の競争評価 中間報告」において、競争政策的観点からの課題に加え、消費者の視点からも、デジタル広告市場におけるパーソナル・データの取得・利用に係る懸念として、本人への説明やそれを前提とする本人同意が実効的に機能しているかという課題や、消費者の認知限界を踏まえれば事業者側に適切な配慮や取扱いを求めることが必要ではないかといった課題について、対応の方向性も含め、中間的な整理を行いました。

また、2021年4月に最終報告を取りまとめ、課題解決のアプローチなどの対応の方向性を整理し、公表しました。（2020年度においては、デジタル市場競争会議を1回、同会議ヒアリング会合を1回、同会議ワーキンググループを11回開催。）

（2）「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進

社会のデジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対応するための消費者教育の推進に関し、2020年10月に、消費者教育推進会議の下に、「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置し、同分科会を5回開催しました。

また、消費者庁では、2020年11月から「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」を開催し、2021年3月、同会議での議論を基に、高等学校・大学等の授業で活用しやすい様式・素材による、デジタル取引・サービスに関連する最近の消費者トラブルに共通した特徴を具体的事例と共に学べる啓発資料を作成し、公表しました。現在、アクティブラーニングの考え方を取り入れ、eラーニングやオンライン授業にも対応した啓発用教材の作成に向けた議論を行っています。

このほか、LINE公式アカウント「消費者庁 新

型コロナ関連消費者向け情報」の開設や、PRプラットフォームサービスを活用した幅広いウェブメディア等を通じた情報発信など、デジタル技術を活用したプッシュ型情報発信を2020年度に開始しました。

（3）新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における対応の強化

2020年初頭の新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大により、日常の消費生活に大きな影響が生じました。例えば、マスクの需要が急増する中、インターネットにおけるマスクの高額転売や、食料品等の買いだめ、消費者につけ込む悪質商法等が発生しました。また、個人等が誤った風説を流すことに伴い、正しい情報や実態と齟齬のある消費行動もみられました。

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う相談体制の変更等を行った市町村に対し、消費者ホットライン188の接続先を都道府県の消費生活センター等に変更するなどの対応を行ったほか、2020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」（同年9月15日終了）、2021年2月15日から「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設し、消費生活相談の機能の維持・強化に向けて対応を行いました。このほか、地方消費者行政のための交付金等を通じて、平時を始め、新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時においても消費生活相談体制が維持できるよう地方公共団体の取組を支援しました。

新型コロナウイルス感染症に対する効果を標ぼうする健康食品、空間除菌商品等について、一般消費者向けに注意喚起を行うとともに、景品表示法及び健康増進法に基づき事業者向けに改善要請、指導及び措置命令を行うなど、積極的に不当表示に関する執行業務に取り組みました（具体的には第1部第2章第6節（2）参照。）。

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

74) 2021年4月28日成立

新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品等が品薄となる中、インターネット上での高額転売が続いたことから、厚生労働省、経済産業省及び財務省と連携して、国民生活安定緊急措置法に基づき、2020年3月にマスク、同年5月にアルコール消毒製品について、購入価格を超える価格での転売を禁止しました。いずれの物資も需給のひっ迫が改善したことから、同年8月に当該規制を解除しました。解除後も引き続き食料品、生活必需品等の需給の状況を注視し、必要に応じて関係省庁と連携して対応しました。

加えて、消費者被害の状況を踏まえ、行政機関等のなりすまし、身に覚えのない商品の送り付け、インターネット通販トラブル、SNSを通じた悪質商法トラブル等について、複数回にわたり注意喚起を行っており、2021年2月から3月にかけて、「消費者被害防止キャンペーン」を実施し、テレビCM、新聞等広告、ウェブサイト、オンラインセミナー等を通じた注意喚起を実施しました。

その他、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大が国内外の食料品のサプライチェーンに深刻な影響を及ぼしつつあることを受け、2020年4月、農林水産省及び厚生労働省と連携し、食品表示規制を弾力的に運用する旨及び米トレーサビリティ法第8条の規定を弾力的に運用する旨を関係機関に通知しました。

消費者教育推進会議においては、「緊急時における消費者行動について」（2021年1月）が取りまとめられ、緊急時における消費者教育を中心として必要と考えられる対応が整理されました。さらに、新型コロナウイルス感染症拡大時に消費者の行き過ぎた言動がみられたこと等も踏まえ、消費者庁ウェブサイトにおいて、消費者が意見を伝える際のポイント等を記載した啓発チラシや有識者コラムを掲載するとともに、SNSによる情報発信を実施しました。

また、新たな日常が模索される中で、利用が増加している通信販売における「詐欺的な定期購入商法」対策や家にいる消費者を狙った送り付け商法への対策を盛り込んだ「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」を第204回通常国会に提出しました。

（4）新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における関係省庁等の連携

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊

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

また、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品等が品薄となる中、インターネット上での高額転売が続いたことから、国民生活安定緊急措置法に基づき、2020年3月にマスク、同年5月にアルコール消毒製品について、購入価格を超える価格での転売を禁止しました。いずれの物資も需給のひっ迫が改善したことから、同年8月に当該規制を解除しました。解除後も引き続き食料品、生活必需品等の需給の状況を注視して必要に応じて関係省庁と連携して対応しています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、これに便乗した悪質商法等に係る注意喚起について、関係省庁と連携して注意喚起を実施しており、2020年度には、特別定額給付金やワクチン接種に便乗した悪質商法等に関する注意喚起を関係省庁連携により実施しました。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の弾力的運用について、農林水産省及び厚生労働省と連名で関係機関に通知するなど、消費者の需要に即した食品の生産体制を確保するために必要な対策を講じました。このほか、農林水産省及び消費者庁と連名で、米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的に運用する旨を関係機関に通知するなど、米穀等に関する適正かつ円滑な流通を図るために必要な対策を講じました。

（5）特定商取引法等の執行強化等【再掲】

消費者が商品を購入する際、通常は、店舗に出掛けて行って商品を見比べ、自分の必要とする品質・性能を持つかどうかや価格等を十分考慮します。一方、事業者からの電話で勧誘を受ける場合や、事業者が自宅に突然訪れて勧誘を受ける場合もあります。このような場合、消費者にとってみれば、いわば「不意打ち」のような形となり、商品について冷静かつ十分に吟味する時間もなく、適切な判断ができないおそれがあります。

そこで、特定商取引法では、事業者と消費者との間でトラブルを生じやすい取引類型（①訪問販

売、②通信販売、③電話勧誘販売、④連鎖販売取引、⑤特定継続的役務提供、⑥業務提供誘引販売取引、⑦訪問購入)について、購入者等(消費者)の利益を保護し、商品の流通や役務の提供を適正で円滑なものとするため、事業者が守るべきルール(行為規制)と、クーリング・オフ等の消費者を守る民事ルールを定めています。事業者に同法の規制に違反する行為が確認され、消費者の利益が著しく害されるおそれがあるときには、業務停止命令等の行政処分が行われています。

消費者庁では、特定商取引法について、権限委任を行い、かつ指揮監督下にある経済産業局と密な連携の下、執行を一元的に実施しており、2020年度は業務停止命令等を33件、指示を33件、業務禁止命令を23件実施しました。

また、消費者のせ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、2020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ました。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ました。

(6)「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進【再掲】

2019年6月に開催された犯罪対策閣僚会議において、架空請求詐欺や金融商品等取引名目を含む特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として「オレオレ詐欺等対策プラン」が決定されたことを踏まえ、警察庁では、全府省庁と連携して以下の取組を推進しています。

(ア) 被害防止対策の推進

幅広い世代に対し高い発信力を有する著名な方々により結成された「ストップ・オレオレ詐欺47～家族の絆作戦～」プロジェクトチーム(略称:SOS47)と連携し、各地方公共団体等のあらゆる公的機関はもとより、経済団体を始めとする社会のあらゆる分野に関する各種団体、民間事業者等の幅広い協力も得ながら、多種多様な媒体を活用するなどして、国民が力を合わせて特殊詐欺の被害防止に取り組むよう広報啓発活動を展開しています。また、留守番電話機能の活用等の促進、金融機関・コンビニエンスストア・宅配事業者等と連携した被害の未然防止等の取組を推進しています。

(イ) 犯行ツール対策の推進

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、携帯音声通信事業者に対する、犯行に利用された携帯電話の契約者確認の求め、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等のほか、2019年9月からは、特殊詐欺の犯行に利用された固定電話番号を、警察の要請に基づき、主要な電気通信事業者が利用停止するなどの犯行ツール対策を推進しています。

(ウ) 効果的な取締り等の推進

だまされた振り作戦、犯行拠点の摘発、上位者への突き上げ捜査といったこれまでの取組に加えて、特殊詐欺事件の背後にいるとみられる暴力団、準暴力団等に対する多角的な取締りを推進しています。なお、2020年の特殊詐欺の取締り状況は、特殊詐欺全体の検挙件数が7,373件(前年比556件増)であり、このうち架空請求詐欺の検挙件数が491件(前年比890件減)、金融商品詐欺の検挙件数が36件(前年比6件増)となっています(暫定値)。

金融庁では、預金口座の不正利用に関する情報について、情報入手先から同意を得ている場合には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとしており、その情報提供件数等については、金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。

(7)被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進【再掲】

警察庁では、悪質商法事犯(利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯)については、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こととしています。2020年度は、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感染拡大に便乗した悪質商法を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めました。

なお、2020年中は、利殖勧誘事犯を38事件130人、特定商取引等事犯を132事件204人検挙しています。

(8)ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】

ヤミ金融事犯⁷⁵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、警察庁では、都道府県に対して、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る、被害予防の推進を指示しています。

なお、2020年中は、ヤミ金融事犯を592事件701人検挙しています。

(9) 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】

特定商取引法の通信販売については、通信販売業者に対して不適切な広告の改善を求めるとともに、執行を補完する取組として、ISP⁷⁶等に対し、ウェブサイトの削除等を促しています。

消費者庁では、通信販売業者に対し、2020年度は1,105件の改善指導を行っています。また、悪質な通信販売業者に対して、特定商取引法に基づき、厳正かつ適切に行政処分等を行いました。

(10) 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】

厚生労働省では、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っています。

2020年度においては、生活困窮者自立相談支援事業等を実施しました。また、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いました。

(11) IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化【再掲】

内閣官房、法務省では、紛争の多様化に対応した日本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ています。2020年度には、法務省で、「ODR推進検討会」を開催し、ODRの推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を進めました。

消費者庁では、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ています。また、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談を実現するためのデジタルトランスフォーメーションに関する取組の推進に取り組んでいます。2020年度には、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ました。また、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、国民生活センターの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の情報提供を実施しました。実証実験の成果は、消費者への情報提供や相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく予定です。

