

第2章

消費者政策の実施の状況

第1節 消費者の安全の確保

1. 事故の未然防止のための取組

(1) 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。

化学物質のリスクに関する情報の整備のため、2015年度のPRTRデータの集計結果⁵¹を基に、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成し、2017年9月に発行しました。

また、身近な化学物質に関する疑問に対応する「化学物質アドバイザー」の派遣を実施しており、2018年度は20回実施しています。

(2) 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

厚生労働省では、家庭用品に使用される化学物質による健康被害を防止するため、家庭用品規制法に基づいて規制基準を定めており、2019年3月末時点で、21物質群について、物質群ごとに対象製品（繊維製品、洗浄剤等）の基準を設定しています。

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

について周知を行います。直近では、芳香消臭脱臭剤協議会により作成された「家庭用芳香・消臭・脱臭・防臭剤安全確保マニュアル作成の手引き（新版）」（2019年2月公表）について、家庭用品の安全対策に係るウェブサイト等において周知を行いました。今後、有識者及び専門家等の意見を踏まえて、製品群ごとに手引を作成又は改定する予定です。

(3) 軽井沢スキーバス事故を受けた対応

国土交通省では、2016年1月に長野県軽井沢町で発生したスキーバス事故を踏まえ、「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」を開催し、同年6月に「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」（以下本節では「総合的な対策」という。）を取りまとめました。

総合的な対策では、安全対策の根幹にある基本的な考え方を明確にした上で、それに沿った形で、対策の具体的な項目等について整理しており、85項目全てについて着実に実施することとしています。

加えて、総合的な対策に基づき、2016年10月に、旅行業者の企画募集のパンフレット等に貸切バスの事業者名の掲載を義務付けるよう、通達の改正を行いました。同年12月には、貸切バス事業者の安全情報を国土交通省ウェブサイト⁵²に公表し、2017年12月に項目等の充実、2019年1月に最新の情報への更新を行いました。貸切バス適正化機関⁵³は2017年6月までに10機関が指定され、同年8月から巡回指導を順次開始しました。

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

52) <http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/bus/index.html>

53) 貸切バス適正化機関は、国が行う監査を補完するため、国の監査対象事業者以外の事業者を対象に巡回指導を実施する機関のこと。

このほか、国土交通省及び警察庁では、乗客へのシートベルトの着用の注意喚起、発車前の乗客のシートベルトの着用状況の目視による確認等の徹底を全ての貸切バス事業者に要請するとともに、シートベルト着用励行リーフレットを作成し、ウェブサイト等を活用し周知しました。

(4)住宅・宅地における事故の防止

建築行政の分野において、建築物の耐震改修の促進に関する法律の一部を改正する法律（平成25年法律第20号）や、建築基準法の一部を改正する法律（平成26年法律第54号）、建築士法の一部を改正する法律（平成26年法律第92号）が成立するなど、社会情勢の変化等に対応できるよう制度の見直しが進められています。

国土交通省では、2015年6月に各特定行政庁⁵⁴に対して、改定した「建築行政マネジメント計画策定指針」に係る通知を発出し、「建築行政マネジメント計画」の見直しの積極的な取組と適切な業務の推進のための支援を行いました。

また、2015年5月に「大規模盛土造成地の変動予測調査ガイドライン」及び「宅地耐震対策工法選定ガイドライン」を改定し、「大規模盛土造成地の滑動崩落対策推進ガイドライン及び同解説」として取りまとめるとともに、2016年2月に「市街地液状化対策推進ガイダンス」の改定を行いました。

(5)基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組

国土交通省では、基礎ぐい工事問題の発生を受けて、建築物の安全性確保や国民の不安払拭を図る観点から、2015年10月に「基礎ぐい工事問題に関する対策委員会」を開催し、同年12月に中間取りまとめがなされました。これを受け、基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための告示を2016年3月に策定しました。133社中133社全てが、告示やこれを受けた業界団体ルールを自社の施工に取り入れています。

また、併せて工事監理者が基礎ぐい工事における工事監理を行うに当たっての留意点を示したガイドラインを策定するとともに、建築基準法（昭和25年法律第201号）上の中間検査等における留意点を取りまとめ、建築設計関係団体や特定行政庁等へ周知しました。

さらに、一級建築士定期講習等実施機関に対して、

地盤・基礎に関する講習内容の追加・充実を依頼しており、地盤・基礎に関する講習内容が反映された一級建築士定期講習の受講者数は、2018年度において3万8549名となっています。

(6)まつ毛エクステンションによる危害の防止

2013年6月に厚生労働省「生活衛生関係営業等衛生問題検討会」で取りまとめた「まつ毛エクステンション教育プログラム」に沿った教科書を公益社団法人日本理容美容教育センターにおいて作成し、2014年度からこれを使用し、美容師養成施設通学者への教育の充実が図られているところです。

また、2013年度から、生活衛生関係営業対策事業費補助金により、美容師を対象とするまつ毛エクステンション指導者養成講習会を実施する事業者団体を支援しています。

国民生活センターでは、まつ毛エクステンションによる危害を減らすため、事故情報の分析や利用者の意識調査、接着剤の調査等を行い、2015年6月に「後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害」を公表しました。引き続き事故情報を注視し、状況に応じて注意喚起、要望等を行っていきます。

このほか、厚生労働省では、2017年度に各地方公共団体の衛生主管部局で把握した消費者からの相談内容等について調査を実施し、集計したところ、健康被害等の件数は143件でした。

なお、事故情報データベースに登録されている、2018年度に発生したまつ毛エクステンションに関する事故の件数は、48件となっています。

(7)子供の不慮の事故を防止するための取組

長年にわたり、14歳以下の子供の死因の上位が不慮の事故となっており⁵⁵、この傾向は変わっていません。

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

2018年度は、メールマガジンを50回及びTwitter

54) 建築行政事務を行う建築主事を置く市町村の長又は都道府県知事のこと。

55) 厚生労働省「人口動態統計」（2017年）

を122回配信するとともに、子供の事故に関するプレスリリースによる注意喚起、事故防止に関連した保護者等への意識・行動調査の結果を取りまとめ、公表しました。

また、平成30年版消費者白書においては、「子どもの事故防止に向けて」を特集テーマとしました。そのほか、徳島県、東京都、大阪府、宮城県、愛知県等でのイベントにおいて、子供の事故予防や安全に配慮された製品の普及等の啓発活動を行いました。

さらに、2016年6月に設置した「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」の取組である「子どもの事故防止週間」を2018年5月21日から27日に実施し、関係府省庁との連携による集中的な広報活動を行いました。

(8)危険ドラッグ対策の推進

薬物乱用対策の実施に当たり、関係行政機関相互間の緊密な連携を確保するとともに、総合的かつ積極的な施策を推進することを目的として、「薬物乱用対策推進会議」（2008年12月閣議口頭了解）を設置しています。現在は、薬物乱用の根絶を図るため、「第五次薬物乱用防止五か年戦略」（2018年8月3日薬物乱用対策推進会議決定）に基づき、関係府省で連携した総合的な取組を進めています。

内閣府から事務局の移管を受けた厚生労働省においては、「第四次薬物乱用防止五か年戦略」（2013年8月薬物乱用対策推進会議決定）及び「危険ドラッグの乱用の根絶のための緊急対策」（2014年7月薬物乱用対策推進会議決定）のフォローアップを2018年8月に取りまとめました。2019年1月には薬物乱用対策推進地方本部全国会議を開催し、同フォローアップ及び新たに策定した「第五次薬物乱用防止五か年戦略」について報告するとともに、関係府省庁及び都道府県間の連携の促進を図っています。

経済産業省では、新たに指定された指定薬物について、産業分野での利用状況も踏まえ、産業界への情報提供等を適切に行うことにより、同施策に対する産業界の理解と協力の促進に努めています。また、同戦略に基づき、麻薬新条約上、国際的な流通管理を実施すべきと定められている原料物質について、外国為替及び外国貿易法（昭和24年法律第228号）等に基づき、国際会議等を通じた情報や関係国の規制等も踏まえながら、輸出審査を厳格に実施しまし

た。さらに、講演会の開催を通じ、輸出事業者等に対し、我が国における麻薬等原材料輸出規制制度等の周知を行うとともに、事業者における自主管理の徹底等を要請しました。

法務省では、同戦略に基づき、必要とする者を対象に、刑事施設における薬物依存離脱指導、少年院における薬物非行防止指導を実施しており、同指導の担当職員を対象にした研修を実施し、指導の充実に努めています。

警察庁では、医療品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和35年法律第145号）を始めとする各種法令を駆使して危険ドラッグ事犯の取締りを徹底するとともに、関係機関との情報共有を強化しています。

なお、2018年中は、危険ドラッグ事犯を383事件396人検挙しています。

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。2018年度は1件の通信販売サイトに対し、表示の是正要請を行いました。

外務省では、国連薬物・犯罪事務所（UNODC）⁵⁶と連携して危険ドラッグ等の合成薬物対策を始めとする様々な国際協力を継続しています。

国土交通省では、自動車運送事業者を対象として、監査や啓発活動の推進等を通じ、薬物の使用禁止の徹底を周知しました。海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番」⁵⁷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、薬物事犯に係る情報の提供依頼等を行っています。

