

第2部

第2章

消費者政策の実施の状況の詳細

- 第1節 消費者被害の防止
- 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
- 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
- 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
- 第5節 消費者行政を推進するための体制整備

第2章

消費者政策の実施の状況の詳細

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。

2021年度は、化学物質のリスクに関する情報の整備のため、「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、2021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。

ウ 住宅・宅地における事故の防止

国土交通省では、2022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3年度春季）」を、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、2021年4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、地方公共団体の

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

消費者庁では、子供の不慮の事故を防止するための取組として、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。

2021年度は、メールマガジンを38回及びTwitterを143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、「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2021年7月19日から25日に実施し、関係府省庁と連携し広報活動を行いました。

さらに、子どもの事故防止ハンドブックの内容を更新し、希望のあった全国の市町村等へ約7万7000部配布しました。

オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討

契約者の意に沿わない臍帯血の提供を防ぎ、臍帯血を利用した医療が適切に行われるよう、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ています。

2021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

薬物乱用の根絶のため、「薬物乱用対策推進会議」において策定された「第五次薬物乱用防止五か年戦略」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。

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。

海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番²⁵⁾」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。2021年度末までに指定した指定薬物は2,405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（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2021年中の指定薬物の摘発件数は302件、押収量は約17kg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进行调查し、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、「青少年の非行・被害防止全国強調月間」における重点課題の一つに「薬物乱用対策の推進」を挙げ、関係省庁、都道府県、協力・協賛団体等に対して啓発活動等の取組を依

頼するなどの広報・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、大学生等を対象とした薬物乱用防止のための啓発資料を作成し、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日から7月19日まで）及び「麻薬・覚醒剤・大麻乱用防止運動」（毎年10月1日から11月30日まで）等において啓発資料の配布やキャンペーンの実施等、広報啓発活動の推進を図っています。また、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、2022年2月に高等学校卒業予定者へ向けて114万5000部、小学校6年生の保護者へ向けて130万3000部を配布し、また同年3月には青少年へ向けて19万1000部配布しました。

外務省では、危険ドラッグ等の合成薬物対策として、様々な国際協力を継続しています。

2021年度は、国連薬物・犯罪事務所（UNODC²⁶⁾）のグローバルSMARTプログラムに10万米ドルを拠出し、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。

（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²⁷⁾」を2010年4月から運用しています。

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

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

26) 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。

27) <https://www.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/>

者事故等について、2021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、2021年度には、重大製品事故の概要等の公表を100回行いました。また、医療機関ネットワーク事業（2021年度末30医療機関が参画。）では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、関係府省や地方公共団体に、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、「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²⁸」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、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、予防のための子ども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」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。

消費者庁では、関係府省と連携し、緊急時対応訓練を毎年実施することとしており、2021年

度は、2022年2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らやみ方式で行うなど、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、関係府省等が個々に公表していたリコール情報を消費者が分野横断的に確認できる「消費者庁リコール情報サイト²⁹」の運用を2012年4月から開始しました。ほかに、事業者が独自に公表している情報の収集にも努め、2021年度末には7,050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10,047件となっています。

また、地方公共団体に対する同サイトの周知依頼や事業者に対して同サイト活用の周知を行っています。

このほか、リコールが多発している製品群に着目し、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³⁰を行い、消費者等への注意喚起を実施しています。

2021年9月にインターネットモール等運営事業者8社（以下「モール事業者」という。）と連絡会合を開催し、製品安全に係る取組の情報共有を行いました。加えて、インターネットモールにおいて販売される製品のうち、法令違反が多く事故が多発している製品についてPSマーク表示の有無を確認するよう、2020年7月にモール事業者に対して要請を行ったところですが、当該要請を踏まえたモール事業者の取組状況についてフォローアップを実施しました。モール事業者各社の取組により、違反件数の減少につながったことが確認されました。

また、政府広報等においても、最近事故が増加してい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

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

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

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

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。製品安全につ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、2021年度は8社を選定し、2021年11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。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。

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技術的検証を行っています。2021年度のリコール届出件数は369件で、対象台数は426万台となっており、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³¹⁾」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、2022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年度老人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うとともに、2021年6月には都道府県等に対し、高齢者向け住まいにおける事故報告の

標準様式を示し、積極的に活用するよう周知しました。

国土交通省では、2022年2月に都道府県等高齢者住宅担当課長会議を開催し、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は、2021年度は以下の2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。

- ・自動ドアによる事故（2021年6月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、経済産業大臣及び国土交通大臣に対して意見）
 - ・ネオジム磁石製のマグネットセットによる子どもの誤飲事故（2022年3月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、経済産業大臣及び消費者庁長官に対して意見）
- そのほか、事故等原因調査等の申出制度による申出を2021年度は45件受け付けました。

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）や遊戯施設の事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に関する調査・検討を行い、2021年度に3件の報告書を公表しました。

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に、被害の未然防止・拡大防止のために商品テストを実施し、注意喚起を行い、広く情報提供しています。2021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234件について内容を検討し、73件については過去の同種事例や知見に

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

よる技術相談等を行い、161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10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、独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「NITE」という。）との実務者会議を毎月1回開催し、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、2021年度に消費生活用製品安全法第35条第1項の規定に基づき報告された重大製品事故988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、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、消費者に対しても、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（昭和29年法律第51号）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、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基準の見直しを行ったほか、電気消毒器の安全上必要な技術基準の追加、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、2021年4月に「電気用品、ガス用品等製品のIoT化等による安全確保の在り方に関するガイドライン」の公表等を行いました。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³²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

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、迅速な捜査を推進しています。また、警察庁では、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関係行政機関に指示しているほか、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、2021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

消防庁では、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月から12月までに製品の不具合により発生したと判断され、2021年7月1日に公表した火災は137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、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

32) 消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法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）の四つを指す。

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、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。

イ リスク評価機関としての機能強化

内閣府に食品安全委員会が設けられ、食品の安全性確保のため、最新の科学的知見に基づき中立公正に「リスク評価」を行うとともに、リスク評価の内容と食品安全に関する科学的知見に関する「リスクコミュニケーション」を行っています。

食品安全委員会では、既に協力文書を締結している欧州食品安全機関(EFSA)を始めとする海外のリスク評価機関等との会合の開催や情報交換を行うことで連携強化を進め、食品の安全性に関する最新の知見の収集や情報の発信を行うことにより、リスク評価機関としての機能強化を図っています。

ウ 食品安全に関するリスク管理

厚生労働省では、食品衛生法の規定に基づき、食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導を行っており、2021年度には、食品中の農薬等の残留基準の設定件数が105件(2022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、国産農畜水産物・食品等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等に取り組んでいます。

2021年度は、食品の安全性に関する有害化学物質及び有害微生物のサーベイランス・モニタリング年次計画に基づき、有害化学物質、微生物について、26件の実態調査等を実施しました。また、優先的にリスク管理の対象とする有害微生物のリストを更新し、2022年度から2026年度までの農畜水産物・食品中の有害微生物の実態調査の中期計画を作成しました。

2021年7月には、生鮮野菜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」を、2022年2月には、コメ中無機ヒ素の低減技術等をまとめた「コメ中ヒ素の低減対策の確立に向けた手引き」

を改訂しました。

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、アンケート調査(2021年度2,149件)、研修会等によって、企業行動規範等の策定の実態を把握するとともに策定を促しました。

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、2021年度は、「食品に関するリスクコミュニケーション『一緒に未来を考える～食品中の放射性物質～』」を、2021年10月から2022年1月までに滋賀県、福岡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するとともに、一般消費者を対象に2021年11月及び2022年3月にオンラインで開催しました。

また、2021年11月に東京都で開催された親子参加型イベントに出展し、小学生とその保護者等を対象に食中毒予防及び食品中の放射性物質に関する体験型のセミナーを実施しました。このセミナーの内容はオンラインでも配信されました。

消費者庁では、2021年度には、食品中の放射性物質について、福島県を始めとした地方公共団体等と連携し、全国各地で意見交換会等を93回開催するとともに、食品・水道水の検査結果や、出荷制限等の範囲等のウェブサイトでの発信、放射性物質の基礎知識や食品等の安全を説明する冊子「食品と放射能Q&A」(2021年7月に第15版を公表)及び「食品と放射能Q&Aミニ」(2021年7月に第7版を公表)、訪日外国人向けとして「食品と放射能Q&Aミニ」第7版の英語、中国語、韓国語の翻訳版の作成・公表等を行いました。