(12) 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等からの商品やサービス等消費生活全般に関する相談や問合せ等に対応する「経由相談」を実施し、相談解決の支援を行っています。

各地の消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、2011年度に専門チーム制を本格導入し、専門家からのヒアリング、事業者団体等との意見交換会等を多数行い、専門性の強化を図っています。

また、消費生活センター等のバックアップとして、土日祝日に窓口を開設していない消費生活センター等を支援するため、消費者ホットラインを通じて、「休日相談」を行うとともに、平日には、各地の消費生活センター等が通話中のために電話が繋がらない場合に対応する「平日バックアッ

75) 貸金業法違反（無登録営業）、出資法違反（高金利等）に係る事犯及び犯罪収益移転防止法違反、詐欺、携帯電話不正利用防止法違反等に係る事犯。

76) ISPとは、インターネットサービスプロバイダ（Internet Service Provider）の略。

プ相談」を運営しています。

さらに、地方の消費生活センター等が昼休みを設けることの多い平日の11時から13時までの時間帯に、消費者から電話で相談を受け付ける「お昼の消費生活相談」を行っています。

2020年度は緊急事態宣言を受け、一時的に人員体制を縮小しながらも、「経由相談」は6,082件、「休日相談」は4,881件、「平日バックアップ相談」は3,998件、「お昼の消費生活相談」は1,239件を受け付けました。

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、2020年5月から「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」(138日間、PIO-NET登録相談件数731件、コールフロー含む全相談件数22,105件)を、同年7月からは、令和2年7月豪雨関連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」(57日間、相談件数6件)と変更し、それぞれ同年9月まで対応しました。2021年2月15日からは「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設し、対応しています。

また、相談処理の専門性の強化を図るため、法律、自動車、土地・住宅、美容医療及び決済手段について高度専門相談を実施しています。さらに、商品に関する苦情相談の解決のため、各地の消費生活センター等からの依頼を受けて商品テストを実施しています。

このほか、CCJにおいて、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始し、2021年3月末時点で2万9,760件の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行いました。これらについては、国民生活センターのウェブサイトにて2020年度に3回公表を行いました。なお、海外提携機関は2021年4月1日時点で15機関となっています。

2. デジタル社会での消費者利益の保護・増進の両立

(1) 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応

ア キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現

経済産業省では、キャッシュレス・ポイント還元事業における事業ホームページや周知ポスター、チラシ等の中に消費者に対する不正事案等に関する注意喚起事項を記載し、注意喚起を行

いました。また、消費者庁等とも連携し、注意喚起を要する事案が発生した際には地方自治体等へ周知を行える体制を構築しました。

金融庁では、不正利用やシステム障害等の事案の発生を受け、主要なスマートフォン決済サービスを営む事業者に対して行ったシステムリスク管理態勢の実態把握(2019年度)において、リスクに応じた利用者認証方式や不正取引の監視体制、キャンペーン時に増加する取引量へのシステム対応等に課題が見られたこと等を踏まえ、セキュリティ対策の向上・システムの安定稼働を促すとともに、2020年6月に「事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係)」を改正しました。

また、資金移動業者の決済サービスを通じた銀行口座からの不正出金事案を受け、2020年9月に、銀行や資金移動業者に対し、不正防止策の実施や被害補償について要請を行い、同年9月及び10月には銀行口座からの不正な出金についての注意喚起を実施しました。また、同年12月には、預金取扱金融機関に対し、銀行口座と連携する決済サービスに係るセキュリティの状況等の実態把握のため、全国銀行協会と連携して実施した調査の調査結果を公表しました。さらに、2021年2月に「事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係)」、「主要行等向けの総合的な監督指針」等を改正しました。

消費者庁では、2020年7月の「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応として、多様化・複雑化しているキャッシュレス決済における事業者(決済代行業業者や立替払事業者)の実態調査を実施しました。

イ デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保【再掲】

消費者庁では、デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割や、デジタル・プラットフォーム事業者から消費者に対する情報提供の在り方等について議論するため、2019年12月から消費者庁にて「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し検討を進めました。「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 - オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて -」(2019年4月消費者委員会)や成長戦

略フォローアップ（令和元年6月閣議決定）等も踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、新たな法的枠組みに関する検討を行い、2020年8月に論点を整理し、2021年1月に報告書を取りまとめました。同年3月5日には、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会に提出されました。

内閣官房では、デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、個人情報等の取得・利用に対する懸念、データの集中による寡占化がもたらす競争への悪影響の懸念を踏まえ、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について評価を開始しました。2020年6月に公表した「デジタル広告市場の競争評価 中間報告」において、競争政策的観点からの課題に加え、消費者の視点からも、デジタル広告市場におけるパーソナル・データの取得・利用に係る懸念として、本人への説明やそれを前提とする本人同意が実効的に機能しているかという課題や、消費者の認知限界を踏まえれば事業者側に適切な配慮や取扱いを求めることが必要ではないかといった課題について、対応の方向性も含め、中間的な整理を行いました。

また、2021年4月に最終報告を取りまとめ、課題解決のアプローチなどの対応の方向性を整理し、公表しました。（2020年度においては、デジタル市場競争会議を1回、同会議ヒアリング会合を1回、同会議ワーキンググループを11回開催。）

（2）「データ駆動社会」におけるビッグデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用

ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進

情報信託機能の認定スキームに関する検討会を開催し、「情報信託機能の認定に係る指針」の見直しを実施しています。また、総務省において、情報銀行の社会実装を推進するため、情報の活用

について必要なルールの検討に資する実証事業を実施するとともに、データ倫理を担う人材の育成と情報銀行を介したデータ連携のための機能の標準化に資する実証を実施しています。さらに、情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組んでいるところです。

2020年度には、情報銀行の認定指針の見直しのための検討を再開しました。また、総務省において、情報銀行における特殊性の高い情報の活用について必要なルールの検討に資する実証を実施するとともに、データ倫理を担う人材の育成と情報銀行を介したデータ連携のための機能の標準化に資する実証を実施しました。

イ データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な活用

NDB⁷⁷（レセプト情報・特定健診等情報データベース）、介護DB⁷⁸（介護保険総合データベース）情報の匿名での連結解析を可能とするシステムについて、2020年度の運用開始に向けて検討していたところ、2020年10月から本格稼働し、行政・研究者・民間事業者等の利活用が可能となりました。

また、がんゲノム医療については、質の高いゲノム情報と臨床情報を、患者同意及び十分な情報管理体制の下、国内のがんゲノム情報管理センター（C-CAT）に集積し、当該データを、関係者が幅広く創薬等の革新的治療法や診断技術の開発等に分析・活用できる体制を整備し、個別化医療を推進しているところです。2019年6月に遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、2020年12月末時点で約12,000症例のゲノム情報と臨床情報がC-CATに登録されました。これらの集積した情報を二次利活用する体制について検討を進めました。

77) 高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）に基づき、医療費適正化計画の作成、実施及び評価に資することを目的として、保険者等からレセプト情報及び特定健診・特定保健指導情報を匿名化した上で収集しているデータベース。

78) 介護保険法（平成9年法律第123号）に基づき、介護保険事業計画の作成、実施及び評価並びに国民の健康の保持増進及びその有する能力の維持向上に資することを目的として、市町村等から要介護認定情報、介護レセプト等情報を、匿名化した上で収集しているデータベース。

(3) デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等

ア デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進

昨今の技術革新の進展には、消費生活の利便性の向上、消費者の利益の増進につながる側面もある一方、リスク・課題の発生という側面もあります。実際に消費生活相談の状況を見ると、電子商取引に関する相談が2013年以降年間20万件を超え、フリマサービス関連の相談件数もここ数年で急増するなど、多くの消費者トラブルが発生しています。デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等については、政策面・制度面の観点から並行して検討が進められていますが、デジタル化の進展に対しては消費者自身も対応する力を身に付けることが必要です。

消費者庁では、こうしたデジタル化への消費者の向き合い方について検討すべく、2019年12月から「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」（以下「検討会」という。）を開催し2020年7月に報告書を取りまとめました。検討会でのデジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者の留意すべき事項の理解促進についての議論等を踏まえ、同月に「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめるとともに、同ガイドブックの内容を未成年者や高齢者向けに分かりやすく解説したパンフレットを、デジタル・プラットフォーム事業者等の意見を聴きながら作成し、2021年3月に公表しました。

イ 消費者がAIを賢く利活用する方策の周知啓発

「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられたAIワーキンググループでの議論を通じ、2020年7月に消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く利活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、自治体や消費者団体等に配布しました。引き続き、ハンドブックやリーフレットを用いて、消費者向けの普及啓発を行うこととしています。

ウ 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進【再掲】

社会のデジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対応するための消費者教育の推進に関し、2020年10月に、消費者教育推進会議の下に、「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置し、同分科会を5回開催しました。

また、消費者庁では、2020年11月から「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」を開催し、2021年3月、同会議での議論を基に、高等学校・大学等の授業で活用しやすい様式・素材による、デジタル取引・サービスに関連する最近の消費者トラブルに共通した特徴を具体的事例と共に学べる啓発資料を作成し、公表しました。現在、アクティブラーニングの考え方を取り入れ、eラーニングやオンライン授業にも対応した啓発用教材の作成に向けた議論を行っています。

このほか、LINE公式アカウント「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」の開設や、PRプラットフォームサービスを活用した幅広いウェブメディア等を通じた情報発信など、デジタル技術を活用したプッシュ型情報発信を2020年度に開始しました。

エ 利用者向けデジタル活用支援

オンラインによる行政手続・サービスの利用方法については、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにするデジタル活用支援について、2020年度に全国11か所（12件）で実証を実施し、デジタル活用支援の担い手や実施体制等の検討等を行った上で、2021年度から本格的に実施することとしています。

オ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消費者問題への対応

社会のデジタル化の進展に伴い新たに登場したデジタル機器・サービスに関する消費者トラブルに対応するため、検討会報告書等を踏まえて、2020年度に①デジタル社会における消費者行動に係る調査研究②オンラインゲームに係る消費者問題への対応のための消費生活相談員向けのマニュアルに向けた検討③キャッシュレス決済における事業者の実態調査などを実施しました。

カ オンラインゲームに係る消費者問題への対応

「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、オンラインゲームに係る消費者問題への対応として、事業者団体と連携してオンラインゲームに係る消費者トラブルの解消を図るとともに、オンラインゲームに関する相談が本人や家族から寄せられた際の消費生活相談員向けのマニュアルを作成して相談員に配布します。

2020年度には、「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」を開催しました。そのほか、コロナ禍における消費者被害防止キャンペーンの一環として、「オンラインゲームとの正しい付き合い方」をテーマに、オンラインセミナーを実施しました。