厚生労働省では、指定薬物の指定について、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。2018年度までに指定した指定薬物は2,376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、販売業者等を中心に積極的な検挙を行っています。取締り体制の強化にも努めており、地方厚生局麻薬取締部において、2015年2月に危険ドラッグ対策のため増員された29名を活用し、取締

56) 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。

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

り体制を強化しました。

なお、麻薬取締部における2018年中の危険ドラッグ事犯の事件数は41件、検挙人員は38人となっています。

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、我が国への危険ドラッグ（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2018年中の指定薬物の摘発件数は218件、押収量は約16kgとなっています。

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

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

内閣府では、青少年に対して危険ドラッグの危険性等を周知するため、ウェブサイトにおいて啓発用短編マンガを用いた青少年向けコンテンツを配信するなどの広報・啓発活動を推進しています。

警察庁では、各都道府県警察において「薬物乱用防止教室」等を開催するほか、警察庁において薬物乱用防止広報強化期間（2015年以降毎年6月から7月まで）を設定するなど、関係機関、関係団体等の連携を強化し、危険ドラッグを含めた薬物の乱用防止のための広報・啓発活動を推進しています。また、インターネット上で危険ドラッグに関する違法・有害情報を確認した場合に、的確な対応がなされるよう、インターネット・ホットラインセンターの役割の周知を図っています。

消費者庁では、薬物乱用に関する各種運動・月間等の時期に合わせ、薬物乱用防止に関する通知を、関係府省庁と連名で各都道府県の関係部局に発出し、消費生活センター等に広報・啓発の強化等について依頼することで、薬物の危険性・有害性の周知徹底、訴求対象に応じた広報・啓発活動の推進、関係機関の相談窓口等の周知徹底等を図っています。

また、消費者庁ウェブサイトにおいて、上記通知や、関係府省庁の薬物乱用対策のページへのリンクを掲載し、消費者に対する危険ドラッグの正しい知

識の情報提供・普及啓発を実施しています。

文部科学省では、都道府県教育委員会等に対し、全ての中学校及び高等学校において、警察職員、麻薬取締官、学校薬剤師等を講師とした薬物乱用防止教室を年1回は開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても開催に努めるよう促しています。

また、学校における薬物乱用防止教育等の充実を図るため、効果的な指導方法や内容の検討等を行う都道府県教育委員会等に対する支援を行うとともに、薬物乱用等の問題について総合的に解説した啓発教材を、小学校5年生、中学校1年生、高校1年生等に配布しています。

さらに、若年層の薬物乱用が問題となっていることから、大学生等向け啓発用リーフレットを作成し、文部科学省ウェブサイトにて公開するとともに、全ての大学、短期大学、専門学校に配布しています。

国土交通省では、運行管理者の受講が義務付けられている講習や地方運輸局が開催する自動車事故防止セミナー等において、危険ドラッグ等薬物の使用禁止に係る啓発活動を推進しています。

厚生労働省では、『「ダメ。ゼッタイ。」普及運動』（毎年6月20日～7月19日）及び「麻薬・覚醒剤乱用防止運動」（毎年10月1日～11月30日）等において啓発資材の配布やキャンペーンの実施等、危険ドラッグを含めた薬物の危険性・有害性の周知徹底、訴求対象に応じた広報啓発活動の推進を図っています。また、近年、若年層における薬物の乱用が問題となっていることから、大麻や危険ドラッグ等の危険性・有害性について解説した薬物乱用防止啓発読本を作成し、2018年12月に高等学校卒業予定者へ向けて139万6千部、小学校6年生の保護者へ向けて133万2千部を配布し、また2019年2月には青少年へ向けて20万部配布しています。

法務省では、「“社会を明るくする運動”～犯罪や非行を防止し、立ち直りを支える地域のチカラ～」⁵⁸の一環として、危険ドラッグを含めた薬物乱用問題等をテーマとした非行防止教室等を開催しています。2018年には、1,705回の非行防止教室等を開催しました。

財務省では、税関ウェブサイトや税関Twitter等を活用し、危険ドラッグについて注意喚起を行うとともに、学校等へ税関職員を派遣して行う薬物乱用防止教室等において、違法薬物と併せて危険ドラッグの人体への悪影響や危険性について注意喚起を

58) 全ての国民が、犯罪や非行の防止と罪を犯した人たちの更生について理解を深め、それぞれの立場において力を合わせ、犯罪のない地域社会を築くための全国的な運動。

行っています。

(9) 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討

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

2018年2月から3月にかけて、業務内容等に関する届出のあった臍帯血プライベートバンク2社に対して、実地調査を実施し、届出内容等について確認を行いました。

2018年4月には、2017年11月の第1回開催に続いて、第2回「臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議」を開催し、会議においてなされた提言の内容を踏まえ、関連学会等に対して、臍帯血の採取を依頼された場合には依頼者に対し臍帯血プライベートバンクに関する適切な情報提供を行うよう、通知を発出しました。また、2018年8月に、業務内容等について届出のあった臍帯血プライベートバンク2社について、事業実績等（2018年3月31日時点）を厚生労働省ウェブサイトにて公開しました。

第197回臨時国会において、公的臍帯血バンク（臍帯血供給事業者）以外の事業者による第三者間の造血幹細胞移植に用いる臍帯血の提供を原則禁止することを内容とする移植に用いる造血幹細胞の適切な提供の推進に関する法律の一部を改正する法律（平成30年法律第98号。議員立法）が成立し、2018年12月14日に公布されました。これにより、お母さん方により安心して、臍帯血を公的臍帯血バンクに提供していただける体制が整備されました。

改正法の施行は、2019年3月14日とされたことから、2019年2月14日に、関係省令等を改正して公布するとともに、地方公共団体、関係学会等に対して改正内容を周知するための通知を発出しました。さ

らに、厚生労働省ウェブサイトにおいても改正内容に関する周知を行いました。

2. 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

(1) 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収集し提供する「事故情報データベース」⁵⁹を2010年4月1日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者事故等について、（原則として）週1回定期的に公表しており、2018年度には、重大事故等1,159件の事故の概要等の公表を行いました。

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、原則として週2回定期的に公表しており、2018年度には、102件の事故の概要等の公表を行いました。

このほか、被害の未然防止・再発防止を図るために、事故情報の分析を行い、消費者への注意喚起等を実施しています。

消費者庁では、消費生活相談の円滑化につなげられるように、2016年度以降、インターネット上の文字列を分析し、消費者被害・トラブル情報の把握ができないか、検討を行ってきているところです。2017年度には、2016年度に構築したテキストマイニング等の手法を活用し、10回にわたってデータの抽出作業を試行的に実施しました。2018年度にも、おおむね同様の作業を継続するとともに、当該抽出結果の関係機関への情報共有等の取組を実施しました。

内閣府、文部科学省、厚生労働省では、2015年4月から、教育・保育施設等において重大事故が発生した場合には国への報告を行うこととしており、2016年3月には「教育・保育施設等における事故防止及び事故発生時の対応のためのガイドライン」を作成し、重大事故の再発の防止のため、地方公共団体による事後的な検証の実施について通知するとともに、教育・保育施設等に対する指導監査等は、目的に照らし、必要に応じて、事前通告せずに実施することについて通知しました。

さらに、2016年度からは「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」を開催し、事故の再発防止策について検討を行い、2018年7月に「教育・保育施設等における重大事故防止策を考

59) http://www.jikojocho.go.jp/ai_national/

える有識者会議年次報告」を公表しました。

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」⁶⁰として、重大事故のあった地方公共団体からの第一報（原則当日又は翌日）を四半期ごとにまとめ公表しています。

（２）緊急時における消費者の安全確保

緊急事態等においては、「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」（2012年9月関係閣僚申合せ）で定める手順に基づき、関係府省が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応し、消費者被害の発生・拡大の防止に努めるとともに、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は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・身体に係る消費者事故等の発生・拡大を防止することとしています。なお、同要綱及び「冷凍食品への農薬混入事案を受けた今後の対応パッケージ」（2014年3月関係府省庁局長申合せ）を踏まえ、消費者庁では、関係府省と連携し、毎年緊急時対応訓練を1回程度実施することとしており、2018年度は、2018年12月に食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、警察庁と連携し、訓練の詳細を当日まで明かさないうらみ方式で行うなど、実践的な方法での緊急時対応訓練を実施しました。また、2018年12月、関係府省庁の相互の十分な連絡及び連携を目的に、消費者安全情報総括官会議幹事会を開催しました。

（３）リコール情報の周知強化

消費者庁では、これまで関係府省等が主管する法令等に基づき個々に公表していた「リコール情報」について、消費者庁がこれらの情報を一元的に収集した上で、消費者が分野横断的にリコール情報を確認できる「消費者庁リコール情報サイト」⁶¹の運用を2012年4月から開始しました。2013年後半からは地方公共団体や事業者が独自に公表している情報の収集にも努め、2018年度までに6,019件のリコール情報が登録されており、メールマガジンの登録数は8,295件となっています。また、リコールが多発している製品群に着目し、当該製品群に係る事故事例、製品規格、正しい使い方等といった製品安全情報を中心とした関連情報の提供にも取り組んでいます。