また、地方公共団体等と連携し、輸入食品や健康食品等のテーマについて意見交換会を実施

したほか、「消費者庁リコール情報サイト」や消費者庁Twitter、Facebook等を通じて、消費者へ食品の安全に関する情報提供を行っています。

食品安全委員会では、食品の安全に関する科学的な知識を効果的に普及するため、2021年度は「農薬の再評価」や「おいしさと安全を両立できる加熱調理」等をテーマとして、報道関係者や事業者等を対象に意見交換会を開催したほか、食品関係事業者等を対象とした講座「精講：食中毒を起こす微生物の性質と牛肉を安全に調理するポイントを知ろう」を開催しました。消費者の食品安全に関する科学的知見に対する理解を促進するため、地方公共団体と共催の意見交換会、地方公共団体や消費者団体等が主催する学習会等への講師派遣を実施するなど、積極的な情報提供や意見交換に努めています。

また、事業者や地方自治体が食品安全委員会の発信する情報にアクセスしやすいよう、ウェブサイトのリニューアルしたほか、Facebookに加えTwitterを新たに開設し、YouTubeで動画を配信するなど、ITを活用した情報提供を積極的に行っています。

加えて、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³³」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、2021年度には輸入食品の安全性確保に関する意見交換会、改正食品衛生法の施行に関する説明会を開催しました。

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の情報提供をするとともに、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に関するリーフレットやマグネット等、啓発資料を作成し、意見交換会等で配布、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、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、農林水産省ウェブサイト「安全で健やかな食生活を送るために³⁴」において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³⁵」において、報道発表資料等の最新情報を発信しています。

2021年度は、ノロウイルス、ウェルシュ菌やカンピロバクターによる食中毒の予防に向けて、調理や保存時における注意点について情報発信しています。また、毒キノコ、野菜・山菜に似た有害植物の見分け方等について、農林水産省ウェブサイトに掲載するとともに、Facebook等のSNS、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

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、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、風評被害の払拭を図るとともに、消費者理解の増進のため、2021年7月に改訂した「食品と放射能Q&A」を10,000部、「食品と放射能Q&Aミニ」を15,000部作成し、それぞれ配布しました。また、「食品と放射能Q&Aミニ」については、英語、中国語、韓国語への翻訳も行いました。

また、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。2021年度は、2022年2月に第15回目となる本調査を行いました。第15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、6.5%とこれまでで最も小さい値になりました。

さらに、消費者庁では、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

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

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

35) http://www.maff.go.jp/j/syouan/johokan/mail_magazine.html

査する体制の整備を支援しています。2021年度には、129の地方公共団体に対し、163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、「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強化に取り組んでいます。

厚生労働省は、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、2021年3月に公表された「令和3年度輸入食品監視指導計画³⁶」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、2020年度における監視指導結果を2021年8月に公表しました。

輸出国での安全対策として、二国間協議等を通じて、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。

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、港や空港に設置された検疫所において届出を受け付け、その内容を確認し、必要に応じてモニタリング検査等を実施しています。

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「GAP³⁷」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ガイドラインを策定するとともに、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、GAPを分かりやすく伝える動画を配信、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。さらに、2022年3月に、我が国における国際水準GAPの推進方策を策定しました。この方策に基づき、今後は、関係省庁と連携して、国際水準GAPの取組により生産された農産物の購入がSDGsへの貢献であることの情報発信等を実施していきます。

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かに特定するため、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は義務付けられています。

農林水産省及び国税庁では、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、2021年度上半期においては1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

36) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200505_00003.html

37) Good Agricultural Practicesの略。

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。）に基づき、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、2021年度上半期における違反に係る指導件数は36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」及び中小規模の食品事業者における取組のポイントを解説するテキストを活用し、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、関係機関と連携した情報収集を行うとともに、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について、地方の出先機関と連携した取締りを推進しています。

なお、2021年中は、食品衛生関係事犯を8事件16人、食品の産地等偽装表示事犯を6事件7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、こうした事件等を知った際には、必要に応じて、関係行政機関に通報するなどしています。

なお、2021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

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、事業者が守るべきルールと、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。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、2021年度は業務停止命令を13件、指示を13件、業務禁止命令を15件実施しました。

また、第204回国会（常会）において、通信販売における契約の申込段階での不実の表示を禁止するなどの「詐欺的な定期購入商法対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できることとするための「送り付け対策」、大規模な消費者被害が発生してきた販売を伴う預託等取引を原則として禁止し、確認を受けないで行った勧誘等を厳格な罰則の対象とするなどの「販売預託の原則禁止」等の内容とする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が成立しました。同改正法の施行に向けて、政府令等の整備を行うとともに、契約書面等の電磁的方法による交付については、消費者からの承諾の取り方、電磁的方法による提供の在り方について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を2021年7月から開催しており、2022年春以降を目途に取りまとめを予定しています。

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、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ています。また、関係府省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2021年6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

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。

2019年9月に取りまとめられた「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」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を行い、2021年9月に報告書が取りまとめられました。

消費者庁では、同報告書や、意見募集・意見交換等を踏まえて法案の検討を行い、2022年3月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第208回国会に提出しました。

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のほか台風・地震等の自然災害等の不測の事態が生じた場合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

「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、2021年度における同通知件数は10,949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、2021年度には22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、都道府県、市町村、中核機関の権利擁護支援体制の強化を図る「成年後見制度利用促進体制整備推進事業」、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」、成年後見制度の申立てに要する経費や後見人等に対する報酬の助成等を行う「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、高齢や障害等で認知機能が十分でないために、自己の権利の実現を妨げられているおそれがある方を対象とした、資力にかかわらず「特定援助対象者法律相談援助」を実施しています。2021年度の特定援助対象者法律相談援助の実績(速報値)は、787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、消費者行政ブロック会議において、都道府県等に要請しました。

(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。

こうした課題に対応するため、総務省に設置されている「電気通信消費者相談センター」や全国の消費生活センターに寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、適切な法執行を図っています。また、「電気通信消費者支援連絡会」を全国の各地域（11地域）において毎年2回開催し、各地における消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の間の情報共有や連携を進めています。

さらに、制度が適切に機能しているかについては、毎年2回開催している「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」等を通じて定期的に検証しています。その検証結果は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における制度見直しの検討に活用されています。

2021年度においては、同年9月に取りまとめられた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえ、①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化、③解約に伴い請求できる金額の制限について制度化するため、2022年2月、電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）を改正（同年7月1日施行予定）するとともに、携帯電話事業者とその販売代理店との間の委託契約に係る課題等についても「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に盛り込む改正を行いました。

また、2021年10月以降、「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を開催し、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を行っています。

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、販売勧誘活動等について、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、金融事業者（金融機関等）に顧客本位の業務運営を浸透・定着させることで、家計の安定的な資産形成を図り、より豊かな国民生活の実現を目指しています。具体的には、①金融事業者に対して、顧客本位の業務運営を実現するための取組方針の策定や、その定着度合いを客観的に評価する成果指標（自主的なKPI・共通KPI）の公表を促す、②金融事業者や顧客の参考となるよう、金融事業者に対するモニタリングで把握した優良事例等を公表する、といった施策を実施します。

顧客本位の業務運営に関する原則（以下「原則」という。）を採択した金融事業者をリストに掲載・公表してきたところですが、当該リストについて、2020年8月公表の「金融審議会市場ワーキング・グループ報告書」において、各金融事業者の取組方針等を原則の項目ごとに比較できるようにすることが適当であるとの提言がありました。

そこで、2021年度には、当該提言を踏まえて、2021年4月に、原則を採択し、金融庁が公表する当該リストへの掲載を希望する金融事業者に対して、取組方針等の公表状況に加えて、取組方針等の記載内容等と原則の項目ごととの対応関係について、改めて報告を求めることにしました。

そして、2021年9月、同年6月末までに新たに報告があった金融事業者のうち、対応関係が明確に示されていることが確認できた金融事業者のみを当該リストに掲載しました。さらに、2021年11月及び2022年2月、当該リストを更新するとともに、新たに報告があった金融事業者のうち、投資信託の共通KPIに関する報告があった金融事業者について取りまとめ及び分析の上、公表しました。また、2021年6月には、「投資信託等の販売会社による顧客本位の業務

運営のモニタリング結果について」において、金融事業者に対するモニタリングにより把握した顧客本位の業務運営の現状をまとめるとともに、金融事業者における課題や今後更なる取組が期待される事項等を示しました。

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など連携しました。また、2021年度に、無登録で金融商品取引業を行っていた者17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、金融庁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、2021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を取り扱う金融商品取引業者について、投資者保護の観点から、必要に応じ監督上の対応を行い、2021年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、リスクベースのモニタリングを行いました。なお、2021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46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・運用を行っています。

制度の運用に当たっては、暗号資産の価格が

大きく変動するとともに、関連ビジネスは目まぐるしく変化している中で、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、利用者保護の観点から、ガバナンス・内部管理態勢等について、機動的かつ深度あるモニタリングを継続的に実施しています。

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ていきます。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体制の整備状況等、実質的な審査を実施しています（2021年度は5社を登録）。

さらに、無登録業者に関する利用者相談が引き続き寄せられていることを踏まえ、無登録業者に対し警告を行うなど、国内外の無登録業者に対し厳正に対応しています。

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2021年度に7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。