キ 電子商取引環境整備に資するルール整備【再掲】

インターネットの普及に伴い、電子商取引や情報財取引は幅広い消費者に活用され、重要な取引手段の一つとなっています。

経済産業省の「電子商取引に関する市場調査⁷⁹⁾」によれば、2019年の日本のBtoC⁸⁰⁾電子商取引の市場規模は19.36兆円（前年比7.65%増）にまで達しており、今後も一層拡大していくことが予想されます。

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（以下「準則」という。）は、このような電子商取引、情報財取引等のIT活用の普及に伴って発生する様々な法的問題点について、民法を始めとする関係する法律がどのように適用されるのかを明らかにすることにより、取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資することを目的として、経済産業省が2002年3月に策定したものです（策定時の名称は「電子商取引等に関する準則」⁸¹⁾）。

経済産業省では、2020年8月に、準則の改訂を実施しました。今後も産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて準則の改訂を行います。

ク 自動運転の実現に向けた制度整備の推進

国土交通省では、自動運転車のための専用空間の在り方や、路車連携技術等を含む自動運転に対応した道路空間の基準・制度等について検討を行っています。2020年5月に道路法等の一部を改正し、自動運転車の運行を補助する磁気マーカ等の自動運行補助施設を道路附属物として位置付けるとともに、同年11月の改正法施行に合わせ基準等を策定しました。

警察庁では、レベル4⁸¹⁾の自動運転に向けた制度整備に係る課題等について検討しています。2020年度には、「自動運転の実現に向けた調査検討委員会」を開催し、従来の運転者の存在を前提としない場合における交通ルールの在り方等について検討を行いました。

消費者庁、経済産業省、国土交通省及び関係省庁では、ソフトウェアの更新の際のPL法の適用関係等について、技術的動向を踏まえて継続検討しています。2020年度には、経済産業省・国土交通省委託事業「令和2年度高度な自動走行システムの社会実装に向けた研究開発・実証事業 自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究」において自動運転の法的論点に係る検討会を開催して議論を行い、製造物責任法上の指示・警告を中心に、関係事業者が留意すべき現行の法令上の事例・考え方を議論・整理し、取りまとめを行いました。

法務省では、自動運転の実用化が検討されている様々なケースにおいて、道路交通法等の関係法令等の交通ルール、運送事業に関する法制度等による、関係主体（運転者、利用者、車内安全要員、遠隔監視・操作者、サービス事業者等）に期待される役割や義務の明確化についての検討結果を踏まえて、法的責任に関する検討を行うべく、その議論の方向性等を注視しています。

ケ 犬猫のマイクロチップ登録義務化

2019年改正動物愛護管理法において、販売に供される犬猫へのマイクロチップ装着と情報の登録が義務化されました。同規定は、動物の愛護及び

79) 経済産業省「令和元年度内外一体の経済成長戦略構築にかかる国際経済調査事業（電子商取引に関する市場調査）」

80) 商取引の形態の一つで、企業（business）と一般消費者（consumer）の取引のこと。企業間の取引はBtoB、一般消費者同士の取引をCtoCという。

81) SAE（Society of Automotive Engineers）International のJ3016における運転自動化レベルのうち、システムが全ての動的運転タスク（操舵、加減速、運転環境の監視、反応の実行等、車両を操作する際にリアルタイムで行う必要がある機能）及びシステムの作動継続が困難な場合への応答を、システムが機能するよう設計されている特有の条件内で実施するもの。

管理に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第39号）の公布の日から3年を超えない範囲での施行となっており、その着実な施行に向けて、犬猫へのマイクロチップ装着・情報登録の管理に係る体制の整備及び電子情報システムの構築を2020年7月から行っています。

3. 消費生活のグローバル化の進展への対応

(1) 越境消費者トラブルへの対応力の強化

情報化や国際化の進展に伴い、消費者がインターネットを通じて気軽に海外事業者と取引できるようになった反面、こうした国境を越えた取引（越境取引）に関連する消費者問題も増加し、更に多様化・複雑化しています。

こうした問題に対応するため、消費者庁は、2011年に、越境取引に関する消費者相談窓口を開設し、2015年からCCJとして国民生活センターが事業を行っています。

CCJでは、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始しました。2020年度（2021年3月末時点）は4,625件の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行っています。

また、海外の消費者相談機関との更なる連携強化・拡大を進め、2017年度には2機関（台湾⁸²、南米及びスペイン⁸³）、2018年度は1機関（香港⁸⁴）、2019年度は2機関（ラトビア⁸⁵及びエストニア⁸⁶）と正式提携しました。この結果、CCJと連携する海外消費者相談機関は計15機関、これらの機関が担当する国・地域は26となっています。更なる連携強化・拡大のため、2019年11月にはデンマーク及びギリシャ、2020年1月にはインドネシアの消費者機関と連携の在り方等に関する意見交換を実施しました。

(2) 訪日外国人・在留外国人からの相談に対する体制の強化

消費者庁では、在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援するために「地方消費者行政強化交付金」を交付しました。2020年4月時点では26都道府県、

349市区町村等において通訳の活用等の体制整備が図られました。

また、国民生活センターにおいて、訪日外国人が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口を2018年12月に開設しました。また、多言語による安定した情報提供を行うため、訪日観光客を対象とした多言語ホームページ及び多言語チャットボットについて、2021年度中の開設を目指して準備を進めています。

(3) 二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施

消費者庁及び外務省は、2020年4月にOECD消費者政策委員会（CCP⁸⁷）第99回Part I 本会合、同年10月に第99回Part II 本会合に参加しました。また、同年3月にOECD製品安全作業部会第20回Part I 本会合、同年10月に第20回Part II 本会合に参加しました。

これらの会合では、越境執行協力に関する法的措置の執行ツールキットの作成、消費者政策の決定に資する消費者被害の計測対象や計測方法、オンライン上の情報開示の有効性等のテーマについて議論が行われました。

日本は、CCP及び製品安全作業部会のビューロー（幹事役）を長年担っています。CCPでは副議長を務め、製品安全作業部会では、2016年1月から2018年12月まで議長を、2019年1月からは副議長を務めており、勧告の見直しやガイドラインの作成等に当たって主導的に議論を進め、その方向付けを始めとした重要な局面における最終決定に関わっています。

新型コロナウイルス感染症の影響によるデジタル化の急速な進展を踏まえ、2021年2月、日本のOECDへの拠出金を財源として、「デジタル時代の消費者のせい弱性」及び「オンライン上の悪質商法」について、国際研究プロジェクトを開始しました。諸外国においても、オンライン取引における新しい消費者被害や、消費者の個人情報蓄積したオンライン事業者と消費者との情報格差等の問題が顕在化しつつあることを踏まえ、本プロジェクトの実施に当たっては日本も積極的に議論

82) 台湾消費者文教基金会（Consumers' Foundation, Chinese Taipei）

83) ODRLA（ODR Latinoamerica）

84) 香港消費者委員会（The Consumer Council of Hong Kong）

85) CRPC（Consumer Rights Protection Centre）

86) CPTRA（Consumer Protection and Technical Regulatory Authority）

87) Committee on Consumer Policy（消費者政策委員会）の略。

に関与し、主導的な役割を果たしています。

また、2020年10月には、UNCTAD第8回競争・消費者保護に関するレビュー会合に出席しました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う各国でのオンライン上の取組（消費者と事業者間の紛争解決の仕組み、消費者から当局への消費者問題の報告、製品表示のデジタル情報システム等）や、デジタル化に即した消費者法令・規定のアップデートの必要性及びその実効性確保などについて議論するとともに、電子商取引における消費者保護機関の国際的執行協力に向けた課題や好事例について情報共有及び意見交換を行いました。

（４）海外消費者関係法執行機関との連携

消費者庁は、2020年5月に、ICPEN⁸⁸が推奨する「詐欺防止月間」、及び加盟国消費者保護当局が同一テーマで一斉にインターネットを監視する「インターネット・スウィープ」を実施したほか、年2回開催されるICPEN本会合に参加しました。同月の春季会合にて、「消費者教育に関するアワード」の「持続可能な消費部門」にエントリーし、日本の「食品ロス削減の取組」を紹介して第2位を獲得するなど、積極的に情報発信に取り組みました。同年11月から12月にかけて開催された秋季会合においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた消費者の生活様式の急激な変化に伴う電子商取引の急増により、越境消費者トラブ

ルが増加していることに鑑み、消費者保護当局と関係当局間の連携や海外当局との執行協力の在り方等に関し議論が行われました。また、環境配慮に関する虚偽表示等への対応や新型コロナウイルス感染症に関する各国の対応状況等についても、情報共有及び意見交換を行いました。

（５）消費者庁新未来創造戦略本部の機能を活用した国際共同研究等の推進

2020年7月に徳島に開設した新未来創造戦略本部では、2019年9月に徳島で、38か国・地域の参加を得て開催したG20消費者政策国際会合をレガシーとし、新たな国際業務として、海外の研究者等との国際共同研究や政策研究を基点とした国際交流を行っていくことに加えて、国際シンポジウム等の国際交流事業を実施しています。

2021年3月16日には、東南アジア4か国の政府機関関係者や研究者が参加した国際シンポジウム「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」を開催し、新型コロナウイルス感染拡大に伴う消費生活相談の国際的状況や消費者教育の在り方等について議論を交わしました。こうした国際業務を通じて、海外諸国の消費者政策の情勢を把握するとともに、消費者庁の取組を世界に発信していくことを目指しています。

第4節 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

1. 消費者教育の推進

（１）「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備

2012年12月に消費者教育推進法が施行され、この法律に基づき、消費者教育推進会議（以下「推進会議」という。）が設置されました（同法第19条）。

推進会議の任務は、①消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して、委員相互の情報交換及び調整を行うこと、②「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（以下「基本方針」という。）に関し、意見を述べることです。

推進会議は、いわゆる8条機関の審議会⁸⁹であり、消費者、事業者、教育関係者、消費者団体、事業者団体及び学識経験者等から20名以内の委員を任命しており、任期を2年としています。

88) International Consumer Protection and Enforcement Network（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の略。

89) 審議会は、国家行政組織法（昭和23年法律第120号）第8条並びに内閣府設置法第37条及び第54条の「法律又は政令の定めるところにより、重要事項に関する調査審議、不服審査その他学識経験を有する者等の合議により処理することが適当な事務をつかさどらせるための合議制の機関を置くことができる」との規定を根拠に行政機関に設置される。