（４）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⁶²を行い、消費者等への注意喚起を行っています。

また、政府広報や、独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「NITE」という。）のプレスリリースにおいても、最近事故が増加している製品や季節に応じて事故が増加する製品等の注意喚起を行っています。

長期使用製品安全点検制度の所有者情報の登録率向上のため、取引事業者、関連事業者等との連携を進めるとともに、政府広報等各種媒体を通じたユーザーへの働き掛けを行っているところ、加えて2018年から地方に所在する水道工事事業者等で構成される管工事組合の会合に直接訪問し、制度の解説及び登録の補助の依頼等を行いました。

また、国民生活センターでは、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼす又はそのおそれがある商品や、品質・表示等に問題がみられる商品について、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止のために、消費者の使用実態を考慮しつつ科学的に信頼性の高い商品テストを実施しています。テスト結果において、商品の問題や使用に当たって注意を要すること等が確認された場合には、消費者へ注意喚起をするとともに、関係行政機関・団体等に要望・情報提供を行っています。

（５）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

自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、2015年6月に道路運送車両法の一部を改正する法律（平成27年法律第44号）が成立し、国土交通省は、装置メーカーへの対策を強化しました。また、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人自動車技術総合機構において現車確認等による技術的検証を行っています。2018年度のリコール届出は、自動車は408件で対象台数は822万台、チャイルドシートは1件で対象台数は5,022台となっています。また、

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

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

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

2017年度及び2018年度には、複数の自動車メーカーによる、型式指定車の完成検査における不適切な取扱いが判明したことを受け、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」⁶³⁾について周知活動を積極的に行いました。

(6) 高齢者向け住まいにおける安全の確保

厚生労働省では、2018年4月2日付けで「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」を改正し、都道府県等の指導指針に反映するよう周知・徹底を図りました。2019年3月には全国介護保険・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。有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査結果を踏まえた通知の発出を通じて、都道府県等において指導指針を的確に運用し、行政指導を徹底するよう要請しました。

3. 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

(1) 消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施

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

消費者事故調は、これまでに16件の事案を調査等の対象として選定し、2018年度は以下の2件について報告書を決定・公表し、各府省へ意見を述べて調査等を終了しました。

- ・電動シャッター動作時の事故（2018年9月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、消費者事故調から消費者庁長官及び経済産業大臣に対

して消費者安全法第33条の規定に基づき意見)

- ・太陽光発電システムから発生した火災事故等（2019年1月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、消費者事故調から消費者庁長官及び経済産業大臣に対して消費者安全法第33条の規定に基づき意見)

また、2014年に報告書を決定・公表した幼稚園で発生したプール事故に関する事故等原因調査に基づく意見のフォローアップとして、教育・保育施設等におけるプール活動・水遊びに関する実態調査を実施しました。その結果を踏まえ、消費者事故調から内閣総理大臣、文部科学大臣及び厚生労働大臣に対して消費者安全法第33条の規定に基づき再度意見を述べました。

さらに、歩行型ロータリ除雪機による事故について、2018年11月に経過報告を決定・公表しました。

そのほか、消費者事故調の発足から2018年度にかけて、事故等原因調査等の申出制度による申出を347件受け付け、そのうち、2018年度は53件の申出を受け付けました。

(2) 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止

国土交通省では、昇降機（エレベーター、エスカレーター）や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再発防止対策等に係る調査等を実施し、調査結果を報告書として2018年度に4件公表しました。また、2016年11月には昇降機の、2017年2月には遊戯施設の点検項目の基準改正を行い、同年3月には遊戯施設の客席部分の身体保持装置の技術基準の改正を行いました（それぞれ2017年4月、2017年10月、2018年4月から施行）。

このほか、建築基準法の一部を改正する法律（平成26年法律第54号）により創設された国の調査権限の活用等による迅速な原因究明等を図りました。

(3) 国民生活センターにおける商品テストの実施

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で受け付けた商品に関する苦情相談の解決のために商品テストを行うとともに、商品群として問題があると考えられる場合は、被害の未然防止・拡大防止のために商品テストを実施し、広く情報提供しています。2018年度に各地の消費生活センターから依

63) <http://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/hotline.html>

頼のあった商品テスト291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よる技術相談等を行い、218件を商品テストとして受け付け、全件に対応しました。また、注意喚起のための商品テストを11件実施し、公表するとともに、関係行政機関・団体等に要望・情報提供を行っています。

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

(4)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

経済産業省では、2018年度に消費生活用製品安全法第35条第1項の規定に基づき政府に報告された重大製品事故102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行っています。

また、NITEによる重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、製造事業者や輸入事業者等に対する再発防止等に向けた対応を逐次実施しており、また、消費者に対しても、毎月実施しているプレスリリース、隔週で配信しているメールマガジン等を通じて、迅速に誤使用・不注意等に関する注意喚起を行っています。

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、新技術及び新製品への対応等の観点から、随時見直しを行っています。近年相次いで事故が発生しているモバイルバッテリーについて、2018年2月1日に通達改正を行い、電気用品安全法の規制対象としました。その上で、製品安全総点検月間（11月）における周知、消費者向けのパンフレットへの掲載・公表・配布や、政府広報・NITEプレスでの情報提供等を実施しました。

(5)製品等の利用により生じた事故等の捜査等

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

これらを背景として、都道府県警察では、製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関と共に事故

現場等において情報交換を積極的に行うなど、相互に協力しながら再発防止を図っています。また、警察庁では、都道府県警察に対して、製品等の利用により生じた事故等の情報収集や関係行政機関との協力の必要性について指示しているほか、こうした事故等を認知した際には、関係行政機関への通知等を行っています。なお、製品等の利用により生じた事故について、2018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103件となっています。

(6)製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整

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

消防庁では、国民への注意喚起を迅速かつ効率的に行うため各消防本部からの報告を基に製品火災情報を集約し、製品の不具合により発生したと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」として四半期ごとに公表しています。2018年に製品の不具合により発生したと判断され、2019年4月1日時点で公表している火災は80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、製品燃焼実験室での再現実験等を踏まえて、毎月1回以上のプレスリリース等によって消費者への注意喚起を行い、迅速かつ的確な同種事故の未然防止、再発防止に努めています。

4. 食品の安全性の確保

(1)食品安全に関する関係府省の連携の推進

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

関係府省間の連携強化を図るため、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」（年数回）のほか、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議幹事会」（毎週1回）、「リスクコミュニケーション担当者会議」（隔週1回）、「リスク情報関係府省担当者会議」（毎月1回）等を定期的に開催しています。

(2) リスク評価機関としての機能強化

食品安全基本法では、食品のリスクが存在することを前提として、これをコントロールしていくという考え方の下、「リスクアナリシス」⁶⁴という考え方が導入されています。

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

2016年度には、食品安全委員会に「評価技術企画ワーキンググループ」を設置し、海外でも導入が進められている（定量的）構造活性相関（(Q) SAR）、ベンチマークドーズ法等について、リスク評価への活用方策の検討を進めています。2017年度には、アレルギーを含む食品に関するワーキンググループ等三つのワーキンググループを設置し、それぞれ調査審議等を開始しています。

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

また、必要に応じ、米国食品医薬品庁（FDA）等の他の外国政府機関との情報交換、連携の構築を行う予定です。

(3) 食品安全に関するリスク管理

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

厚生労働省では、飲食に起因する衛生上の危害の発生に関するリスク管理機関として、食品衛生法の規定に基づき、食品に残留する農薬、汚染物質や食

品に使用する添加物等、食品や添加物等の規格基準の設定を行っており、2018年度においては、食品中の農薬等の残留基準の設定件数が66件、食品添加物の新規指定件数が1件となっています。

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

農林水産省では、食品が安全であるかどうか、安全性を向上させる措置を講ずる必要があるかどうかを知るために、食品安全に関する情報を収集・分析し、優先的にリスク管理の対象とする有害化学物質・有害微生物を決定した上で、農畜水産物・加工食品中の汚染実態を調査しています。その上で、これらの実態調査の結果を解析し、必要がある場合には、低減対策を検討することとしています。これらの各過程において、生産者、事業者、消費者、地方公共団体等と情報・意見を交換し、必要に応じそれらの情報・意見を食品の安全性を向上させる措置に反映させています。

2018年度は、有害化学物質・微生物リスク管理基礎調査事業等にて、29件の実態調査を実施しました。

有害化学物質については、2018年7月に2015年度及び2016年度に実施した含有実態調査の結果をデータ集として取りまとめ、農林水産省のウェブサイトに掲載するとともに、冊子として製本し、関係団体及び都道府県等に広く配布しました。また、2018年4月及び2019年2月に水産物中のダイオキシン類（2016～2017年度分）、2018年8月に植物に含まれる天然毒素の一種であるピロリジジナルカロイド類（以下「PA」という。）に関して、食品中の実態調査の結果を公表しました。さらに、ふき及びふきのとうについては伝統的に行われているあく抜きがPAの低減にも有効であるなどの情報提供を併せて行いました。