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。

2020年東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会³⁸の開催に当たっては、業界団体と連携し、セキュリティ対策を推進するとともに、開催期間中におけるインシデント発生時の的確な連絡体制の構築を行い、開催期間中、安定的なクレジットカード決済環境を維持することができました。

38) 東京オリンピック競技大会は2021年7月23日～8月8日に、東京パラリンピック競技大会は同年8月24日～9月5日に開催された。

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。

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年度末時点で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、必要に応じ指導・監督を行うなど制度の適切な運用を行っています。2021年度には、民泊制度ポータルサイトを通じて省令やガイドラインの改正内容を周知するとともに、地方公共団体の条例制定状況を調査、公表し条例の制定趣旨を明確化しました。また、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周知を行うとともに、営業日数自動集計システムの運用を開始し、自治体が適法と確認できなかった物件の掲載をしないよう要請するなどの対応を取りました。

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に「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、2021年度にはWEB講義を7回実施しました。さらに、家賃債務保証業者登録規程（平成29年国土交通省告示第898号）に基づく家賃債務保証業者登録制度において、家賃債務保証業を営む者の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、

消費者へ情報提供を行っています。

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及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、建設・不動産等の関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、規制内容等を具体的に明示したガイドライン等による周知を徹底し、トラブルの未然防止を図っています。

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、情報提供を行っています。また、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。

住宅リフォーム事業の健全な発展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創設した「住宅リフォーム事業者団体登録制度」について、2021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団体となりました（2022年3月末時点）。

2021年1月に取りまとめられた「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、リフォームや既存住宅の流通に係る消費者保護の充実を図るため、リ

フォーム、既存住宅売買等に関する瑕疵保険に加入した住宅に係る紛争を住宅紛争処理の対象に追加すること等を内容とした「住宅の質の向上及び円滑な取引環境の整備のための長期優良住宅の普及の促進に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第48号）」が2021年5月に成立したことを受け、同改正法の施行に向けた準備を進めています。

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3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、2022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実態把握を行い、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、必要な措置を検討・実施しています。さらに、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するための情報提供を行うこととしています。

2021年度においては、身元保証等高齢者サポートサービス等の資産管理に関する契約について、慎重に対応する必要があることを改めて注意喚起しました。

セ 美容医療サービス等の消費者被害防止

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、2020年度における相談・苦情件数は6,367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33件であることを把握しました。

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、消費者向けの注意喚起資料を作成し、2016年9月、2019年4月、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、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。

消費者庁では、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。

2021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、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ず、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。

2021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

経済産業省では、電気及びガス小売全面自由化を受け、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。

また、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。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。

ツ チケット不正転売禁止法の適切な運用

文化庁、消費者庁及びその他関係府省庁では、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、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ほか、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情報提供等を実施しています。

テ 賃貸集合住宅における入居前のLPガス料金情報の提示

LPガス業界は、2017年の「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等に基づいて標準料金の公表等に取り組んでいますが、特に、賃貸集合住宅に入居する方が事前にLPガス料金を知る機会がなく、入居後に高額なLPガス料金を負担することとなる事案も発生しています。

こうした問題の是正のため、引き続き、LPガス事業者に対し、LPガス料金に設備費用等が含まれる場合はその旨を契約締結時書面へ明記すること及び入居予定者からの料金照会に対応することの必要性を周知するとともに、LPガス事業者から提供されたLPガス料金を、賃貸集合住宅を管理する家主や管理会社を経由して仲介業者に提供し、仲介業者において、賃貸物件を入居希望者に紹介する際、その物件のLPガス料金も提示し、消費者に選択する機会を提供する取組を進めることで、消費者の保護を図っています。

2021年6月に経済産業省、国土交通省からそれぞれの関係業界団体に協力依頼の通知を发出了しました。また、各地方でのLPガス事業者団体と消費者団体との懇談会（9回開催）で、取組を紹介し、周知を図りました。

消費者庁では、賃貸集合住宅のLPガス料金の入居希望者への提示の取組について、消費生活相談に対応するため、全国の消費生活センター等に周知を図りました。

(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

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2021年度に41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2021年度に15件行いました。

なお、景品表示法については、デジタル化の進展等の景品表示法を取り巻く社会環境の変化等を踏まえ、2022年3月から「景品表示法検討会」を開催しており、消費者利益の確保を図る観点から必要な措置について検討することとしています。

(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

消費者庁では、家庭用品品質表示法の普及啓発のため、ポスター等の広報資料を地方公共団体等に対し配布するとともに、2021年度には、3件の講師派遣を行いました。

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表示法の規定に基づき、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、住宅品質表示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月に既存住宅に関して、2021年12月及び2022年3月に省エネルギー対策等に関して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2022年3月までに、

登録講習機関による評価員講習会を計64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。同法第41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)」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、公開開始から約32万人に視聴されています。また、2021年度には実開催による相談会を108回実施しました。

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

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)第7条に基づく国家公安委員会告示では、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3,446品目(2022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

医療機関に関する広告規制等の在り方につい

て、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）」を策定しました。

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。

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、行政のTwitter等を活用し、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

2021年度は、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、講習会等を通じて事業者へ周知を図るとともに、消費者向けセミナーを全国16箇所で実施しました。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、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。

食品添加物の表示については、2020年3月に取りまとめた「食品添加物表示制度に関する検討会報告書」を踏まえ、「いわゆる無添加表示」について、食品表示基準（平成27年内閣府令第10号）第9条に規定された表示禁止事項に該当するおそれが高いと考えられる表示についてのガイドラインを作成・公表しました。

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を引き続き行っています。

遺伝子組換え食品については、2023年度に施行を迎える遺伝子組換え食品表示制度に対応した新たな公定検査法を確立し、2021年9月に公表しました。

ゲノム編集技術応用食品については、厚生労働省に届出されたゲノム編集技術応用食品であることが明らかな場合には、積極的に表示等の

情報提供を行うよう事業者に対し働き掛けを行いました。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（特定保健用食品を含む。）については、買上調査を実施し、関与成分等が表示量どおりの含有を確認するなど、制度を適切に運用しました。機能性表示食品については4,702件公表し、特別用途食品（特定保健用食品を除く。）については88件、特定保健用食品については1,069件の表示許可を行っています（2022年3月時点）。特定保健用食品制度の疾病リスク低減表示については、基準の見直しに向けて基準案作成に関する調査事業を実施するとともに、表示の拡充に向けて、個別申請を支援しました。

また、機能性表示食品の届出情報検索データベースについてのリーフレットの消費者庁ウェブサイトへの公表や、政府広報を活用した保健機能食品の普及啓発を行いました。

また、消費者の表示の利活用の実態等の現状把握を行うために、食品表示の全体像に関する報告書で求められている現行商品の「いわゆる一括表示」部分に関する調査を実施しました。さらに、分かりやすく活用される食品表示の検討を行うために、デジタルツールを活用した食品表示の可能性を検討するための調査を実施しました。

インターネット販売における食品に関する情報提供については、ガイドブックを策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施しました。

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、引き続き、同制度を分かりやすく解説したマニュアル（2017年度作成）や同マニュアルを活用した動画（2020年度作成）による情報提供を行いました。

また、2021年9月及び12月に、食品事業者団体等に対し、食品事業者への同制度の周知依頼を行いました。

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、2021年度には735事業者の760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感染症に対する予防効果等を標ぼうする健康食品の表示について、景品表示法及び健康増進法の観点から緊急監視を実施し、71事業者による77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。

また、事業者等に対しては、講習会等の機会を通して、健康食品の広告その他の表示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。

そのほか、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、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、関係府省の間で「食品表示連絡会議」が設置されました。同会議は、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて関係機関で情報共有、意見交換を行い、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、関連情報の共有を進めることを目的とし、2008年2月から、2022年3月までに14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、2021年度には指示21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について、地方の出先機関と連携した取締りの推進について指示し、2021年中は、食品の産地等偽装表示事犯を6事件7人検挙しています。

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、2021年度上半期において2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、架空料金請求や金融商品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、警察庁を始めとする各府省は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、

経済団体等各種団体、民間事業者等の幅広い協力も得ながら、多様な媒体を活用して、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、特殊詐欺の犯行に利用された電話番号を、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、2021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6,552件（前年比872件減）であり、このうち架空料金請求詐欺の検挙件数が251件（前年比239件減）、金融商品詐欺の検挙件数が11件（前年比26件減）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、情報提供件数等を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

全国の消費生活センター等に寄せられた架空料金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

消費者庁では、2021年度、年末年始に向けて、架空請求を含む高齢者に多い消費者トラブルについて、注意喚起を行いました。

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、「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。2021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、2021年中は、利殖勧誘事犯を46事件144人、特定商取引等事犯を106事件179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

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。

なお、2021年中は、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9,581件、携帯電話契約者確認の求めを1,616件行いました。

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、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、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2021年11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³⁹について、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、2021年中は、ヤミ金融事犯を502事件598人検挙しています。