推進会議や消費者委員会等の意見を踏まえ、基本方針は2013年6月に閣議決定されました。

基本方針は、消費者教育の意義及び基本的な方向、内容等を記したものです。

2017年8月から始動した第3期推進会議では、基本方針の見直しについて検討を行い、これを踏まえ、2018年3月に変更について閣議決定がされました。

2019年10月に始動した第4期推進会議の下では、同年12月に、「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」を立ち上げ、地方公共団体のコーディネート機能強化に向け、消費者教育推進計画のPDCAサイクルの確立に向けた方策等について検討を行い、2020年10月に取りまとめを行いました。加えて、新型コロナウイルス感染症拡大時（緊急時）の消費者行動について議論を行い、2021年1月に「緊急時における消費者行動について」として、消費者教育を中心として必要と考えられる対応等を取りまとめました。

また、基本方針に「当面の重点事項」として掲げられた、「高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進」への対応として、2020年11月に「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を立ち上げ、社会のデジタル化を踏まえた各ライフステージにおいて消費者が身に付けることが望まれる事項や、デジタル技術や「新しい生活様式」の普及、各世代の特徴等を踏まえた、消費者教育の場や情報発信の手法等について議論を行っています。

さらに、2022年4月からの成年年齢引下げを見据え、「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」を設置・開催し、2018年度から2020年度の3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（以下、「アクションプログラム」という。）に基づき、関係省庁が緊密に連携して、若年者への消費者教育を推進してきました。2021年度は、成年年齢引下げ前の最後の1年となることから、アクションプログラムに掲げられた取組に加え、関係省庁が更に連携して地方公共団体・大学等、関係団体、メディア等も巻き込んだ重層的な取組を行う「成年年齢引下げに伴う消費者教育

全力」キャンペーン（2021年3月22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）を実施し、取組を強化することとしています。

加えて、地方公共団体での消費者教育コーディネーターの育成・配置に向け、「消費者教育コーディネーター会議」を開催し、事例の共有を図るとともに、事例集を作成し周知しました。

文部科学省では、2010年度、大学等における消費者教育の基本的な方向性をまとめた「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」について、急速に進展する時代の変化に対応するため、2018年度に改訂を行いました。また、成年年齢の引下げを見据え、地域における消費者教育が一層推進されるよう、「消費者教育アドバイザー⁹⁰⁾」の派遣を実施するとともに、「若年者の消費者教育の推進に関する集中プラン」における若年者の消費者教育推進のための実証的調査研究において、地域の多様な主体の連携・協働による消費者教育推進体制の構築に向けたモデル事業を実施し、その成果の検証及び普及を行いました。さらに、消費者教育フェスタを主催し、多様な関係者との交流を図るとともに、学校や地域における消費者教育の実践事例について報告を行いました。

また、毎年度、全国（2020年度は6機関）で社会教育主事講習⁹¹⁾を実施し、消費者教育の講義を行うなど、地域における消費者教育の促進に取り組んでいます。

都道府県及び市町村は、基本方針を踏まえ、その区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（消費者教育推進計画）を定めるよう努めることとなっています。また、その区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めることにもなっています。

消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会は、地方消費者行政強化作戦に位置付けられており、消費者行政ブロック会議（全国を6ブロックに分け、都道府県・政令市の担当課長と意見交換や情報共有を行う場）等において策定・設置を

90) 文部科学省では2013年度から地域における消費者教育が、連携・協働により一層推進されるよう、全国の社会教育等における消費者教育の先駆的实践者を消費者教育アドバイザーに委嘱し、地方公共団体からの求めに応じて派遣している。

91) 社会教育主事となり得る資格を付与することを目的として、全国の大学及び国立教育政策研究所社会教育実践研究センターで実施される講習（約40日間）。社会教育主事は、都道府県及び市町村の教育委員会の事務局に置かれる専門的職員で、社会教育を行う者に対する専門的技術的な助言・指導に当たる役割。

促しています。2020年4月1日時点で、消費者教育推進計画は47都道府県・18政令市で策定し、消費者教育推進地域協議会は47都道府県・19政令市で設置しています。また、2020年度は国民生活センターにおいて消費者教育推進のための研修を12回（受講者数261人）実施しました。

（2）学校における消費者教育の推進

文部科学省では、学校教育においては、児童生徒の「生きる力」を育むことを目指し、生涯にわたり学習する基盤が培われるよう、基礎的な知識及び技能を習得させるとともに、これらを活用して課題を解決するために必要な思考力、判断力、表現力等の能力を育み、主体的に学習に取り組む態度を養うことを理念としています。

また、2006年に改正された教育基本法（平成18年法律第120号）において、教育の目標として、自主及び自律の精神を養うとともに、職業及び生活との関連を重視することや、主体的に社会の形成に参画し、その発展に寄与する態度を養うことが規定されました。

これらを踏まえ、小・中・高等学校の学習指導要領において、社会科、公民科、家庭科及び技術・家庭科等を中心に消費者教育に関する学習内容の充実が図られました。

また、2016年12月の中央教育審議会答申を踏まえ、2017年3月に小・中学校の学習指導要領を、同年4月には特別支援学校小学部・中学部学習指導要領を、2018年3月には高等学校の学習指導要領を、2019年2月には特別支援学校高等部学習指導要領を改訂し、関連する教科等において消費者教育に関する学習内容の更なる充実を図っています。今回改訂した学習指導要領は小学校では2020年度、中学校では2021年度から全面实施され、高等学校では2022年度の入学生から年次進行で実施される予定です。

加えて、2010年度、大学等における消費者教育の在り方について検討を行い、その成果を「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」としてまとめました。2018年度には、急速に進展する時代の変化に対応するため同指針を改訂し、都道府県及び大学等に対して周知を行いました。また、消費者教育フェスタを開催するとともに、2016年度に消費者教育推進委員会で作成した「消費者教育の指導者用啓発資料」を用いて、消費者教育を通じて育むべき力と指導者の役割、指導者が消費者教育を行う上でのヒントや関係者が相互に連携

して取り組む手法等について普及・啓発を行っています。

金融庁では、金融庁や関係団体から構成される金融経済教育推進会議において、「最低限身に付けるべき金融リテラシー」の内容を項目別・年齢層別に具体化・体系化した「金融リテラシー・マップ」を2014年6月に作成（2015年6月に改訂）しました。また、2018年度に、大学生・社会人等を対象に、使い勝手の良いエントリー用の教材を整備する観点から、同会議において「コアコンテンツ」を策定・公表しました。

これらの関係団体と連携した取組として、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を2020年度に11大学において実施しました。

消費者庁では、第2期推進会議において、学校における消費者教育の充実方策について検討を重ね、2016年4月に「学校における消費者教育の充実に向けて」を取りまとめ、公表しました。また、「若年者の消費者教育に関するワーキングチーム」において、成年年齢の引下げに向けた環境整備の充実のための教材等について検討しました。これを踏まえ、高校生向け消費者教育教材「社会への扉」を2017年3月までに作成し、同年4月以降に配布を開始しました。同年度には、徳島県内の全高等学校において、「社会への扉」を活用した授業を行い、徳島県における活用事例集を2018年度と2019年度に取りまとめ、「社会への扉」を活用した授業の実施前後の生徒の消費生活に関する知識や自立した消費者としての意識の変化を把握するためのアンケート調査を実施し、2020年12月に調査の結果を公表しました。また、2022年4月からの成年年齢引下げを見据え、2018年から2020年の3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、全国での実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛け等を行い、2019年度の進捗状況を2020年7月に公表しました。高校生への実践的な消費者教育の実施を推進するため、関係省庁と連携してオンライン授業動画を作成・提供し、特別支援学校向けには、音声読み上げ用の支援ツール等を開発しています。

なお、第3期推進会議の下、「若年者の消費者教育分科会」を開催し、若年者への効果的な消費者教育について、特に、学校の教職員には、消費者教育の推進役としての役割が期待されることから、その指導力の向上のため、教員養成や教員研修における消費者教育の推進について検討を行

い、2018年6月に取りまとめを行いました。また、2020年度には国民生活センターにおいて、教員の指導力向上の観点から、教員を対象とした研修を6回実施しました。

(3) 地域における消費者教育の推進

文部科学省では、成年年齢の引下げを見据え、地域における消費者教育が一層推進されるよう、「消費者教育アドバイザー」の派遣を実施するとともに、「若年者の消費者教育の推進に関する集中プラン」における若年者の消費者教育推進のための実証的調査研究において、地域の多様な主体の連携・協働による消費者教育推進体制の構築に向けたモデル事業を実施し、その成果の検証及び普及を行いました。

また、多様な主体が情報共有し、相互に連携するための場として消費者教育フェスタを開催しており、2020年度は、「成年年齢引下げに向けた地域における消費者教育」をテーマに、専門家による講演、取組報告やパネルディスカッション実施し、オンライン配信しました。

消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会は、地方消費者行政強化作戦に位置付けられており、消費者行政ブロック会議等において策定・設置を促しています。2020年4月1日時点で、消費者教育推進計画は47都道府県・18政令市で策定、消費者教育推進地域協議会は47都道府県・19政令市で設置しています。

第4期推進会議では、地方公共団体のコーディネーター機能強化に向け、消費者教育推進計画のPDCAサイクルの確立に向けた方策等について検討するため、「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」を2019年10月に立ち上げ、2020年10月に取りまとめを行いました。

加えて、地方公共団体での消費者教育コーディネーターの育成・配置に向け、「消費者教育コーディネーター会議」を2021年1月に開催し、事例の共有を図るとともに、事例集を作成し周知しました。

公正取引委員会では、2020年度には、「消費者セミナー⁹²⁾」を49回、「独占禁止法教室⁹³⁾」を134回、

「一日公正取引委員会⁹⁴⁾」を2回開催しました。消費者セミナー及び独占禁止法教室については、新型コロナウイルス感染症の影響により、オンライン形式やオンデマンド形式により開催したものもありました。また、消費者の暮らしと独占禁止法の関わりについて説明した資料を、「消費者セミナー」や「独占禁止法教室」の出席者に配布しました。

(4) 多様な主体(家庭、事業者・事業者団体)による消費者教育の推進

消費者庁では、消費者教育ポータルサイトにおいて、家庭でできる消費者教育教材や地方における親子向けの講座の案内について消費者が積極的に情報収集できるようにするため、消費者行政ブロック会議等において同ポータルサイトに関する説明を行い、掲載を促しています。また、事業者・事業者団体等による教材や実践事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトに掲載するよう努めています。2021年3月末日現在、ポータルサイトのアクセス数は、1,232,306件(2021年3月末日現在)、家庭で活用できる自主学習用教材の活用件数は、102件(2021年3月末日現在)、事業者による掲載数は、174件でした。

関連省庁における幅広い分野の教育との連携を図り、消費者への情報発信を強化する観点から、2020年11月に「生活者・消費者教育に関する連携推進会議」を開催しました。また、消費者教育コーディネーターの育成・配置のため「消費者教育コーディネーター会議」を開催し、事例の共有を図るとともに、事例集を作成し周知しました。