また、学校や保育園等で栽培したジャガイモによる食中毒の発生を防止するため、注意点を紹介した動画を作成し、これらを広く周知することで対策の普及を図っています。

微生物については、2018年6月に生食用野菜の微生物実態調査（2013～2016年度分）の結果を公表しました。また、2018年4月に、鶏肉を題材に、フードチェーンの各工程に関わる参加者の方々が何をやるべきか考え、食中毒の発生防止に向けた行動を起

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

こすきっかけを提供するためのセミナーを開催しました。これらの情報については、SNS、ウェブサイト、メールマガジン等を活用し、消費者への的確な情報発信にも取り組んでいます。

(4) 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進

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

4府省で連携した食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの取組として、2018年度は、「食品中の放射性物質をめぐる震災からの歩み—これまでを知り、明日の消費行動を考える—」と題する意見交換会を4回開催しました。

このほか、東京都、大阪府及び宮城県で実施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及び一般消費者に食品安全に関する情報提供（ミニセミナー、ワークショップ）を実施しました。これらのイベントの中で、食品中の放射性物質に関するステージプログラムを行いました。

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

消費者庁では、2018年度に地方公共団体等と連携し、健康食品、食品添加物等のテーマについてリスクコミュニケーションを実施しました。食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションについては、引き続き重点的に取り組んでおり、福島県を始めとした地方公共団体や消費者団体等と連携し、全国各地で意見交換会等を136回開催しました。

また、2013年度以降、食品・水道水の検査結果や、出荷制限等の範囲等、正確な情報をウェブサイトで発信しているほか、放射性物質や、食品等の安全の問題を分かりやすく説明する冊子「食品と放射能Q&A」（2011年5月30日に初版発行、適宜改訂、2018年3月8日に第12版を発行）及び特に重要な点を抜粋した「食品と放射能Q&A ミニ」（2015年3月25日に初版発行、適宜改訂、2018年3月8日に第4版を発行）も作成し、ウェブサイトで公表するとともに、意見交換会の会場等で配布しています。加

えて、訪日外国人向けに「食品と放射能Q&A ミニ」第4版の英語、中国語、韓国語の翻訳版も作成し、公表しました。

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

食品安全委員会では、リスク評価を始めとした食品の安全性に関する科学的な知識を効果的に普及するため、食品安全の基本的な考え方や食中毒等をテーマとして取り上げ、地方公共団体と連携した意見交換会や講師派遣、マスコミ、消費者団体及び事業者団体との意見交換を実施しました。また、海外の専門家を招へいた食品の新たな評価方法等に関する国際ワークショップや、広く一般消費者を対象とした「みんなのための食品安全勉強会」及び食品関係事業者等を対象とした「精講：食品健康影響評価」の2種類の講座を開催しました。2018年度は、「みんなのための食品安全勉強会」において食中毒をテーマに、「精講：食品健康影響評価」においてカンピロバクターのリスクプロファイルをテーマに、それぞれ講座を実施しました。

さらに、ウェブサイトや年誌等による情報提供に加え、Facebook、オフィシャルブログによる情報発信を行うとともに、メールマガジンとして、食品安全委員会の審議結果概要等を毎週配信する「ウィークリー版」、実生活に役立つ情報や安全性の解説等を月2回配信する「読み物版」を、それぞれ配信しています。また、リスク評価の内容等を国内外に広く発信するため、英文電子ジャーナル「Food Safety」を年4回発行するとともに、「食の安全ダイヤル」⁶⁵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、2018年度には食品衛生法等の一部を改正する法律に基づく政省令案の検討状況に関する説明会、輸入食品の安全性確保に関する意見交換会、検疫所における子供（保護者）を対象とした施設見学等を含む意見交換会等を開催しました。

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ウェブサイト情報提供するとともに、都道府県等が策定した検査計画や実施した検査結果を取りまとめ、ウェブサイトを通じて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

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

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クリアファイル、輸入食品の安全確保に関するリーフレット等、食中毒予防や食品安全確保の取組に関する啓発資料を作成し、意見交換会等で配布するなど、積極的な情報提供に努めています。

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

また、農林水産省のウェブサイト「安全で健やかな食生活を送るために」⁶⁶⁾において一般消費者向けに、食品安全や望ましい食生活に関する情報提供を行っています。

農林水産省メールマガジン「食品安全エクスプレス」⁶⁷⁾において、同省を始め食品安全関係府省による報道発表資料等の最新情報を月曜日から金曜日までの平日に毎日発信しています。

(5) 輸入食品の安全性の確保

輸入食品の安全性に対する国内の高い関心を受け、政府は、主要食料輸入国や食の安全に関わりの深い国際機関を所管する在外公館を中心に設置している「食の安全担当官」等を活用し、個別事例への対応や各国政府・国際機関との連絡体制の強化、さらには、国内関係府省・機関における連絡体制の強化に取り組んできています。

食品流通のグローバル化の進展、消費者ニーズの多様化等を背景に、輸入食品の届出件数は年々増加しています。厚生労働省は、輸入時の検査や輸入者の監視指導等を効果的かつ効率的に実施し、輸入食品等の一層の安全性確保を図るため、「輸入食品監視指導計画」を年度ごとに策定しており、厚生労働省及び外務省では、2018年3月に公表された「2018年度輸入食品監視指導計画」⁶⁸⁾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、2017年度における監視指導結果を2018年8月に公表しました。

輸出国での安全対策として、日本への輸出食品について食品衛生法違反が確認された場合は、輸出国政府等に対して原因の究明及び再発防止対策の確立を要請するとともに、二国間協議を通じて生産等の

段階での安全管理の実施、監視体制の強化、輸出前検査の実施等の推進を図っています。

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

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

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

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

国内流通時の対策としては、厚生労働省本省、検疫所等と連携を取りつつ、都道府県等が国内流通品としての輸入食品に対する監視指導を行っており、違反食品が確認された際には、速やかに厚生労働省に報告を行い、輸入時監視の強化（モニタリング検査や検査命令等）を図っています。

(6) 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

2013年1月7日に消費者庁内に設置した「食品と放射能に関する消費者理解増進チーム」において、関係府省や地方公共団体との連携の下、意見交換会等の開催や消費者庁ウェブサイトでの情報提供等、リスクコミュニケーションの強化を始めとする消費者理解増進のための施策を効果的に行うことにより、風評被害の払拭を図っています。

また、2013年以降、インターネットを通じて、被災地域及び被災地産品の主要仕向け先となる都市圏の消費者約5,000人を対象とした、「風評被害に関する消費者意識の実態調査」を実施しています。本調査はこれまで半年に1回行っていましたが、東京電

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

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

68) <https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000117541.html>

力福島第一原子力発電所事故から8年が経過し、消費行動の実態等に大きな変化は見られなくなっていること等から、2018年度は、2019年2月に第12回目となる本調査を1回行いました。第12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、12.5%とこれまでで最も小さい値になりました。

2018年度には、別途2019年1月に、全国約7,000人を対象とした、福島県産の食品の購入実態や、放射性物質に対する意識等を確認する「放射性物質をテーマとした食品安全に関するインターネット調査」も行いました。福島県産を購入している方で、幾つかある購入理由のうち、「福島県や福島県の生産者を応援したいから」という回答が購入している方の中で約4割と最多となりました。

これらの調査結果では、食品中の放射性物質に関する消費者の有する知識や理解の度合いは、福島県内に比べ、福島県外は低い傾向があることから、今後も、正確な情報提供を行い消費者理解の増進を図っていく予定です。

さらに、消費者庁では、食品と放射能問題の全国的な広がりや踏まえ、消費者の安全・安心を一層確保するため、生産・出荷サイドだけではなく、消費サイドでも食品の安全を確保する取組を進めており、国民生活センターとの共同で、地方公共団体に放射性物質検査機器を貸与し、消費サイドで食品の放射性物質を検査する体制の整備を支援しています。2018年度末には、179の地方公共団体に対し、232台の検査機器を貸与しています。

(7) 農業生産工程管理 (GAP) の普及推進

農業生産工程管理 (以下「GAP」⁶⁹⁾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。さらに農業者が第三者機関の審査を受けて、GLOBALG.A.P.⁷⁰⁾、ASIAGAP、JGAP⁷¹⁾等のGAP認証を取得することで、GAPを正しく実施していることを客観的に証明できるようになります。

GAPの実施と認証取得の拡大は、2020年東京オ

リンピック・パラリンピック競技大会への国産農畜産物の供給だけでなく、輸出の拡大や農業の人材育成等、農業競争力の強化を図る観点からも極めて重要です。

このため、農林水産省では、GAPを指導することができる人材を2018年度中に1,000人以上確保すること、GAP認証取得済みの農業経営体数を2019年度末までに2017年度4月末時点の3倍以上に拡大することを目標に掲げ、団体認証の推進等により、GAPの普及の推進と認証の効率的な取得の拡大を図っています。なお、各都道府県におけるGAPの指導員数は976名 (2018年9月30日時点)、認証取得者数は約4,800経営体 (2018年6月末時点) です。