キ フィッシング対策の推進

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。2021年度は新型コロナウイルスのワクチン予約に乗じたフィッシング等の犯罪の手口等について、警察や日本サイバー犯罪対策センター（JC3）のウェブサイト等で注意喚起を、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、2021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1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等で、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、当該電子メールが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（2021年9月に第3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、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、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、フィッシング対策等を推進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

警察庁及び都道府県警察のウェブサイト等においては、インターネットオークションに係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、2021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62件となっています。

コ 模倣品被害の防止

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

39) 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）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業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）違反等に係る事犯。

を指示しています。また、関係する機関・団体が構成する不正商品対策協議会が開催する「アジア知的財産権シンポジウム2021」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、2021年中は、商標権侵害事犯を280事件304人、著作権侵害事犯を148事件149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）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、税関で取締りを行っています。

2021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28,270件、輸入差止点数が819,411点となっています。

農林水産省では、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、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及び日英EPAに基づき、日本とEU及び英国との間でのGI産品の相互保護を行っています。

消費者庁では、模倣品被害についての対策を行っています。2021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191件について、特定商取引法の遵守状況を調査し、うち150件に改善指導を実施しました。

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）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、「被害が疑われる者」に対する積極的な金融機関による連絡等の取組を促すこととされています。

2021年度は、被害者への返金制度について、インターネットによる広報活動を通じて国民に周知を行うとともに、金融庁のウェブサイトにて制度の概要等を引き続き掲載しました。また、「被害が疑われる者」に対する積極的な金融機関による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188億円（2021年度末）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、2021年度も消費者への標準化⁴⁰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17回開催しました（565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48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

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、2021年度末時点では、有機藻類の日本農林規格等の24規格が新たに制定されています。

また、災害食の品質、安全性、保存性、喫食者の分類等の条件をISO（国際標準化機構）に提案する取組を支援するとともに、2021年に発足した産学官連携による災害食ISO委員会に積極的に参画しました。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により、JASの海外への浸透・定着を図りました。

40) 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。

(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、2021年度に延べ34事業者に対して3件の排除措置命令を行うとともに、延べ31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、3事業者に対して確約計画の認定を行いました。

加えて、337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。

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、事前に所管省庁と協議を行うとともに、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。

消費者庁は、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の提供する特定電気通信役務の基準料金指数の設定について、2021年6月に消費者委員会へ付議を行いました。

消費者委員会では、消費者庁からの付議を受けて、同月に「公共料金等専門調査会」を開催し検討を行い、意見表明を行いました。

この意見を踏まえ、消費者庁及び総務省は、同月に「物価問題に関する関係閣僚会議」に付議し、同閣僚会議において当該基準料金指数の設定について決定しました。

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のうち電気料金に関するものの検討については、消費者庁は、2020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。これに関し、電力託送料金制度改革（小売規制料金関係を含む。）及び配電事業に関するもののうち電気料金に係るものの検討について、2021年6月に消費者庁から消費者委員会

へ付議を行いました。消費者委員会では、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6回開催した上で、消費者庁から付議を受けて、同年7月、意見表明しました。消費者委員会意見を踏まえ、消費者庁は、同年8月に意見を表明するとともに、経済産業省へ同意見を送付しました。

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、都市ガスの経過措置料金に関して指定旧供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、その結果を公表することとしています。

電力・ガス取引監視等委員会は、2021年2月、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、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、定期的に事後評価をしています。2020年度実績分については、2022年2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、不適切な広告等を行っている通信販売業者に対し、2021年度は1,340件の改善指導を実施したほか、違法行為が認められた通信販売業者に対しては、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。

また、執行を補完する取組として、ISP⁴¹等に対し、ウェブサイトの削除等を促しています。

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、行政処分や行政指導の実施により、特定電子メール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。

2021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6,400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、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。

2021年度は、違法性が確認されたメール約6,000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の動向等の把握

消費者庁では、インターネット消費者トラブル等の動向を把握するため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催しています。2021年度は、同会議を通じて、「オンラインサロン」、「キャッシュレス決済」、「マッチングアプリ」、「オンラインゲーム」をテーマとした調査研究を実施しました。

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。「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」を開催し、引き続きフォローアップを行っています。

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月及び2021年6月

に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁で「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」を開催しました。この取組の一環として、総務省では、2020年12月に「携帯電話ポータルサイト」を開設し、2022年4月に大幅拡充を行いました。さらに、消費者庁では、2020年12月に「自分に合った携帯料金プランになっていますか？」を公表し、その後も、携帯電話事業者が新しい料金プランを公表したタイミングでその内容を更新し、消費者庁ウェブサイトに掲載しました。2021年6月には、消費者が自ら適切な料金プランを選べるよう、新たに「ご存じですか？携帯のこと」を公表しました。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たほか、2021年5月に、端末購入サポートプログラムに関する表示に関して改善を指導しました。

カ 電子商取引環境整備に資するルール整備

経済産業省の「電子商取引に関する市場調査⁴²⁾」によれば、2020年の日本国内のBtoC電子商取引の市場規模は、19.3兆円（前年19.4兆円、前年比0.43%減）とほぼ横ばいになりました。

経済産業省では、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」について、今後も産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて改訂を行います。なお、直近では2022年4月に改訂を行いました。

キ 個人情報保護法の適切な運用

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、各主務大臣が行使していた監督権限を個人情報保護委員会が一元的に所掌する

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

42) 経済産業省「令和2年度産業経済研究委託事業（電子商取引に関する市場調査）」

こととなりました。

また、2020年6月に個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律（令和2年法律第44号）が公布されたことを受け、個人情報保護委員会では、当該改正法の円滑な施行に向けて説明会等を実施し、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。こうした機会での意見等を基に、政令・規則等の整備を進め、2021年3月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。さらに、具体的な指針としてのガイドライン等の整備も進め、同年8月に各種ガイドライン、同年9月にQ&Aの更新等を行いました。

事業者団体主催の説明会等への講師派遣（2022年3月末時点で計131回）、小学生を対象とした出前授業（2022年3月末時点で計7回）、個人情報保護法の基本的なルールや改正法の内容を解説したパンフレット及び動画等の作成・公表、個人情報保護の重要性について広く国民に周知する「個人情報を考える週間」の設定（2021年10月18日から10月24日まで）等の広報・啓発を実施しました。また、2021年6月より運用を開始した委員会公式SNS（Twitter）を用いて、積極的に情報発信しました。

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（2022年3月末時点で計2回）及び認定団体の対象事業者向け実務研修会（2022年3月末時点で計8回）を開催しました。また、セミナーを開催し、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对外発信しました。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（2022年3月末時点で計9回）を行いました。

個人情報保護法相談ダイヤルに加え、PPCビジネスサポートデスク⁴³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。

加えて、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。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、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（令和3年法律第37号）が公布されました。これを受けて、個人情報保護委員会は、全ての都道府県及び市区町村を対象とする説明会（計9日間）を開催するとともに、行政機関や独立行政法人等に向けた説明会を開催し、改正後の個人情報保護法が適用される各主体への周知を行いました。また、関係者からの意見も踏まえつつ、政令及び規則の改正について検討を進め、2021年10月に個人情報の保護に関する法律施行令等の一部を改正する等の政令（令和3年政令第292号）及び個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（令和3年個人情報保護委員会規則第4号）が公布されました。

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、関係府省庁等が共同で作成・公表した資料の更新・周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する周知・広報を引き続き実施します。マイナンバーカードが安全であることや健康保険証として利用できること等について、デジタルサイネージやYouTube等のSNS及びリーフレット配布により、周知・広報を実施しています。

43) 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。

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) 成年年齢引下げに伴う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、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、2021年7月には、第5回会議を開催しました。

また、2021年6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、2020年度の施策の進捗等に関する関係府省庁間で共有したほか、2021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」を実施するとともに、2021年度は「成年年齢引下げに伴う消費者教育」全力キャンペーンに基づき、関係4省庁が更に連携し、若年者への消費者教育を推進しました。

2022年4月の成年年齢引下げ後については、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」に基づき、引き続き関係省庁と連携して必要な施策を実施することとしています。

貸金業については、日本貸金業協会の自主ガイドラインに、「若年者へ貸付けを行う場合には、貸付額が50万円以下であっても、収入の状況を示す書類の提出を受け、これを確認すること」が追加されました。これを踏まえ、金融庁から貸金業者に対し、自主ガイドラインを遵守するよう、要請文書を発出しました。また、金融庁ウェブサイトにも、若年者向けの特設ページを開設し、成年年齢引下げに向けた金融庁の取組や、「過剰借入・ヤミ金融」に関する注意喚起、金融リテラシーの向上に役立つ情報を掲載し、SNSを活用した積極的な広報・啓発活動も実施しています。