(5) 法教育の推進

法務省では、法律専門家ではない一般の人々が、法や司法制度、これらの基礎になっている価値を理解し、法的なものの考え方を身に付けるための教育(法教育)を推進しており、消費活動の前提となる私法の基本的な考え方について取り上げるなど、様々な取組を行っています。

法教育の普及・啓発に向けた取組としては、学習指導要領を踏まえた、学校教育における法教育

92) 消費者に独占禁止法の内容や公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を消費者団体等の勉強会に派遣するもの。

93) 中・高・大学生に経済活動の基本ルールである独占禁止法の役割について学んでもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を学校の授業に講師として派遣するもの。

94) 公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、「消費者セミナー」及び「独占禁止法教室」を独占禁止法講演会等と共に1か所で同時に開催するもの。

の実践の在り方や教育関係者と法曹関係者による連携・協働の在り方等、法教育に関する取組について多角的な視点から検討するため、法教育推進協議会を開催しています。2020年度は、成年年齢引下げに向けた法教育施策の検討を含め、8回開催しました。

また、法教育の具体的内容及びその実践方法をより分かりやすくするため、発達段階に応じた法教育教材を作成し、全国の小中学校、高等学校、教育委員会等に配布しているほか、これらの教材の利用促進を図るため、教材を活用したモデル授業例を法務省ウェブサイトで公開しています。

このほか、法教育の担い手である教員が法教育の具体的な実践方法を習得することを通じて法教育の推進を図るため、教員向け法教育セミナーを実施しています。

さらに、学校現場等に法教育情報を提供することによって、法教育の積極的な実践を後押しするため、法教育に関するリーフレットを作成し、全国の学校、教育委員会等に配布しているほか、学校や各種団体からの要請に応じて、法務省の職員を講師として派遣し、教員、児童・生徒や、一般の人々に対して法的なものの考え方等について説明する法教育授業を実施しています。

加えて、2022年4月に成年年齢が18歳に引き下げられることを踏まえ、契約や私法の基本的な考え方を学ぶことができる高校生向けのリーフレットを作成し、全国の高等学校、教育委員会等に配布しています。

(6)金融経済教育の推進

消費者庁では、推進会議において、金融経済教育を含む消費者教育の推進について議論しています。

金融庁では、2018年度に、大学生・社会人等を対象に、使い勝手の良いエントリー用の教材を整備する観点から、金融庁や関係団体から構成される金融経済教育推進会議において「コアコンテンツ」を策定・公表しました。

大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を関係団体と連携して2020年度に11大学において実施しました。

また、学校や地域等で開催される講座等への講師派遣を2020年度に472回実施しました。

さらに、「基礎から学べる金融ガイド」や「『未公開株』等被害にあわないためのガイドブック」等を、全国の高等学校等や地方公共団体に配布しました。

高齢社会対策大綱(平成30年2月16日閣議決定)に基づき、職場を通じて資産形成を学べる機会を確保するための働き掛けを関係府省、地方公共団体及び民間企業等に実施しました。

主として若年勤労世代向けのビデオクリップ教材「未来のあなたのために～人生とお金と資産形成～」を金融庁ウェブサイトに公表し、関係団体にも活用を要請しました。

また、金融サービス利用に伴うトラブルの発生の未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、「事前相談(予防的なガイド)」を2014年から開設し、相談への対応を行っています。

(7)食育の推進【再掲】

食育基本法(平成17年法律第63号)及び「第3次食育推進基本計画」(2016年3月食育推進会議決定)に基づき、関係府省等が連携しつつ、家庭、学校、地域等において国民運動として食育を推進してきました。同計画では、国民が健全な食生活を実践するために必要な食品の安全性や栄養等に関する様々な情報について、国民が十分に理解し活用できるよう考慮しつつ、国民にとって分かりやすく入手しやすい形で情報提供することとしています。

「第3次食育推進基本計画」では、毎年6月を「食育月間」と定め、関係府省庁、地方公共団体等様々な主体において全国的に各種広報媒体や行事等を通じた広報啓発活動を重点的に実施し、食育推進運動の一層の充実と定着を図ってきました。また、全国規模の中核的な行事として、食育推進全国大会を実施していますが、2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により中止となったことから、「食育月間」に合わせ、農林水産省のウェブサイトで「6月はWISEな食育月間～みんなの提案で賢く楽しく食育を実践～」等の情報発信を行いました。さらに、2021年2月には、食育シンポジウム「新しい時代の食育を考える 食育推進フォーラム2021」を開催し、オンラインでの配信を行いました。

2021年3月には、「第4次食育推進基本計画」(2021年食育推進会議決定)において、2021年度からおおむね5年間を計画期間として食育推進に係る新たな重点事項等が定められました。本計画においては、国民の健康や食を取り巻く環境の変化、社会のデジタル化など、食育をめぐる状況を踏まえ、(1)生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進、(2)持続可能な食を支える食育の

推進、(3)「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進の3つに重点をおいた取組を行うことが定められており、持続可能な世界の実現を目指すため、経済、社会、環境の諸課題に統合的に取り組むSDGsへの関心が世界的に高まる中、食育の取組においても、SDGsの考え方を踏まえて推進する必要があるとされています。

農林水産省では、地域の実情に応じた食育活動や消費者のニーズに対応したモデル的な食育活動に対する支援を通じて、「日本型食生活」の実践を促す取組のほか、農林漁業体験を通じて食や農林水産業への理解を深める教育ファームの活動についての情報提供等を行っています。

文部科学省では、2017年3月に小学校、中学校の学習指導要領を、同年4月には特別支援学校幼稚部教育要領及び特別支援学校小学部・中学部学習指導要領を、2018年3月には高等学校学習指導要領を、2019年2月には特別支援学校高等部学習指導要領を改訂しました。各学習指導要領においては、引き続き総則において「学校における食育の推進」を明確に位置付けました。

また、2019年3月には、学習指導要領の改訂や社会の大きな変化に伴う子供の食を取り巻く状況の変化等を踏まえ、食に関する指導を行う教職員向けの指導書である「食に関する指導の手引」を改訂し、各種会議や研修会で広く周知を図るなど、食育の推進に取り組んでいます。

(8) エシカル消費の普及啓発【再掲】

より良い社会に向けて、地域の活性化や雇用等を含む人や社会・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」への関心が高まっています。

こうした消費行動の変化は、消費者市民社会の形成に向けたものとして位置付けられるものであり、日本の経済社会の高品質化をもたらす大きな可能性を秘めています。そして、その実現のためには、消費行動の進化と事業者サイドの取組が相乗的に加速していくことが重要です。

以上を踏まえ、消費者庁ではエシカル消費の内容やその必要性等について検討し、国民の理解を広げ、日常生活での浸透を深めるためにどのような取組が必要なのかについて調査研究を行う、「倫理的消費」調査研究会を実施し、2017年4月に取りまとめを公表しました。

2020年度は、エシカル消費の特設サイトを開設し、各主体における取組や実践事例を発信しました。また、政府広報室との共催で、エシカル消費

及び食品ロス削減をテーマとしたオンラインシンポジウムを愛知県及び大阪府で開催しました。さらに、パンフレット及びポスターの作成、学校で活用できる教材（指導用解説書、認証ラベルの付された商品の解説資料）の作成、ワークショップの開催等、様々な取組により、更なる普及啓発に取り組んでいます。

また、クリーンウッド法は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者には、取り扱う木材等の合法性の確認等を求めるとともに、木材を取り扱う事業者には、合法伐採木材等の利用に努めることを求めています。このため、農林水産省、経済産業省、国土交通省では、合法伐採木材の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者理解を深めてもらうために、合法伐採木材の利用促進に向けた普及啓発等に取り組んでいます。

特に、農林水産省では、合法伐採木材等の利用促進のため、木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報を収集し、ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」において情報提供を行っています。また、合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進のため、セミナーや個別相談会を開催しています。さらに、消費者や事業者に対するクリーンウッド法や合法伐採木材等の普及啓発のため、森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会活動において、全国規模の展示会への出展などによる普及啓発活動に取り組んでいます。

2. 消費者政策に関する啓発活動の推進

(1) 消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発

消費者庁、地方公共団体の消費者行政部局及び消費者団体が個別に普及啓発に取り組む従来の方法以上に効果的な普及啓発を展開するため、消費者トラブルが発生した場合における類似の事案の発生抑止、消費者向けの啓発用資料の効率的な展開等の方法を明確にした消費者庁としての普及啓発戦略を明確にした上で、災害発生後における注意喚起のための資料、リスクの高い取引に対する注意喚起のための資料、分野横断的な内容で構成される啓発用資料などを適時適切に作成します。その際、多様な消費者にとって分かりやすい資料とするとともに、必要とする消費者への確に

届くようにするため、各種の行政及び民間機関との連携体制の構築・強化に努めます。2020年度は、消費者庁ウェブサイトや消費者庁公式SNS以外にPRプラットフォームからシンポジウムの開催告知や注意喚起チラシの公表等を配信し、これまで消費者庁ウェブサイトやSNS配信では届かなかった消費者へも情報を配信できるよう取り組みました。

また、消費者行政ブロック会議でのアンケートを通して地方公共団体の意見を聞き、より効果的に消費者へ周知できる方法を検討しました。

(2) 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革【再掲】

家庭・業務部門における地球温暖化対策を推進するため、2015年7月に“COOL CHOICE”が開始されました。COOL CHOICE（賢い選択）は、日本の温室効果ガスを2030年度に2013年度比で26%削減することに向け、脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え、サービスの利用、ライフスタイルの選択等の賢い選択を促す取組です。脱炭素社会の実現に向けて、国民一人一人の積極的かつ自主的な行動喚起を促すことで、更なるCO₂の削減や環境負荷の低減が期待できます。

さらに、2050年までに温室効果ガスの排出量を全体としてゼロとする、2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現に向けて、産学官民と連携した取組をより一層推進していきます。

2020年度には、在宅時間の増加を踏まえ、家庭の省エネ対策としてインパクトの大きいエコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する「みんなでのおうち快適化チャレンジ」キャンペーンを関係省庁や関係業界等と連携して実施しました。

(3) 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進【再掲】

環境省では、世界的な海洋プラスチックごみ問題の解決に向けて、あらゆる普及啓発・広報を通じて海洋プラスチックごみ汚染の実態の正しい理解を促しつつ、国民的気運を醸成し、個人・地方公共団体・NGO・企業・研究機関等幅広い主体が連携協働して“プラスチックとの賢い付き合い方”を進めることを後押しするため、2018年10月

に「プラスチック・スマート」を立ち上げました。そうした幅広い主体から、海洋プラスチックごみ問題の解決に貢献する約2,000件の取組が登録されています（2021年3月時点）。