また、農林水産省としては、消費者に対するGAPの認知度向上を目的に、都道府県のアンテナショップを通じたイベントや、「実りのフェスティバル」、「ジャパンハーベスト」等のイベントにおいて、GAPのPRを行うとともに、GAP情報発信サイト「Goodな農業! GAP-info」を開設し情報発信の強化に取り組みました。

(8) 中小規模層の食品等事業者のHACCP導入の促進

食品の安全と消費者の信頼の確保を図るため、生産から消費に至るフードチェーン全体において安全管理の取組強化が求められている中、厚生労働省及び農林水産省では食品の安全性の向上と品質管理の徹底等を目的に、問題のある製品の出荷を未然に防止することができるHACCP⁷²⁾の普及・導入促進のための施策を実施しています。

厚生労働省では、2016年3月から、「食品衛生管理の国際標準化に関する検討会」を開催し、食品衛生法等におけるHACCPに沿った衛生管理の制度化に向けた検討を行い、同年12月に最終取りまとめを公表しました。この取りまとめや2017年11月に取りまとめた「食品衛生法改正懇談会報告書」等を踏まえ、改正の方針案についてパブリックコメントを実施した上で、食品衛生法等の一部を改正する法律(平成30年法律第46号)が第196回通常国会で成立し、2018年6月13日に公布されました。これにより、公

69) Good Agricultural Practiceの略。

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

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

72) 食品衛生管理システムの一つ。Hazard Analysis and Critical Control Pointの略。危害要因分析重要管理点と訳される。原料受入れから最終製品までの工程ごとに、微生物による汚染、金属の混入等の危害を分析(危害要因の分析)した上で、危害の防止につながる特に重要な工程(重要管理点)を継続的に監視・記録する工程管理のシステム。

布日から2年を超えない範囲において政令で定める日から、原則として製造・加工、調理、販売等を行う全ての食品等事業者を対象として、HACCPに沿った衛生管理が求められることとなります（ただし、施行後1年間は経過措置期間とし、現行基準を適用します。）。改正法の施行に向け、政省令等の関係規定の検討等のため、「食品衛生管理に関する技術検討会」を開催しています。

農林水産省では、HACCP導入を促進するため、食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法（平成25年法律第103号）に基づく施設や体制整備についての長期低利融資のほか、高度化基盤整備の普及・定着のための研修、HACCP導入に向けた基礎研修、指導者・責任者を養成するための研修の開催を支援しており、2018年度は93回開催しました。

また、食品事業者向け手引書の作成も支援しており、2018年度は18種類の手引書の作成を支援しました。

(9)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へ義務付けられています。

米トレーサビリティ法に基づく取組として、農林水産省及び国税庁では、米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を行い、不適正な事業者に対しては改善指導等を実施しています。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に関する指導件数等を取りまとめ、公表しています。取引記録の作成に関する指導件数は、2018年度上半期においては指導6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します。

(10)食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進

食品の偽装表示等の消費者の信頼を揺るがす不祥事等、食品事業者を取り巻く昨今の状況を踏まえ、農林水産省では、食品業界のコンプライアンス徹底を図る観点から、食品業界が「道しるべ」として利用するための『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～（2008年3月農林水産省食品の信頼確保・向上対策推進本部決定）を策定しました。これを受け、食品業界団体に対し、「信頼性向上自主行動計画」の策定とそれに基づく取組の実施を要請しました。

また、2015年6月から、食品業界団体、消費者団体、マスコミ、有識者で構成する意見交換会を開催し、2016年1月に同手引きを改訂しました。2018年度は、研修会等を通じて食品関係事業者に対し、本取組の必要性について普及啓発に努めました。また、アンケート調査によって、自主行動計画の策定を推進するとともに、食品関係事業者の意見を踏まえ、アンケート調査実施の時期の工夫を図り、実態の把握に努めています。

(11)食品衛生関係事犯及び食品の産地等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」に2008年の第1回開催から参加するなどし、関係機関との情報交換による情報収集に努めています。また、都道府県警察に対しては、関係機関と連携した情報収集及び食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性の高い事犯を認知した際の早期の事件着手等を指示しています。

なお、2018年中は、食品衛生関係事犯を21事件32人、食品の産地等偽装表示事犯を5事件19人検挙しています。

(12)流通食品への毒物混入事件への対処

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

これを受け、都道府県警察では、流通食品への毒物混入の疑いがある事案を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努め

るとともに、関係行政機関との情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら被害の未然防止、拡大防止に努めています。

なお、2018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でした。

(13) 廃棄食品の不正流通事案

食品製造業者等から処分委託をされた食品廃棄物が産業廃棄物処理業者により不正に転売され、その後、消費者に食品として販売されていたことが、2016年1月に発覚しました。これを受けて、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」において、「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」(2016年2月食品安全行政に関する関係府省連絡会議申合せ)⁷³が取りまとめられました。2017年9月に、関係府省の実施した対策を取りまとめて、上記申合せを改訂しました。

環境省では、今後の再発防止策として、「食品廃棄物の不適正な転売事案の再発防止のための対応について(廃棄物・リサイクル関係)」⁷⁴を取りまとめ、2016年3月に公表しました。

これに基づき、「食品廃棄物の不正転売防止に関する産業廃棄物処理業者等への立入検査マニュアル」を、2016年6月に策定し、産業廃棄物処理業者等に対する立入検査を効果的かつ確実に実施するよう、都道府県等へ通知しました。

また、「排出事業者責任に基づく措置に係るチェックリスト」を作成し、排出事業者に対する指導等に活用するよう2017年6月に都道府県等へ通知しました。

このほか、2016年度から、電子マニフェストシステムへの不適正な登録・報告内容の疑いの検知、関係業者への警告及び自治体による監視業務の強化に資するようシステム改修を行いました。また、2017年に成立した廃棄物の処理及び清掃に関する法律の一部を改正する法律(平成29年法律第61号)等の内容については、2018年3月30日付けで施行通知を发出するとともに、電子マニフェストの一部義務化については、義務対象となることが想定される特定の廃棄物を多量に排出する事業者を対象とした電子マニフェスト導入説明会を2017年度から全国で順次開催しています。

第2節 表示の充実と信頼の確保

1. 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用

(1) 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充

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

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

消費者庁では、景品表示法に基づく措置命令を2018年度に46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1日に施行され、消費者庁では、景品表示法に基づく課徴金納付命令を2018年度に20件行いました。

(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。2018年度は景品表示法に係る説明会等に148回講師派遣を行い、受講者は計1万1068人集まっています。

73) https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_002

74) <https://www.env.go.jp/press/102227.html>

また、消費者庁は、2016年度下期に打消し表示に関する実態調査を行い、その結果に基づき、景品表示法上の考え方を取りまとめた「打消し表示に関する実態調査報告書」を2017年7月に公表しました。この考え方についても、上記の説明会等を通じて普及啓発を行っているところです。

さらに、2016年度に課徴金制度を盛り込んだ内容に改訂したパンフレット「事例でわかる 景品表示法」を、2018年度に、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に約12,000部配布しました。

さらに、2018年度に「スマートフォンにおける打消し表示に関する実態調査報告書」（5月16日）及び「広告表示に接する消費者の視線に関する実態調査報告書」（6月7日）を公表しました。

そのほか、消費者トラブルの実情等を踏まえ、「時間貸し駐車場の料金表示」（2017年度）や「携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する店頭広告表示」（2018年度）について景品表示法上の考え方を公表しました。

（3）公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援

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

そのため、業界自らが自主的かつ積極的に守るべきルールとして定めた「公正競争規約」が積極的に活用され、適切な運用が行われるように関連団体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、公正競争規約の所要の変更について公正取引協議会から相談を受け認定を行うとともに、各公正取引協議会と緊密に連絡を取り合い、規約の適正な運用等について必要な助言等を行うこと等により、公正競争規約の積極的な活用、適切な運用を促進しています。

2018年度は、18件の公正競争規約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38回講師を派遣し、公正取引協議会等関連団体の会員が約4,350名参加しています。さらに、公正競争規約の数の増減や景品表示法の改正に伴い内容を改訂したパンフレット「よくわかる景品表示法と公正競争規約」を2018年度に、各公正取引協議会等を通じ事業者等に8,799部配布しました。

2. 商品・サービスに応じた表示の普及・改善

（1）家庭用品の品質表示の見直し

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

消費者庁では、2016年12月に施行された繊維製品品質表示規程に基づく新しい洗濯表示について、ポスター、リーフレット、パンフレット、すごろく、かるた及びDVDといった普及啓発のための広報資料を国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、地方公共団体等に対し配布するとともに、2018年度には、6件の講師派遣を行いました。

また、2016年度の見直しの際に実施したパブリックコメントに対する意見等を参考にして、今後の指定品目の見直しの検討に向けた調査として、指定品目の対象となっていない一部品目における品質表示の技術的課題や、指定品目とした場合における消費者及び事業者への影響等について、関係業界団体等に対するヒアリング調査等を実施しました。

（2）住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実

2000年4月に施行された住宅性能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、住宅性能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月に既存住宅に関する評価基準の充実等を目的とした改正を行いました。