経済産業省は、日本クレジット協会と連携して、クレジットカード業者の若年者に対する与信の実態や自主的な取組状況等を把握するため

の調査を実施し、事業者による効果的な取組を推進する観点から、同協会に対して当該調査の結果を事業者にフィードバックするよう要請を行いました。また、2022年度以降、割賦販売法に基づく監督・検査を強化することとし、クレジットカード業者による若年者に対する適切な与信審査・管理、苦情対応、加盟店調査や指導等の措置の実施状況等を重点的に検証することを「令和4年度信用購入あっせん業者等に対する検査基本方針及び検査基本計画」に反映することとしています。さらに、クレジットカード業者によるこれらの取組への対応や若年者とクレジットカード発行契約を締結する際の適切な情報提供や注意喚起等の徹底について、日本クレジット協会を通じて要請を実施しました。

加えて、日本クレジット協会や経済産業省のウェブサイトにも、成年年齢引下げやクレジットの基礎知識等を解説するウェブコンテンツや相談窓口の情報を掲載したほか、全国の高校等への教材の配布や講師派遣等を通じた広報・啓発活動を行いました。また、関係省庁で実施する消費者相談ダイヤルの取組に参加し、消費者庁「18歳から大人」特設ページに相談窓口の情報を掲載しました。

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

(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、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、高齢者や認知症等により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「第17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。「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」（2020年2月作成）を活用した効果的な見守り活動を推進しました。また、地方消費者行政強化キャラバン等による地方公共団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。

2021年10月1日、厚生労働省と消費者庁の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を発出し、障害者を含めた地域住民の消費者被害防止のため、重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携の推進を図りました。

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ウェブサイトで伝える「見守り新鮮情報」を発行するとともに、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⁴⁴」の作成に当たっては、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、デイジー図書（国際標準規格の視覚障害者向けデジタル録音図書）を作成し、消費生活センターや点字図書館等に配布したほか、国立国会図書館の「視覚障害者等用データ送信サービス」に登録しました。

（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、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等に取り組んでいます。2021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。

内閣官房では、関係省庁と連携し、ギャンブル等依存症対策基本法の規定に基づき、2019年4月に策定されたギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、所要の変更を行った、新たなギャンブル等依存症対策推進基本計画が閣議決定されました（令和4年3月閣議決定）。

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

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）及び基本計画に基づき、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推進しています。

2021年6月7日に決定された第5次基本計画（子ども・若者育成支援推進本部決定）を踏まえ、2017年の法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進、青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進、ペアレンタルコントロールによる対応の推進等、青少年のインターネット利用環境の整備に関する施策を総合的に推進しています。

44) 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。

(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、「多重債務問題改善プログラム⁴⁵⁾」を取りまとめ、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。

2021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、有識者と関係省庁⁴⁶⁾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2021」（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、ギャンブル等依存症対策の観点から、多重債務相談窓口と精神保健福祉センター等の専門機関との連携強化に向けた取組を進めています。

警察庁では、都道府県警察に対して、ヤミ金融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、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】

- ・2021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：9.5万人（2020年12月末：8.8万人）
- ・2021年度末時点の多重債務に関する消費生活相談の件数1万8631件（前年同期件数：1万8989件）

- ・2021年中の多重債務を理由とする自殺者数：645人（全自殺者数2万1007人）
- ・2021年（4月から12月まで）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1.6万件（2020年4月から12月までの件数：約1.4万件）
- ・2021年中におけるヤミ金融事犯の検挙事件数及び検挙人員：502事件、598人（前年比90事件減、103人減）
- ・2021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：9,066件（前年比1,137件減）
- ・2021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：1,598件（前年比172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）
- ・2021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：7万29件（前年比3万7401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。

2021年度においては、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。

(8)孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び相談・見守り活動等の推進

新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の影響により孤独・孤立が社会問題化しており、孤独・孤立した消費者は悪質な事業者のターゲットになりやすい状況にあります。

消費者庁では、孤独・孤立に起因する消費者

45) 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。

46) 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。

被害を防止するため、NPO等の支援団体と連携してオンライン相談会を実施し、孤独・孤立に起因した消費者被害の把握に努め、被害の防止・回復に向けた啓発の促進を図っています。また、孤独・孤立に起因した消費者被害に関するシンポジウムを開催し、被害事例や支援策の周知を行い、NPO等の支援団体に対しても被害防止・回復のための啓発を行います。

また、周りに相談ができず、被害の拡大に結び付きやすい傾向もみられる孤独・孤立した消費者に対する地域の見守りを一層強化するため、地方公共団体における孤独・孤立した消費者の消費者トラブルを防止するための取組を重点的に支援するほか、地方におけるモデル事業の実施により、見守り活動の先進事例等を創出し、地方公共団体における消費者の見守り事業の企画、取組を支援します。さらに、消費生活に関して関心を持つ住民又はヘルパー・民生委員等消費者被害を発見しやすい立場にある者や、地域の金融機関、コンビニエンスストア、宅配事業者等の事業者を対象とし、消費生活協力員・協力団体の養成に向けた取組を行います。

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を指し、「適格消費者団体等」という。）が、事業者に差止めや訴訟等を行うことができる制度で、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。

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」等の不当な行為をやめること等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に申し入れます。それでも事業者がやめない場合、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、適格消費者団体等に対する各種の支援を行っています。

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等、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、PIO-NET情報を提供するなど、情報面の支援も実施しています。

また、2021年3月から、消費者にとっての利用のしやすさ、特定適格消費者団体の社会的意義・果たすべき役割等の多角的な観点から検討を行うため「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催し、同年10月に検討会の報告書を公表しました。同報告書や意見募集・関係各所との意見交換での意見を踏まえ、法制的な検討を行いました。2022年3月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第208回国会に提出しました。本法律案には、共通義務確認訴訟の対象範囲の拡大、共通義務確認訴訟における和解に係る規定の整備、消費者に対する情報提供方法の充実、消費者団体訴訟等支援法人に係る制度の新設等が盛り込まれています。

(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・分析等

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。

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。2022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法関連訴訟一覧の掲載件数は、累計で訴訟関係472件、和解関係105件、PL法論点別裁判例一覧の掲載件数は38件となっています。

そのほか、同法に関する概要説明及びQ&A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、消費者に関する法的トラブル等について、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。

2021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。

2021年度の実績として、コールセンターへの問合せ件数377,753件のうち多重債務問題を含む金銭の借入れについては64,404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122,728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56,738件でした。

(4)消費者紛争に関するADRの実施

独立行政法人国民生活センター法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、同センターでは、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「ADR⁴⁷」という。）を実施しています。

紛争解決委員会では、2021年度には141件の和解仲介手続が終了し、このうち89件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した118件の結果概要を公表しました。また、2021年度に新たに136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、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ったほか、他のADR機関と意見交換を実施しています。

(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、業態別に八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。2021年度は、これら8機関において、苦情処理手続6,071件、紛争解決手続1,075件の処理を行いました（件数は速報値）。

金融庁は、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。

2021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に掲載するなど、金融ADR制度の確実な浸透

47) 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。

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（事情聴取が行われるまで）の標準処理期間の短縮（6か月から4か月に短縮）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、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。2021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、全ての事情聴取を標準処理期間内に解決するとともに、関係事業者のウェブサイトでも同制度の周知を行いました。

(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、建設工事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、既存住宅流通やリ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⁴⁸⁾において、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でも公表しており、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）等、IT・AIを活用した裁判外紛争解決手続等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等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年度から2021年度にかけて、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の検討を行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、法務省においてODRの推進に関する基本方針を策定しました。

消費者庁では、「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。2021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。

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

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。

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)。同法の規定に基づき「食品ロス削減推進会議」が設置されるとともに、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」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。

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2021年12月から2022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⁴⁹⁾」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、2021年10月に愛知県豊田市において、第5回食品ロス削減全国大会が開催され、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「令和3年度食品ロス削減推進大賞」を実施し、

95件の応募から内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)賞1件、消費者庁長官賞3件、審査委員長賞6件の受賞を決定しました。また、「『めざせ!食品ロス・ゼロ』川柳コンテスト」を実施し、6,636件の応募から内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)賞1件、消費者庁長官賞1件、審査委員賞5件の受賞を決定しました。

さらに、地域において食品ロス削減を推進する人材を育成するために「食品ロス削減推進サポーター」制度を創設し、サポーター育成のための教材となる「食品ロス削減ガイドブック」を作成しました。2022年2月には、サポーター制度に関する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、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、事業者名や取組事例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、地方公共団体等が利用可能な啓発資材を提供し、10月の食品ロス削減月間において、「てまえどり」の呼び掛けを含めた消費者啓発活動を推進しました。2022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事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事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(2022年3月末時点の利用件数は1,111件)。新型コロナウイルス感染症対策の影響で発生した未利用食品については、食品関連事業者からフードバンクに寄附することを希望する未利用食品の情報を集約し、全国のフードバンクに対してこれらの情報