(4) 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等【再掲】

環境省では、インターネットをよく利用する若い世代を中心に、ごみの減量・資源の有効活用について恒常的に周知徹底を図るため、ウェブサイト「Re-Style⁹⁵⁾」を運営し、循環型社会の形成に関する最新データやレポート等の掲載、循環型社会形成推進基本計画の周知及び循環型社会に向けた多様な活動等の情報を定期的に更新し、適時に改善を行っています。ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできること等について分かりやすく情報提供することにより、3Rの取組を促進しています。

また、2015年12月に「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」を、2016年9月に「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」を経済産業省と共に策定し、廃棄された水銀使用製品の適正処理や、水銀使用製品に関する消費者への情報提供を推進しています。

このほか、経済産業省及び関連6省⁹⁶⁾では3Rに貢献している個人、グループ、学校及び特に貢献の認められる事業所等を表彰する「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」（主催：リデュース・リユース・リサイクル推進協議会）を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援しています。

経済産業省では、2020年10月の3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを行うとともに、「資源循環技術・システム表彰」（主催：一般社団法人産業環境管理協会）に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援しました。

95) <https://www.re-style.env.go.jp/>

96) 関連6省とは、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、国土交通省及び環境省のこと。

1. 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

(1) 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任

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、2020年11月に開催した第33回消費者政策担当課長会議においても関係府省庁等に引き続き検討するよう促しました（具体的には第2部第2章別表1（1）参照）。

(2) 消費者団体との連携及び支援等

消費者行政の推進に当たっては、幅広い関係者に消費者庁の「サポーター」や「提案者」になってもらうことが重要です。特に、消費者団体は、消費生活の実態に即し、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見にまとめて表明する団体であり、その継続的・持続的な活動は消費者行政の推進に当たり極めて重要です。

このため、消費者庁では、全国の消費者団体等と定期的に意見交換の場を設けており、2020年度は、在京9団体との意見交換会を2021年2月に開催しました。さらに、2018年度からの新たな取組として、より密度の高い意見交換を行うため、消費者団体と個別⁹⁷⁾に、現下の消費者課題に対して意見交換会を行い、政策の企画・立案への反映に向けた取組を行っています。また、電子メールを用いた消費者団体等との意見交換システムを運用し⁹⁸⁾、全国の消費者団体等との情報・意見交換を行っています。さらに、消費者団体等が開催するシンポジウム等に消費者庁幹部等を派遣し講演等を行うとともに、消費者団体の広報誌等への寄稿やインタビュー取材に対応するなど、消費者団体等とコミュニケーションを図るとともに、消費者団体等の活動を支援しています。加えて、高齢者及び障害者の消費者被害の防止を図るため、消費者団体、高齢福祉関係団体、障害者団体、関係府省等で構成される、「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」を開催し、消費

者トラブルについての情報共有をするとともに、見守り活動の積極的な取組に向けた申合せを公表するなどの取組を行っています。

また、地域における消費者問題解決力の向上を図る上で、行政と消費者団体を含む地域の多様な主体との連携が不可欠です。このため、当面の重要課題の解決を見据えた、つながりの場として、「地方消費者フォーラム」を開催し、地域における消費者団体等の連携強化と活動の活性化を支援しています。なお、2020年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に鑑み、本フォーラムの開催を延期しました。

(3) 消費者政策の実施の状況の報告

消費者庁では、2012年に改正された消費者基本法第10条の2の規定に基づき、2013年度から、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況を取りまとめ、国会へ報告するとともに、法定白書（法律に基づいて作成される白書）である「消費者白書」において公表しています。2020年度は、6月9日に2019年度の実施状況について国会へ報告、公表を行いました。

2. 国等における体制整備

(1) 消費者行政体制の更なる整備等

消費者庁の2019年度の政策評価としては、「消費者庁における政策評価に関する基本計画」（2018年3月12日消費者庁長官決定）及び「令和元年度消費者庁政策評価実施計画」（2020年3月30日消費者庁長官決定）に基づき、2020年8月に評価書を公表しました。これを踏まえ、2021年度には、消費生活相談のデジタル改革、AI・IT技術を活用した法執行、生活関連物資等の監視体制の強化等、新型コロナウイルス感染症に関連する消費者トラブルへの対応を強化するとともに、経済社会のデジタル化・国際化に伴う新たな課題に適切に対応していくために必要となる予算及び組織上の措置を行うこととしています。

また、実証に基づいた政策の分析・研究機能の拠点として徳島県に消費者行政新未来創造オフィ

97) 2020年度は、在京9団体と個別に意見交換会を実施。

98) 「だんたい通信」の名称でVol. 206まで配信済み。同通信では配信登録団体からの意見を随時受け付けている。

スを試行的に設置していたところ、その成果を踏まえて、2020年7月に、「消費者庁新未来創造戦略本部」を開設しました。新未来創造戦略本部は、消費者庁の新たな恒常的拠点として、審議官級の本部次長を現地の統括者とし、デジタル化への対応や弱い消費者の保護等、新たな消費者政策上の課題に関するモデルプロジェクトや政策研究、国際シンポジウムの開催等に取り組んでいます。

消費者委員会は独立した第三者機関として、消費者の声を踏まえつつ自ら調査審議を行い、消費者庁を含む関係府省の消費者行政全般に対して建議等を実施するとともに、内閣総理大臣、関係各大臣等の諮問に応じて調査審議を行います。消費者行政が直面する諸課題に適切に対処するためには、消費者委員会が様々な消費者問題について調査審議を行い、積極的に建議等を行うことが重要です。

このため、内閣府において、事務局体制の充実・強化を図るための予算・定員要求を着実にを行うとともに、民間の多様な専門分野における人材を任期付職員、技術参与や政策調査員等として任用し、消費者委員会が行う活動をしっかりと支えることとしています。

消費者委員会が調査審議を進めるために、関係府省への資料要求やヒアリング等を頻繁に実施しています。この結果、消費者委員会は2009年9月の発足以降、数多くの建議等の表明を行っており、これらの建議等は、消費者基本計画への反映、法令の改正・執行強化等を通じて、消費者行政の推進にいかされています。

2020年度においては、2021年2月に「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」を発出しました。2020年3月には、「いわゆる「販売預託商法」に関する消費者問題についての建議」(2019年8月)に係るフォローアップを実施しました。

また、2020年6月には、「「悪質なお試し商法」に関する意見」、同年8月には、「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」、同年12月には、「フィッシング問題への取組に関する意見」を含め、6本の意見を発出しました。また、内閣総理大臣等の諮問に応じ、2020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」を含め、12本の答申等を発出しました。

2021年1月、消費者庁等による徳島県での取組の検証・見直しに関する「消費者行政未来創造オ

フィスの取組についての消費者行政の進化等の観点からの提言」(2019年5月)のフォローアップも兼ねて、提言後の消費者庁の検証・見直しの内容や、消費者庁新未来創造戦略本部の立ち上げ趣旨、同本部における取組の概要及び今後の計画等について、消費者庁等からヒアリングを実施しました。

(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

消費者庁では、消費者行政が消費者を取り巻く環境の変化に対応し消費者政策を企画立案していくために、消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動等について包括的な調査項目を設定して、「消費者意識基本調査」を2019年11月に実施しました。

また、消費者行政の検証・評価の数値指標の一環として、「消費者意識基本調査」結果及びPIO-NET情報等を活用した、2019年の「消費者被害・トラブル額の推計」を実施しました。

新未来創造戦略本部では、「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ました。

(3)消費者庁新未来創造戦略本部の機能発揮

消費者庁は、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・創造の拠点として、2017年7月に設置した消費者行政新未来創造オフィスにおいて、徳島県等を実証フィールドとした分析・研究プロジェクト等を実施してきました。

2020年7月に開設した新未来創造戦略本部では、オフィスの成果を踏まえて機能を充実させ、①全国展開を見据えたモデルプロジェクトの拠点、②消費者政策の研究拠点とするほか、③2019年9月に徳島で開催したG20消費者政策国際会合を受け、新たな国際業務の拠点としても位置付けて取組を進めています。また、首都圏における大規模災害発生時の消費者庁のバックアップ機能を担うとともに、引き続き、消費者庁の働き方改革の拠点としても位置付けられています。

(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】

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等からの商品やサービス等消費生活全般に関する相談や問合せ等に対応する「経由相談」を実施し、相談解決の支援を行っています。

各地の消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、2011年度に専門チーム制を本格導入し、専門家からのヒアリング、事業者団体等との意見交換会等を多数行い、専門性の強化を図っています。

また、消費生活センター等のバックアップとして、土日祝日に窓口を開設していない消費生活センター等を支援するため、消費者ホットラインを通じて、「休日相談」を行うとともに、平日には、各地の消費生活センター等が通話中のために電話が繋がらない場合に対応する「平日バックアップ相談」を運営しています。

さらに、地方の消費生活センター等が昼休みを設けることの多い平日の11時から13時までの時間帯に、消費者から電話で相談を受け付ける「お昼の消費生活相談」を行っています。

2020年度は緊急事態宣言を受け、一時的に人員体制を縮小しながらも、「経由相談」は6,082件、「休日相談」は4,881件、「平日バックアップ相談」は3,998件、「お昼の消費生活相談」は1,239件を受け付けました。

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、2020年5月から「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」(138日間、PIO-NET登録相談件数731件、コールフロー含む全相談件数22,105件)を、同年7月からは、令和2年7月豪雨関連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」(57日間、相談件数6件)と変更し、それぞれ同年9月まで対応しました。2021年2月15日からは「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設し、対応しています。

また、相談処理の専門性の強化を図るため、法律、自動車、土地・住宅、美容医療及び決済手段について高度専門相談を実施しています。さらに、商品に関する苦情相談の解決のため、各地の消費生活センター等からの依頼を受けて商品テストを実施しています。

このほか、CCJにおいて、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始し、2021年3月末時点で

2万9,760件の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行いました。これらについては、国民生活センターのウェブサイトにて2020年度に3回公表を行いました。なお、海外提携機関は2021年4月1日時点で15機関となっています。

(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

「昇任時相談窓口等体験研修」は、「生活安心プロジェクト「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて」(2008年4月国民生活審議会意見)に対するアクションプラン(工程表)」(同年7月生活安心プロジェクトに関する関係省庁局長会議決定)に基づき、各府省庁の審議官級職員を対象に2009年度に人事院と内閣府の共催により、試行的に開始されました。その後、第2期消費者基本計画(平成22年3月閣議決定)において継続的に実施することとされ、以後、人事院と消費者庁の共催により実施しています。