また、2015年8月から2019年3月までに、登録講習機関による評価員講習会を計28回実施しました。

（3）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）が2015年7月に公布され、新たに表示制度が位置付けられました。2016年4月に施行された同法第36条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同法第7条の規定に基づく省エネ性能表示のガイドラインに従った「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS：Building-Housing Energy-efficiency Labeling System）」、さらに、建

建築物の環境性能で評価し格付けする手法である「建築環境総合性能評価システム（CASBEE）」⁷⁵等の普及促進を図るため、省エネ関連の講習会等で2018年度に97回説明を実施しています。

（４）特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律に基づく指定建物錠の性能表示の適正な運用

ピッキング等の特殊開錠用具を使用した住宅侵入犯罪が多発していたことを受け、住宅侵入犯罪に使用されるおそれの高い用具の所持等を禁止するとともに、建物に侵入して行われる犯罪の防止を図る目的で、特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律（平成15年法律第65号）が2003年6月に成立しました。同法第7条の規定に基づく国家公安委員会告示では、建物錠の製造業者や輸入業者に対し、建物錠のうち、防犯性能の向上を図ることが特に必要な指定建物錠（シリンダー錠、シリンダー、サムターン）について、その防犯性能等を表示すべき事項として定めており、警察庁では、2018年度に指定建物錠の性能表示についての検証を実施しました。

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3,393品目（2019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「住まいの防犯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。

（５）医療機関のウェブサイトによる情報提供

医療に関する広告は、国民・患者保護の観点から、医療法により限定的に認められた事項以外は、禁止されてきましたが、医療機関のウェブサイトについては原則、広告として取り扱っていませんでした。

一方で、美容医療サービス等の自由診療を行う医療機関のウェブサイトに掲載されている治療内容や費用と、受診時における医療機関からの説明・対応とが異なるなど、ウェブサイトに掲載されている情報の閲覧を契機としてトラブルが発生していました。

厚生労働省では、美容医療を始めとした医療機関のウェブサイトの表示適正化のため、地方公共団体に対し医療機関のウェブサイトに関するガイドライン等の周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図っています。

2017年度に寄せられた、地方公共団体における医療広告又は医療機関ウェブサイトに関する相談・苦情件数は352件⁷⁶となっており、そのうち88件については、違反のおそれがあるものとして行政指導を実施しています。

なお、美容医療等に関する広告規制等の在り方については、2016年3月から検討を開始し、同年9月に、医療機関のウェブサイト等についても、虚偽・誇大等の不適切な表示に対する規制を設けるべきとの取りまとめがなされました。これを踏まえ、2017年6月に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。2018年5月には「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）等について」（2018年5月8日付け厚生労働省医政局長通知）を発出し、2018年8月に「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）に関するQ&Aについて」（2018年8月10日付け厚生労働省医政局総務課事務連絡）を発出し、周知しました（2018年10月に一部改訂）。

このほか、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知するため、2016年9月以降、行政のTwitter等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行っています。

（６）電気通信サービスにおける広告表示等の適正化

総務省では、スマートフォン等の急速な普及が進む中、最大通信速度と実効速度の乖離^{かい}が大きいといった通信速度等のサービス品質に関する苦情の増加を受け、利用者が適切な情報に基づきインターネット接続サービスの契約を行うことができる環境を整備するため、通信速度の計測・表示に関して、2013年11月から「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」を開催し、2015年7月に報告書を取りまとめるとともに、同月、「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービ

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

76) 法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。

スの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」を策定しました。

また、消費者庁から電気通信事業者2社に対してインターネット接続サービスのキャンペーン期間の表示に係る景品表示法違反に基づく措置命令が出されたことを踏まえ、2018年1月に改定された電気通信サービス向上推進協議会が策定する「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」等も踏まえて、関係事業者における適切な広告表示を推進しています。

3. 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

(1) 新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等

食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品の表示に関する規定を統合した食品表示法及び同法に基づき策定した「食品表示基準」（平成27年内閣府令第10号）等が2015年4月に施行され、新たな食品表示制度の運用を開始しました。また、新たな食品表示制度の下、事業者の責任において、科学的根拠に基づき機能性を表示する機能性表示食品制度の運用を開始しました。機能性表示食品の届出情報は消費者庁ウェブサイトで公表しており、2018年度までに公表した届出情報は1,735件となっています。

また、消費者庁では、第3期消費者基本計画等で示されている個別課題について、実態を踏まえた検討を行うため、準備が整ったものから順次検討会等を開催し、取りまとめた報告書の内容に基づき、対応を進めています。

遺伝子組換え表示については、2017年4月から消費者庁において「遺伝子組換え表示制度に関する検討会」を開催し、報告書（2018年3月28日公表）を踏まえた食品表示基準の一部改正案を同年10月に消費者委員会に諮問しており、引き続き改正に向けた作業を行います。

また、食品添加物表示については、2017年度に制度の見直しに向けた必要な調査を実施しており、今後はこの調査結果等を踏まえ、検討を進めていきます。

加えて、食品関連事業者等が食品の安全性に関する表示に不備のある食品を自主回収する場合に、行政機関への届出を義務付けるとともに、その旨を行政機関が公表する仕組みを設けることを内容とする、食品表示法の一部を改正する法律（平成30年法律第97号）が2018年12月に成立しました。

(2) 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、健康食品の広告その他の表示について、どのようなものが景品表示法上の不当表示や健康増進法上の虚偽・誇大表示として問題となるおそれがあるかを明らかにするため、景品表示法及び健康増進法の基本的な考え方を示すとともに、具体的な表示例や、これまでに景品表示法及び健康増進法で問題となった違反事例等を用いて、「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」を取りまとめ、2016年6月に公表しました。

また、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、2018年度には274事業者の298商品について改善要請を行いました。

そのほか、機能性表示食品の広告の適正化の観点から、広告等における留意事項を示すリーフレットを講習会への講師の派遣の際に配布し、保健機能食品の正しい利用方法を周知・啓発するなど、表示の適正化のための周知活動を行いました。

(3) 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

食品表示に関する取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承（2007年12月））において、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、関係省庁の間で「食品表示連絡会議」を設置するよう決定されました。同会議は、関係機関の連携の促進として、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、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講ずるとともに、こうした対応が円滑に実施されるよう関連情報の共有を進めることを目的とし、2008年2月から、これまで11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、2018年度は指示23件、命令2件を行いました。

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

また、独立行政法人農林水産消費安全技術センター及び民間分析機関において、品種判別や産地判別等に係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。

また、警察庁では、都道府県警察に対して、関係機関と連携した情報収集及び食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯を認知した際の早期の事件着手を指示し、2018年中は、食品の産地等偽装表示事犯を5事件19人検挙しています。

(4)米穀等の産地情報の伝達の適正化

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

こうした中、農林水産省や国税庁及び都道府県等

の関係行政機関が連携して、米穀事業者に対する立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米穀等の産地情報の伝達の適正化を図っています。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に係る指導件数等を取りまとめ、公表しています（産地情報伝達に係る指導件数は、2018年度上半期においては89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。

第3節 適正な取引の実現

1. 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

(1)特定商取引法等の執行強化

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

そこで、特定商取引法では、事業者と消費者との間でトラブルを生じやすい取引類型（①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売、④連鎖販売取引、⑤特定継続的役務提供、⑥業務提供誘引販売取引、⑦訪問購入）について、購入者等（消費者）の利益を保護し、商品の流通や役務の提供を適正で円滑なものとするため、事業者が守るべきルール（行為規制）と、クーリング・オフ等の消費者を守る民事ルールを定めています。事業者が同法の規制に違反する行為が確認され消費者の利益が著しく害されるおそれがあるときには、業務停止命令等の行政処分が行われています。

消費者庁では、特定商取引法について、権限委任を行い、かつ指揮監督下にある経済産業局と密な連携の下、執行を一元的に実施しており、2018年度は業務停止命令を13件、指示を19件、業務禁止命令を

26件実施しました。

(2)特定商取引法の見直し

特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律（平成20年法律第74号）の施行から5年が経過したことから、2015年1月に、内閣総理大臣から消費者委員会に対して、特定商取引法の施行状況を踏まえた購入者等の利益の保護及び特定商取引の適正化を図るための規律の在り方について、諮問を行い、これを受けて、消費者委員会に設置された特定商取引法専門調査会において報告書が取りまとめられ、答申がなされました。

同答申を踏まえ、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律（平成28年法律第60号）が2016年5月に成立、同年6月に公布され、2017年12月1日に改正政省令と共に施行されました。

改正法の施行に当たっては、全国各地での説明会の実施や各種講演会への講師派遣を行ったほか、本改正の内容も含めたリーフレットを2017年に作成し、全国の消費生活センターや地方公共団体に対して配布しています。

(3)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、関係省庁の協力を得て特定商取引法の適用除外とされている法律等の消費者保護関連法の執行状況を取りまとめ、消費者基本計画工程表の別表として公表しています。また、2018年9月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、同年12月に内容を更新しました。