49) 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。

を一斉に発信する取組を、2021年度も継続して行いました。また、2021年3月から新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえた緊急対策として子ども食堂等への食品の受入れ・提供を拡大するために必要となる経費を支援しました。

環境省では、外食における食べ残しの持ち帰りの普及促進のために「mottECO（モッテコ）」のロゴ、普及啓発資材を作成しました。また、食品ロスの削減及び食品リサイクルに先進的に取り組む地方公共団体及び事業者等を支援するため、食品ロス削減・食品リサイクル推進モデル事業、「mottECO（モッテコ）」導入モデル事業、食品廃棄ゼロエリアモデル事業及び学校給食における食品ロス削減等に関する取組のモデル事業を実施しました。このほか、フードドライブ推進のための実証を行い、この事例を含めたフードドライブ実施の手引きを作成・公表しました。これに加え、食品ロス削減の機運の醸成を促進する観点から、「mottECO（モッテコ）」、「フードドライブ」及び「食品ロス削減の取組」に関し、食品ロス削減の機運を醸成することに資する優秀な取組に食品ロス削減環境大臣賞を授与しました。

(2)食育の推進

食育基本法（平成17年法律第63号）及び「第4次食育推進基本計画」（2021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。「第4次食育推進基本計画」においては、国民の健康や食を取り巻く環境の変化、社会のデジタル化等、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三つに重点をおいた取組を行うことが定められており、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ります。

農林水産省では、「第4次食育推進基本計画」に掲げられた目標のうち農林水産省関連の目標達成に向けて、地域の関係者が連携して取り組む食育活動を重点的かつ効率的に推進しています。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、父母その他の保護者や教育、保育に携わる関係者等の意識の向上を図るとともに、相互の密接な連携の下、家庭、学校、保育所、地域社会等の場で子供が楽しく食について学ぶことができるような取組が積極的になされるよう施策を講じています。

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、CO₂等の温室効果ガスの排出量削減のために、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。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年度から2021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」）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、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2,806件の取組が登録されています（2022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-Style⁵⁰⁾」を運営し、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ています。

このほか、経済産業省及び関連6省⁵¹⁾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、2021年10月の3R推進月間において、ポスター展示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⁵²⁾の保全と持続可能な利用の促進

環境省では、SDGsの普及やESG金融の拡大、ポスト2020生物多様性枠組等の動向を踏まえ、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。

2021年度には、日本経済団体連合会と共同で「生物多様性ビジネス貢献プロジェクト」を推進し、ポスト2020生物多様性枠組に貢献する民間事業者の技術、製品、サービスの紹介を行いました。また、生物多様性民間参画ガイドライン(第3版)の策定に向けて、有識者を交えた検討会を実施し、素案を作成しました。

また、産官学民の連携・協力によって、企業や国民の生物多様性に配慮した具体の行動変容を促す取組等を促進するため、「2030生物多様

性枠組実現日本会議」を設立しました。「MY行動宣言⁵³⁾」の普及を通じて、消費者の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大きく増進し、かつ農業生産活動に由来する環境への負荷を大幅に低減し、生物多様性の保全等に資するものです。

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等の取組を支援するとともに、2021年12月に開催したセミナーにおいて、参加事業者の取組等を発信するセミナーを開催するなど事業者と連携した情報発信を行いました。

また、有機農業と地域振興を考える自治体ネットワークの活動として、学校給食での有機食品の利用等、有機農業を地域で支える取組事例の共有等を行うため、2021年12月に愛知県東郷町の事例等を共有する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、受賞事例についてウェブサイト等を通じ広報するなど、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。

さらに、有機食品の生産量の増加につながるよう、有機JASに取り組む事業者の負担を軽減するための運用改善を実施しました。

(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、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。2021年度は、新型コロナウイ

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

51) 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。

52) 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。

53) 「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。

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、3R政策に関するウェブサイトにおいて、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック2021」を掲載したほか、取組事例や関係法令の紹介、各種調査報告書の提供等を行いました。

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、持続可能な社会の形成に向けて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。

2021年度は、啓発用のパンフレット、ポスター、動画や学習教材等の学校や地域等での活用促進、事業者主催の普及啓発イベントへの積極的な参画のほか、特設サイト等における情報発信の充実に向けた取組を進めています。また、サステナブルファッションについて、8月に消費者庁、経済産業省、環境省による関係省庁連携会議を立ち上げ、政府一丸となってこのサステナブルファッションの推進に取り組んでいく体制を構築し、消費者の行動変容を促すために、特設ページにおける「消費者行動18のヒント」の発信や、サポーター制度の創設、「わたしのサステナブルファッション宣言」リレー等の取組を行っています。

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、木材等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、合法伐採木材等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、合法伐採木材等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の促進のため、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への理解を深めるため、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等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を推進しています。2016年10月から事業者団体、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）を発足し、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動⁵⁴」等の推進活動を実施しています。2021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、消費者志向経営優良事例表彰の在り方及び今後の消費者志向経営の進化・発展のための方向性について検討しました。

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。2021年度には、内閣府特命担当大臣表彰として1件、消費者庁長官表彰として6件、選考委員長表彰として1件を表彰しました。

さらに、2021年7月には、消費者志向経営の理解を深め、輪を広げる場として、消費者志向経営に関する連絡会を発足し、以降月例で開催しています。

54) 事業者が消費者志向経営を行うことを宣言・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。

(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、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、再配達削減や引越時期の分散化を呼び掛けています。2021年度には、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

消費者が安全で豊かな消費生活を安心して営むことができる社会を実現していく上で、事業者の不祥事を防止するという観点は重要です。事業者内部の労働者からの通報を正当な行為として、解雇等の不利益な取扱いが行われないよう、労働者を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。同法については、2022年6月から改正法が施行されました。改正法では、事業者に対する内部公益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、行政機関への公益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が行われました。

消費者庁は、改正法の施行に先立ち、2021年8月に、「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針」（令和3年内閣府告示第118号）を公表しました。本指針では、内部公益通報対応体制整備義務に関して、事業者がとるべき措置の概要を示しています。また、同年10月に、「公益通報者保護法に基づく指針（令和3年内閣府告示第118号）の解説」を公表しました。

本解説では、各事業者が指針に沿った具体的な体制整備を行えるよう、参考となる考え方や想定される具体的な取組事項等を示しています。

併せて、民間事業者や行政機関等に向けて説明会を開催したほか、公益通報者保護制度について分かりやすく解説した動画を、ウェブサイト上で公開しました。また、インターネットを用いた広報を行うなどの周知啓発活動に引き続き取り組みました。

加えて、新未来創造戦略本部では、地方公共団体と連携して公益通報者保護制度に基づく体制整備を促進するため、各地方公共団体が有する体制整備のノウハウ等を収集、展開するなど先進的な取組を行いました。その結果、徳島県内市町村、愛媛県及び香川県内市町において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が100%となったほか、高知県等の市町村における通報窓口の設置率も大幅に向上しました。

(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。2021年度は景品表示法に関する説明会等に98回講師派遣を行い、受講者数は計約9,220人でした。

加えて、消費者による適切な商品選択に資するため、消費者向けにプラントベース食品を購入・選択する上での注意事項及び事業者向けにプラントベース食品等のQ&Aを公表し、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、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に対し、2021年度は約3,600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を効果的に規制するため、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、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。

2021年度は、公正競争規約の9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15回講師を派遣し、公正取引協議会等の会員等が約3,840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等における消費者利益の確保

2021年4月に取引DPF消費者保護法が成立し、同年5月に公布されました。消費者庁では、同年11月から、関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者の事業者団体、消費者団体等を構成員とする官民協議会の立ち上げに向けた準備会を開催し、内閣府令や取引デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置等に係る指針等について意見交換を行いました。

また、「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について、2022年2月に報告書の公表を行いました。当該報告書において、ステルスマーケティングへの対応について提言があったことを踏まえ、「景品表示法検討会」においてステルスマーケティングへの対応の検討等を行うこととしています。

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、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について、消費者の視点から、デジタル広告市場におけるパーソナル・データの取得・利用に関する懸念として、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、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等の対応の方向性を整理し、公表しました。

(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した消費者教育の推進のため、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、2021年5月に取りまとめを公表しました。

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、若者や社会人等の消費者が自ら知識を習得でき、さらに、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材を作成、公表しました。

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」等を通じた情報発信等、デジタル技術を活用したプッシュ型情報発信を2021年度に行いました。

また、消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、「消費者教育ポータルサイト見直しに向けた検討会取りまとめ」（2021年3月）に基づき、消費者教育ポータルサイトを2021年度に改修しました。

(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。新型コロナウイルス感染症の感染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、国民生活センターでは2021年2月15日から12月23日まで「新

型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設し、12月24日からは「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」に改称して、新型コロナウイルスに関連した詐欺的な消費者トラブル全般について相談を受け付け、緊急時における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。

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、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2部第1章第4節(2)参照。)