具体的には、国民生活センターや消費生活センター、行政相談所、日本司法支援センター(法テラス)、公共職業安定所、福祉事務所、年金事務所の協力を得て、消費者・生活者の声に触れる相談窓口業務を体験する業務体験研修及び同研修で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等を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から構成されています。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修に代えて相談窓口業務に関する研修(消費生活相談員による講義)を実施し、計91名が研修に参加しました。研修終了後に実施したアンケートでは、参加者の85.7%から有益との回答を得るなど、高い評価を得ました。

(6) 消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者庁及び関係府省等では、消費者からの多様な情報・相談に対応するために、相談窓口ごとに電話、メール等の受付手段を拡充するなど、体制の整備を進めています。

消費者庁では、消費者からの情報・相談の受付体制の拡充について、関係府省庁等の相談窓口の設置状況を取りまとめています(主な相談窓口は第2部第2章別表2参照)。

3. 地方における体制整備

(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

消費者行政の最前線は、「地域」です。消費者庁では、消費者の安全・安心の確保のためには、「現場」である地方消費者行政の抜本的強化が不可欠との認識から、地方公共団体との連携を強化しながら、その取組を支援してきました。

具体的には、2009年度から2011年度までの3年間を地方消費者行政の「集中育成・強化期間」と位置付け、地方消費者行政活性化交付金により各都道府県に造成された「地方消費者行政活性化基金」(以下「基金」という。)を通じて、地方公共団体の消費者行政の充実・強化に向けた取組や支援等を行ってきました。

2012年7月には、この「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政について、地方消費者行政の現況調査や「現場」の声から地方消費者行政の現状と課題を分析し、中長期的な展望に立った地方消費者行政の目指す姿を描きながら、消費者庁の取組や地方自治体への期待をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のための指針」を策定しました。

2014年度には、基金の活用期間を延長しました。また、これまで補正予算中心の措置であり、毎年度の予算措置の見通しが不透明な状況にあったことから、同年度予算は30億円を措置し、当初予算における大幅増額を実現したことで、地方における計画的・安定的な取組が可能となりました。その後、基金に上積みしない「地方消費者行政推進交付金」として、これまで累計約507億円を措置してきました。また、2013年度から2018年度には、「国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラム」として、国から先駆的なテーマを提案して地方公共団体と連携して実施しました。

消費者庁では、地方消費者行政推進交付金の当初予算化及び基金の活用期間の延長を措置したことを踏まえ、中長期的な検討を実施するため、「地方消費者行政強化作戦」を定め、計画的・安定的な取組の中で、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全国的な整備に取り組むとともに、人員・予算の確保に向けた地方公共団体の自主的な取組を支援しています。

地方消費者行政推進交付金等による支援が2017年度で区切りを迎えることを見据え、消費者庁では、2018年度以降の地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の在り方に関して、有識者による検討会を開催しました。検討会では、従来の地方消

費者行政推進交付金の活用と共に、国として取り組むべき新たな消費者問題や重要課題に対する支援の必要性が指摘され、これらに意欲的に取り組む地方公共団体を中期的・計画的に支援する仕組みを構築することが提案されました。これに基づき、2018年度に「地方消費者行政強化交付金」が創設され、2020年度は、20億円を措置しています。また、同検討会の報告書を契機として、地方公共団体の知事等に対して、地方消費者行政の重要性及びそれに必要な自主財源の確保を呼び掛けてきました。2019年1月からは、「地方消費者行政強化キャラバン」として、政務(大臣・副大臣・政務官)及び幹部職員が自ら全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける取組を47都道府県全てに行い、2019年度には、基礎自治体も含めた地方公共団体の首長等に働き掛けを行いました。こうした中で、今後の地方消費者行政の目指すべき姿を示す「地方消費者行政強化作戦2020」の策定に向けて、2019年5月から「地方消費者行政強化作戦2020策定に関する懇談会」を開催し、同年9月に報告書を公表しました。その後、消費者行政ブロック会議等での地方公共団体からの意見等も踏まえた検討を行い、第4期消費者基本計画の閣議決定に合わせて、2020年4月に、「地方消費者行政強化作戦2020」を策定しました。このほか、2020年度からは、民間事業者・団体等をプラットフォームとして、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とした「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」も実施しています。

東日本大震災の被災地への支援としては、震災・原発事故を受けた緊急対応(食品等の放射性物質検査、食の安全性等に関する消費生活相談対応等)により、被災県(岩手・宮城・福島・茨城)では基金に不足が見込まれたため、2013年度予算には約7.3億円、2014年度予算には約7億円の上積みを行い、2015年度以降は、地方消費者行政推進交付金として措置しており、2020年度には3.74億円を措置しています。

(2) 地域の見守りネットワークの構築

消費者庁では、消費者トラブルの防止及び被害からの救済について、地方消費者行政強化交付金等により、被害に遭うリスクの高い消費者(障害者、高齢者、被害経験者等)を効果的・重点的に地域で見守る体制を構築し、消費者トラブルの防

止及び早期発見を図る取組等を支援するとともに、障害者の特性に配慮した消費生活相談体制整備を図る取組等を促進しています。

特に、2014年6月に、地方公共団体が、障害者を始めとする消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り活動等を目的とした消費者安全確保地域協議会を組織することができること等、消費者安全法の一部改正を盛り込んだ不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）が成立したことを踏まえ、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進に取り組んでいます。

2015年3月に公表した改正消費者安全法の関係内閣府令及びガイドラインの内容等について、消費者団体等において説明を実施しました。また、2016年1月に「地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例」を公表したほか、各地方公共団体において、地域の実情に応じた見守りネットワークが構築できるよう、消費者安全確保地域協議会に関する様々な先進事例を収集し、2017年4月には事例集を公表しました。さらに、同月に、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ついての長官通達及び地方公共団体向けQ&Aを発出しました。加えて、2019年4月には「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」を公表し、各地方公共団体等で説明を行っています。

また、新未来創造オフィスにおいては、徳島県内の地方公共団体における協議会設置事例をまとめた「消費者安全確保地域協議会設置事例集in徳島」を2018年9月、2019年3月、同年8月の3回にわたり公表しました。

なお、2018年10月には架空請求対策パッケージの一環として、消費者庁から各消費者安全確保地域協議会に対して啓発チラシを送付しました。

2020年2月には、より効果的な見守り活動の実施のため「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を作成しました。

2020年10月に開催した「第16回高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」では、「消費者安全確保地域協議会」の更なる設置促進を図ることを目的に、厚生労働省が地域の多様な主体が参加・協働する包括的支援体制の整備について説明するとともに、高齢者や障害者の見守りに関して特に顕著な取組を行っている事業者団体、地方公共団体、消費生活相談員が発表を行い、情報共有を行いました。「高齢者、障がい者の消

費者トラブル防止のため、積極的な情報発信を行う」こと、「多様な主体と緊密に連携して、高齢消費者・障がい消費者を見守り消費者トラブルの被害の回復と未然防止に取り組む」こと等の申合せをしました。

（3）地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

消費者庁では、2010年度から、国民生活センター及び経済産業局等の国の機関と、都道府県・政令市の担当課長との意見交換や情報共有の場として、「消費者行政ブロック会議」を開催しています。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に鑑み、全国を4ブロックに分け、11月から12月にかけてオンライン開催を3回、書面開催を1回実施しました。

また、都道府県・政令市の消費生活センター所長が意見交換や情報共有を行うため、国民生活センターが地方公共団体とブロックごとに開催する「消費生活センター所長会議」に、消費者庁職員が出席し、意見交換を行っています。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に鑑み、11月から12月にかけて全7ブロック中、2ブロックのオンライン会議に出席し、残り5ブロックについては書面開催となりました。

加えて、毎年4月に都道府県及び政令市の消費者行政担当課長等向けの「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、最近の国の消費者行政の動向について情報の共有を図っています。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に鑑み、書面開催としました。

これらの各会議を通じて、各地方公共団体の消費者行政担当者との意見交換・情報提供を行っています。

（4）都道府県における法執行強化

国と地方が情報共有を進めて法を厳正に執行し、被害をもたらしている事業者の行為を是正することにより、消費者被害の拡大防止や軽減、予防につながります。このため、消費者庁では、地方公共団体の法執行力を強化することを目的として、地方公共団体の執行担当者を対象とした研修を行っています。

2020年度には、執行実務に必要な基礎知識の習得を目的とした「執行初任者研修」を、2020年6月に講義動画のインターネット配信によって実施し（498名参加）、さらに、執行に必要な実務

スキルの向上を目指した「執行専門研修」を、同年11月から12月にかけてオンライン方式で実施しました（計89名参加）。

（5）消費者ホットラインの運用及び認知度の向上

消費者がトラブルに見舞われたとしても、相談窓口の存在に気付かなかつたり、相談窓口は知っていたとしてもその連絡先が分からなかつたりすることがあります。

このため、消費者庁では、全国どこからでも身近な消費生活相談窓口を案内する3桁の電話番号「188（いやや!）」（消費者ホットライン⁹⁹）の運用を行い、2020年度の入電件数は1,051,313件となりました。

同ホットラインについて、消費者への更なる普及啓発を図るため、5月18日の「消費者ホットライン188の日」にSNSによる広告配信を行いました。また、イメージキャラクター「イヤヤン」を活用したポスター・チラシの掲示・配布、全国10都市でのバス車内広告の掲載を行ったほか、トラブル事例に応じた複数のPR動画やバナー広告を作成し、SNSやウェブサイトへの広告配信を行うなど、様々な手法による広報を実施しました。

（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

消費者庁では、消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活相談について、消費生活相談窓口を案内するよう2016年3月に都道府県等に依頼しました。また、2016年度から2019年度までに開催された消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、消費生活相談窓口について、消費者への一層の周知を図るよう、改めて都道府県等に要請しました。2020年度においては、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をいかした連携の方法について検討を行いました。

（7）消費生活相談情報の的確な収集と活用

PIO-NETは、全国の消費生活相談業務の円滑な実施を支援するために1984年に運用を開始したシステムであり、国民生活センターと地方公共団体の消費生活センター等がオンラインネットワークで結ばれ、全国に寄せられた消費生活相談情報

が集約されています。

2000年代中盤において、消費者被害が多様化、複雑化する中で、消費生活相談業務の支援に加えて、法執行等を担当する行政機関等からの利活用の需要が高まり、中央省庁や独立行政法人でのPIO-NET利用環境整備が必要となりました。

これを受け、2007年に中央省庁及び独立行政法人でのPIO-NET利用が可能となりました。その後、2011年4月には消費者庁が「国の行政機関等におけるPIO-NET情報の利用指針」を策定し、中央省庁や独立行政法人といった関係機関による閲覧に加えて政府共通ネットワークが利用できる中央省庁等に対して、PIO-NET利用のためのアカウント発行を行っています。さらに、PIO-NETデータを集計し相談件数が急増している事業者や商品・サービスについて適格消費者団体及び特定適格消費者団体へ情報提供を行っています。消費者庁では、国民生活センターと連携してPIO-NETを刷新し、2015年9月から新しいシステムであるPIO-NET 2015による運用を開始しました。