(4)消費者契約法の見直し

民法は、私人間の対等な当事者関係を前提として、取引に関するルールを定めていますが、そもそも消費者と事業者の間には情報量や交渉力に格差があることから、その格差を前提とした上で消費者の利益の擁護を図るためのルールを定めた消費者契約法が、2001年4月に施行されました。

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

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

同法は2019年6月15日に施行されること、施行に向けた周知・啓発活動の一環として、説明会等への講師派遣を行ったほか、同年1月には同法の内容を分かりやすく説明した資料の作成⁷⁷⁾、2月にはリーフレットの作成⁷⁸⁾・逐条解説の改定を行い、それぞれ公表しています。

また、同法の審議に当たり衆参両院の委員会で付された附帯決議において、早急に検討を行い必要な

措置を講ずべきこととされた事項等については、同年2月から「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」を開催し、法制的・法技術的な観点から、具体的な検討を行っています。

(5)消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等

消費者庁では、消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者安全法第12条第2項の規定に基づく通知が的確に実施されるよう、関係機関等の消費者行政担当職員に対し、2015年3月に改定した「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、2018年度における同通知件数は8,921件となっています。また、消費者安全法第38条第1項の規定に基づき、消費者に対し、2018年度において12件の注意喚起を実施しました。

また、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。

(6)高齢者、障害者等の権利擁護の推進

厚生労働省では、高齢者、障害者等の権利擁護の推進を図るため、市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う「成年後見制度利用支援事業」、介護保険サービスの利用援助や日常生活上の金銭管理等、成年後見制度の利用に至る前の支援からその利用に至るまでの支援までを切れ目なく一体的に確保する「権利擁護人材育成事業」及び都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う「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を実施しています。

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

77) https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/amendment/2018/

78) https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/

8月に前回の要請から時間が経過したことを踏まえ、消費生活センター等において成年後見制度の活用を図るよう都道府県等宛てに要請する事務連絡を改めて作成の上送付し、消費者行政ブロック会議(全6ブロック)において、都道府県等に対し、当該新たな要請についての説明を行いました。

2. 商品・サービスに応じた取引の適正化

(1) 電気通信サービスに係る消費者保護の推進

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

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

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

これらの制度の実効性の確保のため、2016年5月には「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定、公表しています。さらに、同年9月には、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・検討・評価等をする「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を立ち上げました。

2016年度のモニタリングでは、総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービス

に係る苦情の相談件数把握及び内容の分類整理を行う苦情等分析、消費者保護ルールに関連する業務の運用方法や書面記載状況について実地調査等を実施したところです。

2017年2月の第2回会合では、契約書面等調査、苦情相談分析の結果を踏まえ、MNO⁷⁹・FTTH⁸⁰サービスについて、総支払額の明示、及び明示した書面の交付を行う運用を基本とすること等を指摘し、改善・検討事項として調査対象事業者に対応を要請しました。

さらに、同年6月の第3回会合では、MNO・FTTHサービスの販売現場における説明状況等の覆面調査を実施した結果、特に実施の状況が全体的に悪いと判明した事項を公表し、これまでの調査結果等を「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」(以下「評価・総括」という。)として取りまとめました。

本評価・総括等を踏まえ、同年6月に調査対象事業者に所要の改善指導を実施するとともに、運用上の適切な事項等を明記の上、同年9月に同ガイドラインを改定しました。

2017年度においても、前年度に引き続きモニタリングを実施しており、2018年2月の第4回会合では、これまでのモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度上半期の苦情相談傾向分析の結果及びMVNO⁸¹サービスの販売現場における説明状況等の覆面調査を実施した結果の報告を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめました。

さらに、初期契約解除制度の対象とされていない音声通話付きのMVNOサービスについても、対象とする方向で検討していくべきである旨の意見集約がなされ、電気通信事業法施行規則等を改正し、MVNO音声通話付サービスにおける初期契約解除制度を導入しました(2018年10月1日から適用)。

2018年6月の第5回会合では、2016年度及び2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度の苦情相談の傾向分析の結果及びMNO・FTTHサービスへの実地調査の結果の報告を行い、これまでの

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

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

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

調査結果等を「平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング」として取りまとめました。これらを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請しました。

加えて、2018年10月には電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として、「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」を設置し、携帯電話の契約時の手続時間の長さや高齢者の契約トラブル、不適切な営業を行う販売代理店等の現状を踏まえ、消費者保護ルールの今後の在り方について検討を開始しました。2019年1月の第6回会合では、モバイル市場の競争環境に関する研究会及び消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループにより、モバイルサービス等の適正化に向けて早急に取り組むべき事項を整理した緊急提言が取りまとめられ、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」や「販売代理店の業務の適正性の確保」について、法改正を含め、必要な措置を検討・実施することが適当とされました。

また、事業者の乗換えや海外渡航時の一時的な事業者の変更の妨げになっているSIMロックについて、円滑な解除の実施を確保することとしており、2014年12月に改正した「SIMロック解除に関するガイドライン」により、事業者は、2015年5月以降に新たに発売される端末について、原則無料でSIMロック解除に応じることとなりました。さらに、「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、2017年1月に新たに「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を策定し、SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮等更なるSIMロック解除の推進を図りました。加えて、2018年8月に同指針を改正し、事業者に対して中古端末のSIMロック解除に応じることを義務付けました（2019年9月1日から適用）。

（2）有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用

総務省では、有料放送サービスについて、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動の在り方等、所要の制度整備を行い、整備された制度に基づき適切に運用することとしています。

2015年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）が公布され、放送法（昭和25年法律第132号）において、有料放送サービスに係る書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止等の規定

が設けられました。これを受けて、2016年4月に当該省令・告示を公布しました。

（3）詐欺的な事案に対する対応

金融庁では、2018年度に、無登録で金融商品取引業を行っていた者41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。

また、証券取引等監視委員会では、2018年度には、無登録業者による金融商品取引法違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立てを2件実施しました。

（4）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係る制度の整備

金融庁では、投資型クラウドファンディングの利用促進及び投資者保護のためのルール等を盛り込んだ金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成26年法律第44号）を、2015年5月に施行しました。法施行後においても、投資者保護の観点から、必要に応じ、監督上の対応を行い、2018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。

なお、2018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34社となっています。

（5）金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直し

適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度見直しに係る金融商品取引法の一部を改正する法律（平成27年法律第32号）が2015年5月に成立し、同年6月に公布、2016年3月に施行されました。

2018年度までに金融庁が実施した、プロ向けファンド業者に対する業務廃止命令等の行政処分は629件となっています。

（6）不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用

国土交通省及び金融庁では、不動産投資市場政策懇談会の下に設置された制度検討ワーキング・グループにおいて、不動産特定共同事業に関する制度の在り方について検討を行い、2016年9月に本懇談会にて報告書が取りまとめられ、不動産特定共同事業法の一部を改正する法律（平成29年法律第46号）が、第193回国会で成立し、2017年6月に公布、同年12月1日に施行されました。2018年度には、不動産クラウドファンディングに係る業務管理体制や情報開示に関するガイドラインの策定、対象不動産変

更型契約に係る規制の合理化等を内容とする不動産特定共同事業法施行規則の改正等、改正法の適切な運用のため必要な措置の検討を行い、2019年3月29日にそれぞれ発出・公布されました。

(7) サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備

2015年7月から12月にかけて開催された、金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」の報告書を踏まえ、利用者からの苦情処理に関する態勢整備を発行者に求めること等を内容とする情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律（平成28年法律第62号）が2016年5月に成立、同年6月に公布され、2017年4月に施行されました。

また、サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、2016年8月に事務ガイドラインの改正を行いました。

事務ガイドラインの改正等を踏まえ、以下の取組等を実施しました。

- ・コンビニ等で購入できる手軽さや匿名性等悪用されやすいサーバ型電子マネーの発行者主要先に対して、重点的にモニタリングを実施（2015年度：12先、2016年度：14先、2017年度：9先、2018年度：9先）。
- ・上記主要先に対して、月次で被害発生状況及び返金状況等を確認。
- ・返金状況については、2018年上半期におけるIDの詐欺被害申出金額の合計約12億円のうち、約2.8億円の返金を実行していることを確認。
- ・さらに、特に被害件数・金額が多い先に対し、2017年（3月、9月）及び2018年（6月、8月、10月）にヒアリングを実施し、より一層の取組を指導。
- ・電子マネーに関する消費者被害の項目を追加したガイドブック等を活用し、全国の高校等や地方公共団体への配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣の実施等、注意喚起を実施。

(8) 暗号資産交換業者についての対応

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、暗号資産交換業者について、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策や利用者保護を図るための制度整備について検討を行い、2015年12月に報告書が取りまとめられました。これを踏まえ、金融庁では、暗号資産交換業者に対し登録制を導入し、マネー・ローンダリング及

びテロ資金供与規制や利用者保護のための制度の導入を盛り込んだ情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律案を2016年3月に国会に提出し、同法案は同年5月に成立し、同年6月に公布されました。これを受けて、政令等の整備のための検討を行い、パブリックコメント等の手続を経て、2017年3月に当該政令等を公布しました（2017年4月1日施行）。