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、新型コロナワクチンに関する詐欺に関する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農林水産省と連携し、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、2020年4月10日から2021年12月31日までの間その運用を行いました。

また、第204回国会（常会）において、新たな日常が模索される中で、利用が増加している通信販売における「詐欺的な定期購入商法」対策や在宅する機会が多くなっている消費者を狙った一方的な商品の送り付けへの対策等を盛り込んだ消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律が成立しました。

(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府省等の連携

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府省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、関係府省と連携して注意喚起を実施しており、2021年度には、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府省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、消費者庁、農林水産省及び厚生労働省と連名で関係機関に通知し、2020年4月10日から2021年12月31日までの間その運用を行うなど、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】

第2部第2章第1節2. (1)ア 特定商取引法等の執行強化等を参照。

(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】

第2部第2章第1節2. (6)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、被害防止の推進を参照。

(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】

第2部第2章第1節2. (6)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を参照。

(8) ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】

第2部第2章第1節2. (6)カ ヤミ金融事犯の取締りの推進を参照。

(9) 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】

第2部第2章第1節2. (9)ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応を参照。

(10)生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】

第2部第2章第1節3. (7)生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進を参照。

(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】

第2部第2章第1節4. (8)IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化を参照。

(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」を実施しており、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、専門チーム制を導入し、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、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、地方の消費生活センター等に電話がつか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。

2021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5,699件、「休日相談」は5,219件、「平日バックアップ相談」は3,484件、「お昼の消費生活相談」は1,233件を受け付けました。

また、新型コロナワクチンに関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、2021年2月15日から12月23日まで「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設し、土日祝日（年末年始除く）も含め対応しました（受付件数：4,352件、うちワクチン関連件数：2,544件、うちワクチン詐欺が疑われる件数：141件）。

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、2022年3月末時点で3万4569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2021年度に2回公表を行いました。なお、海外提携機関は2022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擁護・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ウェブサイトや周知ポスター、チラシ等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。また、一般社団法人キャッシュレス推進協議会と連携し、2021年9月には「コード決済における不正な銀行口座紐づけの防止対策に関するガイドライン」を同協議会にて策定しました。

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。

複数の資金移動業者において、システム障害や情報の漏えい事案等が発生したことを受け、2021年12月に、資金移動業者に対し、①システムリスク管理態勢や情報管理態勢が適切か改めて確認すること、②システム障害等が発生した場合の緊急時態勢が適切か改めて確認するとともに、障害等の発生時には、利用者に対して丁寧な顧客対応を行うこと等を要請しました。

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係る実態調査を実施し、2021年9月に調査結果を公表しました。

イ デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保【再掲】

第2部第2章第3節1. (1) デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保を参照。

(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、情報銀行を活用して個人起点かつ安全なパーソナルデータ流通を実現するために必要なルールの検討に資する調査・実証事業を実施しています。さらに、情報銀行について、その認

定を行う団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組んでいるところです。

2021年度には、運用の過程で生じた課題を踏まえて情報銀行の認定指針を改定し、改正個人情報保護法対応を念頭に指針見直しのための検討を実施しました。また、総務省において、他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取り提供する主体として情報銀行が活用されるためのデータ連携の方策等についての実証を実施するとともに、要配慮個人情報に該当する健康・医療情報や地方公共団体の保有するデータを活用するための調査等を実施しました。

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

NDB⁵⁵（レセプト情報・特定健診等情報データベース）、介護DB⁵⁶（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月にがん遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、2022年3月末時点で31,000症例以上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を構築し利活用を進めています。

55) 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。

56) 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 「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】

第2部第2章第3節1.(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・普及啓発の推進を参照。

イ 高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進

オンラインによる行政手続等のスマートフォンの利用方法に対し、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにするデジタル活用支援の講習会等について、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年度から全国において本格的に実施しています。

ウ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消費者問題への対応

消費者庁では、社会のデジタル化の進展に伴い新たに登場したデジタル機器・サービスに関する消費者トラブルに対応するため、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、国際消費者政策研究センターにおいて、「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを実施しており、ウェブ調査結果及びリサーチ・ディスカッション・ペーパーを2021年10月28日に公表しました。

エ 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、2020年度に引き続き、2021年度も「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、オンラインゲームに関する消費生活相談が寄せられた際の相談員

の対応について検討を行いました。

オ 電子商取引環境整備に資するルール整備【再掲】

第2部第2章第1節2.(9)カ 電子商取引環境整備に資するルール整備を参照

カ 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。2021年度は、高速道路での安全で円滑な自動運転を実現するため、自動運転に対応した区画線の要件案(管理目安等)や先読み情報提供システム仕様案の作成に向け、11月から官民連携による共同研究を開始しました。

警察庁では、レベル4⁵⁷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を行い、2022年4月、第208回国会(常会)において、レベル4に相当する、運転者がいない状態での自動運転である特定自動運行の許可制度の創設等を内容とする道路交通法の一部を改正する法律(令和4年法律第32号)が成立しました。

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。

キ 犬猫のマイクロチップ登録義務化

2019年に公布された、動物の愛護及び管理に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第39号)において、販売に供される犬猫へのマイクロチップ装着と情報の登録が義務化されました。同規定は、2022年6月1日に施行となっており、その着実な施行に向けて、犬猫へのマイクロチップ装着・情報登録の管理に関する体制の整備及び電子情報システムの構築を

57) 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。

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。2021年度は4,809件の相談に対応しています。

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、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。

さらに、リトアニアとの間でMOUの締結について継続して協議を行っています。

(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。2021年4月時点では27都道府県、413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、訪日観光客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「訪日観光客消費者ホットライン」を2018年12月に開設しました。また、同ホットラインでは、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ウェブサイト及び多言語チャットボットを2021年7月に開設しました。

(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、2021年4月及び11

月にOECD消費者政策委員会（CCP）本会合、下部作業部会の製品安全作業部会本会合に参加しました。これらの会合では、オンライン上のダークパターン、デジタル時代のぜい弱な消費者、越境消費者取引に関するトラブルに向けた執行協力に関する法的措置の執行の指針の作成、製品安全誓約等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副議長を長年務めており、勧告の見直しやガイドラインの作成等において議論を主導し、その方向性の決定に関与するなど、重要な役割を果たしています。

2021年6月にはCCP50周年を記念して国際消費者政策会合が開催され、「デジタル消費者の保護と権限の付与におけるオンライン市場の役割」の議題において、消費者庁長官が基調講演を行い、祝意を述べるとともに、取引IDPF消費者保護法の整備を中心に、日本の取組を紹介しました。

2021年12月、消費者庁は、第9回日中韓消費者政策協議会を議長国として開催しました。本政策協議会は、2年に1回、日中韓の3か国の持ち回りで開催している消費者政策当局間の局長級の会合であり、日本においては7年ぶりの開催となりました。

まず、各国からウィズ・コロナ時代の消費者政策について報告を行いました。また、オンライン取引を中心に国境を越える取引と、それに伴う消費者被害が増加していることを踏まえ、越境取引トラブルの防止と解決に向け連携枠組みを強化する必要性について議論を行いました。

(4) 海外消費者関係法執行機関との連携

消費者庁は、2021年5月に、ICPEN⁵⁸が推奨する「詐欺防止月間」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。本会合では、環境配慮に関する虚偽表示等への対応、新型コロナウイルス感染症の影響下で発生した消費者問題への対応、デジタルプラットフォームの責任等に関し、議論が行われました。また、裁判外紛争解決手続、連鎖販売取引に関する各国の対応状況についても、情報共有及び意見交換を行いました。

58) 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。

(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、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。

国際シンポジウムにおいては、2021年3月、

10月には、マレーシア・フィリピン・タイ・ベトナム、7月にはドイツ・英国（ビデオ講演）、12月には中国・韓国、2022年3月にはフランスと、それぞれ政府機関関係者や研究者による講演や議論を行いました。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、委員相互の情報の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。

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し、2021年5

月に取りまとめを行いました。

さらに、関係省庁が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」キャンペーンを実施しました。

2022年4月の成年年齢引下げ後については、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針—消費者教育の実践・定着プラン—」に基づき、引き続き関係省庁と連携して必要な施策を実施することとしています。

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、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⁵⁹」の派遣を実施しました。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（2021年度は13機関）で社会教育主事講習⁶⁰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

59) 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。

60) 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、大学その他の教育機関で実施される講習（約20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。

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等において策定・設置を促しています。2021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、2021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21回（受講者数498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、2016年12月の中央教育審議会答申を踏まえ、小・中学校、特別支援学校小学部・中学部、高等学校、特別支援学校高等部の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りました。また、消費者教育フェスタを開催するとともに、2016年度及び2020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。

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2021年度に12大学において実施しました。

消費者庁では、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、2020年度の進捗状況を2021

年6月に公表しました。また、2021年度は、「社会への扉」等の活用実績が比較的低い特別支援学校や私立学校等を対象に、出前講座事業を展開しました。

2021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9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」の派遣を実施しました。