PIO-NET 2015の運用開始後は、利用者からの要望を踏まえたシステム改善を適時・適切に行い、システムの使い勝手及び有用性向上を図りました。また、PIO-NETへの平均登録日数を短縮するため、毎年度開催している都道府県・政令市の消費者行政担当課及び消費生活センター担当者が参加する会議において、相談データ早期登録の重要性を説明するとともに、早期登録を実現している地方公共団体の成功例を共有し、各地方公共団体での早期登録に向けた取組を促しました。

また、2018年9月に取りまとめた「PIO-NET刷新検討会報告書」及び消費生活センター等へのヒアリングとアンケート結果を踏まえ、次期PIO-NETシステム（PIO-NET2020）の仕様・要件定義を作成し、2019年7月からPIO-NET2020の構築を開始しました。PIO-NET2020では、事業者名の名寄せ機能の導入、個人情報等データの端末保存の廃止、データの遠隔地保管の実施等、機能面・運用面での改善を図ることとし、2021年9月の運用開始を目指してシステム構築に取り組んでいます。

99) 消費者ホットラインは2010年1月12日から「0570-064-370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを）」で案内をしていた（現在も引き続き利用可能）。

(8) 国民生活センターによる研修の実施

国民生活センターは、消費者行政における中核的な実施機関であり、①消費者行政の司令塔機能の発揮、②地方消費者行政の推進、③消費者への注意喚起のいずれにとっても必要不可欠な存在です。

国民生活センターの在り方については、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）の下で開催される「消費者行政の体制整備のための意見交換会」等において検討が進められていましたが、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月閣議決定）を踏まえ、独立行政法人通則法の一部を改正する法律（平成26年法律第66号）

と独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律（平成26年法律第67号）において、独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理法人¹⁰⁰」とすることとされました。

また、国民生活センター相模原事務所研修施設では、2020年度は23回¹⁰¹の研修を実施しました。

地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対し、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、事例検討や参加体験型研修を取り入れた研修を実施しました。また、同事務所内の商品テスト施設を活用した研修も実施しました。

100) 一定の自主性及び自律性を発揮しつつ、中期的な視点での執行が求められる公共上の事務等について、国が定める中期的な目標を達成するための計画に基づき、国民の需要に的確に対応した多様で良質なサービスの提供を通じた公共の利益の増進を推進することを目的とする法人。

101) (実施コース数)

- ・消費者行政職員研修：0回
- ・消費生活相談員研修：20回
- ・消費者教育推進のための研修：2回
- ・消費生活サポーター研修：1回

なお、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、22回の研修を中止し、5回をオンライン研修に切り替えた。

【別表1】調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(35)の状況 ※2020年12月時点

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	15
(B) 審議会等で選任	10
(C) 下部組織で選任	3
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	7

(2) 消費者意見を代表する委員の選任状況

類 型	人 数 ^{※1}
消費者団体の役職員	94
高齢者、障害児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	21
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅などの身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家など	40
労働関係団体の役職員	30
消費者問題に関連する分野の研究者	16
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	15
地方公共団体で消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	5
企業などで消費者からの意見などに対応しているお客様窓口担当者	4
民生委員など、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	4
その他 ^{※2}	26
消費者の意見を代表するという観点から選任している者(合計)	255
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,883

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

※2 「その他」に含まれる者の例

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

【別表2】消費者からの情報・相談の受付体制

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
消費者ホットライン	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター、国民生活センター等）※を案内する。	消費者庁	TEL：188	1
公益通報者保護制度相談ダイヤル（一元的相談窓口）	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」の制度に関する相談及び通報先に関する相談や行政機関の不適切な対応に関する苦情等を一元的に受け付ける。	消費者庁	TEL：03-3507-9262 （メール問い合わせ窓口） g.koueki-soudan@caa.go.jp	2
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者の生命又は身体被害に関わる消費者事故等について、消費者安全調査委員会に事故等原因調査等の申出を受け付ける。	消費者庁	郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階 消費者庁消費者安全課事故調査室 FAX：03-3507-9284 MAIL： g.jikocho_moshide@caa.go.jp	3
特定商取引法違反被疑情報提供フォーム	特定商取引法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※特定商取引法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/	1
景品表示法違反被疑情報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/	1
携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム	携帯電話に関する不当表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/	1
食品表示法違反被疑情報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※食品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/	1
食品表示に関するお問合せ窓口	食品表示に関するお問合せを受け付ける。	消費者庁	TEL：03-3507-8800 （ウェブサイト受付窓口） https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/#04	2
個人情報保護法相談ダイヤル	民間事業者が守るルールである「個人情報保護法」に関する質問、民間事業者等における不適正な個人情報の取扱い等に関する苦情や情報提供を一元的に受け付ける。	個人情報保護委員会	TEL：03-6457-9849	1
食の安全ダイヤル	消費者等からの食品の安全性に関する情報提供、質問、意見等を受け付ける。	食品安全委員会	TEL：03-6234-1177 （メール問合せ窓口） https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html	2
公正取引委員会審査局管理企画課情報管理室	独占禁止法違反被疑事実に関する情報を受け付ける。	公正取引委員会	TEL：03-3581-5471 郵送：〒100-8987 東京都千代田区霞ヶ関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務局審査局管理企画課情報管理室 電子窓口： https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html	3
公正取引委員会官房総務課	独占禁止法等に関する一般相談について、電話等による相談を受け付ける。	公正取引委員会	TEL：03-3581-5471	2
各都道府県警察本部及び警察署の相談窓口	犯罪の未然防止など生活の安全を守るための相談等に応じる。	警察庁	TEL：#9110 ・警察相談専用電話「#9110」番 ・各都道府県警察のウェブサイト参照 （FAX・メール）	4
金融サービス利用者相談室	金融サービス利用者からの相談等を一元的に受け付ける。	金融庁	TEL：0570-016811 （ナビダイヤル） TEL：03-5251-6811 （IP電話） FAX：03-3506-6699 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/opinion/	3
中小企業等金融円滑化相談窓口	様々な状況に置かれた借り手の相談・要望・苦情に一元的に答える。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
カードローン ホットライン	利用者からの預金取扱等金融機関のカードローンに関する情報を受け付ける。	金融庁	TEL：0570-00-6825（ナビダイヤル） TEL：03-5251-6825（IP電話） 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html	1
多重債務相談窓口	多重債務に関する相談を受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html	1
ディスクロージャー・ホットライン	金融商品取引法上の開示義務違反等に係る情報を受け付ける。	金融庁	FAX：03-3506-6266 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/	2
証券取引等監視委員会情報提供窓口	証券市場に関する一般投資家等からの情報を受け付ける。	金融庁（証券取引等監視委員会）	TEL：0570-00-3581（ナビダイヤル） TEL：03-3581-9909（一部のIP電話等） FAX：03-5251-2136 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html	3
年金運用ホットライン	投資運用業者による疑わしい年金運用等に関する情報を受け付ける。	金融庁（証券取引等監視委員会）	TEL：03-3506-6627 MAIL：pension-hotline@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm 郵送：〒100-8922 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 証券取引等監視委員会 年金運用ホットライン	3
公認会計士・監査審査会情報受付窓口	公認会計士・監査法人の監査業務に関する情報、公認会計士・監査法人の監査業務以外に関する情報、公認会計士試験の実施に関する情報を受け付ける。	金融庁（公認会計士・監査審査会）	FAX：03-5251-7241 MAIL：cpaob@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaob/uketuke/01.html 郵送：〒100-8905 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局総務試験室 情報受付窓口	3
金融モニタリング情報収集窓口	深度あるモニタリングを行う観点から、金融機関に関する情報を収集している。	金融庁	FAX：03-3506-6118 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/kensa/ 郵送：〒100-8967 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 金融庁 金融モニタリング情報収集窓口	3
電気通信消費者相談センター	電気通信サービスの利用に当たってのトラブル等について消費者からの電話による相談を受け付ける。	総務省	TEL：03-5253-5900 下記ウェブサイト参照 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/syohi_soudan.htm	1
生活困窮者の自立支援に関する相談窓口	生活全般にわたる困りごとの相談を受け付ける。	厚生労働省	下記ウェブサイト参照 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html	__ ^{注1}
農林水産省「消費者の部屋」	農林水産省の所管事項について消費者からの相談等を受け付け、情報提供等を行う。	農林水産省	TEL：03-3591-6529 FAX：03-5512-7651 下記ウェブサイト参照 ウェブサイト受付窓口あり http://www.maff.go.jp/j/heya/ 郵送：〒100-8950 東京都千代田区霞ヶ関1-2-1 農林水産省「消費者の部屋」	4
商品先物トラブル110番	主に農畜産物関係の商品先物取引の、取引に関する相談や違反行為等の情報提供を受け付ける。	農林水産省	TEL：03-3502-8270 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
無許可業者専用相談窓口	国の商品先物取引業の許可を受けていない業者（無許可業者）が営業している・無許可業者に被害にあった等、無許可業者に関する相談を受け付ける。	農林水産省	TEL：03-3501-6730 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
経済産業省消費者相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	TEL：03-3501-4657 FAX：03-3501-6202 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 http://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能	4

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
経済産業省商品先物トラブル110番	商品先物取引に関する相談、商品先物取引業者等への苦情に係る情報、商品先物市場における相場操縦などの不正取引の情報等を受け付ける。	経済産業省	TEL：03-3501-1776 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html	2
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立性確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等の相談を受け付ける。 ※電力・ガス事業者からの制度に関する問合せを受け付けるものではない。	経済産業省（電力・ガス取引監視等委員会）	TEL：03-3501-5725 MAIL：dentorii@meti.go.jp	2
国土交通ホットラインステーション	国土交通行政に関する要望、意見等を一元的に受け付ける。	国土交通省	下記ウェブサイト参照 http://www1.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html	5
自動車不具合情報ホットライン	リコール情報等の案内、及びリコールにつながる不具合を早期に発見するため、自動車ユーザーからの不具合情報を受け付ける。	国土交通省	TEL：0120-744-960 下記ウェブサイト参照 https://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/index.html	2
MOEメール	環境政策における意見・提案等を受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/index.php	1
法テラス・サポートダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等）に関する情報を提供する。	日本司法支援センター	TEL：0570-078374 メール問合せ窓口： https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase 下記ウェブサイト参照 https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html	3

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

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

※全地方公共団体（都道府県、指定都市、市区町村等）のうち、メール、FAXによる受付を行っている窓口の数は以下のとおり（2020年4月1日時点）。

メール、FAXの両方：512、メールのみ：48、FAXのみ：47

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