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、2021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、取組報告やグループディスカッションを実施し、オンラインと現地開催の併用型で実施しました。

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。2021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、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」を開催し、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し、地方公共団体とともに推進すべき今後の課題等について、2021年5月に取りまとめを行いました。

公正取引委員会では、2021年度には、「消費者セミナー⁶¹」を53回、「独占禁止法教室⁶²」を173回開催しました。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」

61) 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。

62) 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。

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。2022年3月末時点、ポータルサイトのアクセス数は、845,095件、家庭で活用できる自主学习用教材の活用件数は、88件、事業者による掲載数は、235件でした。

また、消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、「消費者教育ポータルサイト見直しに向けた検討会取りまとめ」(2021年3月)に基づき、消費者教育ポータルサイトを2021年度に改修しました。

(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も取り上げるなど、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の実践の在り方及び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、法教育推進協議会及び部会を開催(2021年度・8回)しています。

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歳に引き下げられたことを踏まえ、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

金融庁では、デジタルコンテンツの提供を始めとするICTの活用により、幅広い層に対して金融経済教育の取組を推進しました。具体的には、金融経済教育や資産形成に関するシンポジウム等のオンライン開催、大学生等の若年層向けの金融経済に関する解説動画を作成しました。

また、2022年4月から高等学校において年次進行で実施されている学習指導要領では、金融経済分野に関する記述がより充実したため、これに対応して、指導教材を作成しました。

金融広報中央委員会等の関係団体と連携し、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を12大学で実施しました。また、金融庁及び財務局において、学校や地域で開催される講座等(オンライン開催を含む)への講師派遣を545回実施しました。

また、金融サービス利用に伴うトラブルの発生未然防止等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】

第2部第2章第2節1.(2)食育の推進を参照。

(8)エシカル消費の普及啓発【再掲】

第2部第2章第2節3.(1)エシカル消費の普及啓発を参照。

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

効果的な普及啓発を展開するため、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等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的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。

(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】

第2部第2章第2節2. (1) 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革を参照。

(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」）の推進【再掲】

第2部第2章第2節2. (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」）の推進を参照。

(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】

第2部第2章第2節2. (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を参照。

第5節 消費者行政を推進するための体制整備

1. 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

(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、2021年11月に開催した第34回消費者政策担当課長会議においても関係府省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、

2021年度は、7月に大臣と消費者関連団体との意見交換会を開催するとともに、3月に11団体との意見交換会を開催しました。さらに、2018年度からの取組として、より密度の高い意見交換を行うため、消費者団体と個別⁶³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⁶⁴、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

63) 2020年度は、在京9団体と個別に意見交換会を実施。

64) 「だんたい通信」の名称でVol. 230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。

た申合せを公表するなどの取組を行っています。

また、当面の重要課題の解決を見据えた、つながりの場として、「地方連携推進フォーラム」を開催し、地域における消費者行政関係者等の連携強化と活動の活性化を支援しています。

(3)消費者政策の実施の状況の報告

消費者庁では、消費者基本法第10条の2の規定に基づき、毎年、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況について、消費者白書の一部として国会へ報告、公表を行っています。2021年度は、6月8日に2020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2020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。2021年6月28日一部改正。）及び「令和2年度消費者庁政策評価実施計画」（2021年3月30日消費者庁長官決定。2021年6月28日一部改正。）に基づき、2021年8月に評価書を公表しました。また、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いました。

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あることから、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支えています。

消費者委員会は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、2009年9月の発足以降、数多くの建議等の表明を行ってきており、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。

2021年度においては、2021年8月の「事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見」、「自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消費者委員会意見」、2021年12月の「成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止に向けた対応策に関する意見」を含め、8件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、2021年度には、「公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の公益通報者保護法第11条第4項の規定に基づく指針の策定について」を含め、13件の答申等を発出しました。

(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2021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、2021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」の対象地域を拡大するなど、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発展させて実施する

とともに、「特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性に関する研究」等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の発揮

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、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、③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】

第2部第2章第3節1.(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を参照。

(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。

2021年度は、2020年度に引き続き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100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91.0%から「有益」な成果が得られた旨回答があったなど、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。

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、2021年度は、32.3億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ました。こうした中で、第4期消費者基本計画の閣議決定を受けて、2020年4月に、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」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」や、消費生活相談員の担い手確保に向けた養成講座等も実施しています。

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、交付金等を措置してきました。2021年度には地方消費者行政推進交付金として福島県に2.98億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。

2021年10月に開催した「第17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、構成団体の見守り活動の更なる促進を図ることを目的に開催されました。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地方公共団体、事業者団体、高齢者団体、消費者団体が発表を行い、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」こと等の申合せの確認をしました。「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」（2020年2月作成）を活用した効果的な見守り活動を推進しました。

また、2021年10月1日には、厚生労働省と消費者庁の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を発出し、障害者を含めた地域住民の消費者被害防止のため、重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携の推進を図りました。

（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。2021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6ブロックに分け、10月から11月にかけてオンライン開催を実施しました。

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。2021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、10月から11月にかけて全7ブロックのオンライン会議に出席しました。

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。2021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、オンライン開催を実施しました。

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。

2021年度には、執行実務に必要となる基礎知識の習得を目的とした「執行初任者研修」を、2021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(187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月にオンライン方式で実施(88名参加)し、1月には対面形式にて実施(31名参加)しました。

(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っ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⁶⁵)の運用を行い、2021年度の入電件数は911,695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、SNSによるキャンペーン広告配信を行ったほか、トラブル事例に応じた複数のPR動画やバナー広告を配信するなど、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

消費者庁等は、2021年度においては、地方公共団体に対する消費生活センター等との連携に関する要請を行いました。

(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、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。また2017年2月から、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。

2021年9月には、PIO-NETのシステム更改を行い、機能追加やセキュリティの強化等、機能面・運用面を改善し、PIO-NET2020として運用を開始しました。

また、消費者庁と国民生活センターでは、消費生活相談のデジタル化について、消費生活相談が抱える諸課題に対し、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から知見を聴取する「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」を開催し、消費者目線での相談機能の強化や現場の働きやすさの向上に向け、取組を進めました。2021年9月には、「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」での議論も踏まえ、「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表し、今後の検討の方向性と進め方について示しました。さらに、協力が得られた地方公共団体で、業務システムの実証実験を行いました。

(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

65) 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。)

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⁶⁶」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、2021年度は35回⁶⁷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。

66) 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。

67) (実施コース数)

- ・消費者行政職員研修：3回
- ・消費生活相談員研修：26回
- ・消費者教育推進のための研修：6回
- ・消費生活サポーター研修：0回

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、1回の研修を中止し、4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 ※2021年度末時点

(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	113
高齢者、障害児・者、児童・母子等に関する福祉関係団体の役職員	23
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅等の身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家等	43
労働関係団体の役職員	35
消費者問題に関連する分野の研究者	26
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士等の法律専門職	14
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	11
企業等で消費者からの意見等に対応しているお客様窓口担当者	5
民生委員等、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	2
その他 ^{※2}	24
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)	296
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	3,328

※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】主な相談等窓口

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（消費生活センター等）※ ¹ 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を一元的に受け付ける。	消費者庁	TEL：03-3507-9262 （聴覚障害者等電子メール相談の受付窓口） g.koueki-soudan@caa.go.jp	2
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者安全調査委員会に対する事故等原因調査等の申出及び申出に関する問合せを受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/application/#offer	4
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・フォーム	食品表示に関する問合せを受け付ける。	消費者庁	TEL：03-3507-8800 下記ウェブサイト参照 https://form.caa.go.jp/input.php?select=1075	2
個人情報保護法相談ダイヤル	個人情報保護法に関する質問、民間事業者及び行政機関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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
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 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務総局審査局 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的な相談を受け付ける。	公正取引 委員会	TEL：03-3581-5471	1
各都道府県警察 本部及び警察署の 相談窓口	犯罪の未然防止等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
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/sec/watch/index.html	3

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
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.html 郵送：〒100-8922 東京都千代田区霞が関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：cpaaob@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaaob/uketuke/01.html 郵送：〒100-8905 東京都千代田区霞が関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局 総務試験課 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 東京都千代田区霞が関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	利用者が電気通信サービスを利用している際のトラブル等について電話による相談を受け付ける。	総務省	TEL：03-5253-5900	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2
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 ウェブサイト受付窓口あり https://www.maff.go.jp/j/heya/sodan/index.html 郵送：〒100-8950 東京都千代田区霞が関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 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
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 https://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、問合せ等を受け付け、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 https://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
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等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(情報提供窓口)	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や事業者の法令違反行為に関する情報提供を受け付ける。 ※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 http://www.mlit.go.jp/RJ/	4
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：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（2021年4月1日時点）。メール、FAXの両方：565、メールのみ：89、FAXのみ：49

（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

注2：「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3：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。