制度の運用に当たっては、一部の事業者の詐欺的行為による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、金融庁、消費者庁及び警察庁において情報共有しつつ、無登録業者等に対する警告書の発出等を行っています。また、暗号資産交換業者に対しては、体制等形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明態勢の整備状況等、実質的な審査を実施しています（2019年3月までに19社を登録。）。これまで暗号資産（仮想通貨）価格の乱高下や暗号資産（仮想通貨）の分岐等の動きが見られていること、証拠金を用いた暗号資産（仮想通貨）取引や暗号資産（仮想通貨）による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産（仮想通貨）に関連する消費者トラブルが増加していること等を踏まえ、登録後においても、暗号資産交換業者における利用者への説明態勢や実際の説明状況等のほか、法令に基づく取引時確認についても、モニタリングを行っています。

こうした中、2018年1月に発生した暗号資産交換業者における暗号資産（仮想通貨）の不正流出事案を踏まえ、当該業者に対する立入検査及び行政処分を実施しました。また、その他の暗号資産交換業者に対しても、順次立入検査を実施し、問題が認められた業者には行政処分を実施しました。

2018年8月、これまで実施した暗号資産交換業者等に対する検査・モニタリングで把握した実態や問題点について、利用者が業者を選定する際の参考にしてもらうなどの観点から、「中間的なとりまとめ」を公表したほか、同年10月には、一般社団法人日本仮想通貨交換業協会を資金決済に関する法律（平成21年法律第59号）に基づく認定資金決済事業者協会に認定し、例えば利用者からの相談・苦情対応等について同協会と連携して対応を行っています。

2017年9月に金融庁、消費者庁及び警察庁は、連名で利用者への注意喚起を行い、2018年10月には、暗号資産（仮想通貨）に関するトラブルが多様化している現状も踏まえて、主な相談事例等の更新を実施しました。

さらに、2018年3月に設置され、同年4月から12

月にかけて計11回にわたり開催された「仮想通貨交換業等に関する研究会」において、暗号資産（仮想通貨）をめぐる諸問題について必要な制度的対応の検討を行い、同年12月に報告書が取りまとめられました。これを踏まえ、金融庁では、暗号資産交換業等に関する規制の整備、暗号資産（仮想通貨）を用いたデリバティブ取引や資金調達取引に関する規制の整備等を盛り込んだ情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律案を2019年3月に国会に提出しました。

また、国民生活センターにおいても、情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律（平成28年法律第62号）に関連する研修を2018年度に8回実施しました。

（9）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、割賦販売法を適切に運用し、また関係事業者に法令の遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の適切な対応を進めるため、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。

また、2018年6月に、安全・安心なクレジットカード利用環境の整備を目的とした割賦販売法の一部を改正する法律（平成28年法律第99号）が施行され、クレジットカード加盟店等ではセキュリティ対策を実施することが求められます。

同法では、「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「クレジット取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」（2019年3月改定。以下「実行計画」という。）を実務上の指針として位置付けており、関係事業者は、本実行計画に基づく取組を着実に実施していく必要があります。

加えて、クレジットカードが紐づけられたスマートフォンを活用した決済サービスについては、一般社団法人キャッシュレス推進協議会が「コード決済における不正流出したクレジットカード情報の不正利用防止対策に関する検討会」において、対策ガイドラインを会員企業等と共に検討しています。

（10）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。2018年度は、業務改善命令を1件実

施しました。

また、商品先物取引の勧誘規制の見直しに係る改正省令の施行（2015年6月）を踏まえ、2018年度は同省令に基づく勧誘に関し、外務員に対する研修を3回実施しました。

このほか、商品先物取引法施行規則第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、2019年3月末日時点で10社公表しています。

（11）旅行業における企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直し

旅行業者が多額の負債を抱えたまま経営破たんした事案の発生を踏まえ、2017年8月に有識者により取りまとめられた「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループとりまとめ」に基づき、旅行業者の企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直しを行いました。

同取りまとめに盛り込まれた旅行業者の企業ガバナンスの強化策及び弁済制度の在り方の見直しを実施するため、2017年度に旅行業法施行規則の改正（2018年4月1日施行）を行い、旅行業登録更新等の際に提出書類の事務上の正当性を観光庁が簡易に確認できる方式を導入するとともに、営業保証金の見直しを行いました。また、同検討会の検討結果を踏まえ、2017年12月から、広告募集の在り方の見直し、前受金の使途の明記及び旅行業者の宿泊施設等への支払時期の適正化を行うとともに、2018年4月からはより詳細な経営状況の把握、企業内部・他企業からの通報を受け付ける通報窓口の設置及び保証制度の見直しを行いました。

（12）住宅宿泊事業法の適正な運用

急速に拡大するいわゆる民泊について、安全面・衛生面の確保がなされていないこと、騒音やゴミ出し等による近隣トラブルが社会問題となっていること、観光旅客の宿泊ニーズが多様化していること等に対応するため、一定のルールを定め、健全な民泊の普及を図ることを目指して、2017年6月に住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号）が成立しました。2018年6月から施行され、同法に基づく住宅宿泊事業、住宅宿泊管理業及び住宅宿泊仲介業が開始されました。

(13)民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

昨今、賃貸住宅への入居に当たり、従来の連帯保証人に代わるものとして、家賃債務保証業者による機関保証の役割・必要性が増しています。そのため、国土交通省では、家賃債務保証をめぐる消費生活相談等の状況を踏まえ、家賃債務保証業者を利用する賃借人及び賃貸人の基本的属性、家賃債務保証業者の利用状況、家賃債務保証業に関する消費生活相談内容等について、賃借人、賃貸人に加え、家賃債務保証業者に対してアンケートによる調査を行うなど、家賃債務保証の実態を把握し、家賃債務保証業者の適正な運営の確保や賃借人の居住の安定を図るための必要な諸施策の検討を行っています。

また、家賃債務保証の業界団体のセミナー等において、家賃債務保証業務の適正な実施に当たっての注意喚起を行いました。

このほか、家賃債務保証に関する適切な情報提供を行うための具体的な方策、要件等について有識者による検討会において議論し、2016年12月に家賃債務保証の情報提供等に関する方向性をまとめ、2017年10月に適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行うことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録する制度を創設しました。

さらに、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」についてウェブサイト掲載等を通じ、広く周知を図るとともに、相談業務に携わる者に向けた相談対応に関する研修会の実施を支援しています。

2018年3月に国土交通省及び消費者庁では、サブリースに関するトラブルの防止に向けて、サブリース契約を検討されている方及びサブリース住宅に入居する方に対して、注意喚起を行いました。また、2018年10月には、国土交通省、消費者庁及び金融庁が連携し、注意点の内容を拡充・更新し、改めて注意喚起を行ったほか、2018年11月には、より簡潔な啓発用資料を別途作成し、周知を図りました。

(14)住宅リフォーム等における消費者保護

国土交通省では、既存住宅流通やリフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、「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。さらに、住まいるダイヤルのウェブサイト⁸²で、住まいるダイヤルや専門家相談で受け付けた住宅に関する悪質事案を含む代表的な相談内容と相談結果を公表しています。

また、住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等について、2018年7月に設置した「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」において制度の改善策の検討を行い、検討結果を踏まえて制度等の充実を図ります。

さらに、住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために国土交通省が創設した「住宅リフォーム事業者団体登録制度」について、これまでで登録住宅リフォーム事業者団体数は14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、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・2017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ります。

(15)高齢者向け住まいにおける消費者保護

入居一時金の償却についての透明性を高める観点から、厚生労働省では、事業者団体や消費者関係団体、地方公共団体、国土交通省と連携して、有料老人ホーム等の高齢者向け住まいへの入居を考えている消費者向けに「一高齢者向け住まいを選ぶ前に一消費者向けガイドブック」を2012年度に作成し、入居者が支払う金額や契約が終了した場合に返還される金額について、消費者向けに分かりやすい説明を行うことを念頭に、モデルケースを設定し、グラフや表を用いて説明を行っています。

このほか、有料老人ホームの入居者保護のための施策の強化（事業停止命令の創設、前払金の保全措置の義務の対象拡大等）を盛り込んだ地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法等の一部を改正

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

する法律（平成29年法律第52号）が2018年4月1日から施行されました。

さらに「平成30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、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(2019年3月29日)。

(16) 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ついて関係省庁と連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、必要な措置を検討・実施しています。

消費者の保護のため、2016年度、身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握の実施に係る調査体制の検討等、実態把握のための準備・調整を行い、2017年度、事業者に対するヒアリングを行うなど、実態把握のための調査を実施しました。2018年4月に、2017年度に実施した調査研究についての報告書を取りまとめました。2018年8月に、当該報告書を踏まえ、厚生労働省では、「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」を发出し、介護保険施設において入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しない旨を示し、身元保証人等がないことのみを理由に入所を拒むことや退所を求めるといった不適切な取扱いを行うことのないよう、適切に指導・監督を行うよう各都道府県等にお願いしたほか、実態調査の結果及び高齢者やその家族が身元保証等高齢者サポート事業の利用を検討する際のポイントを示した、分かりやすい普及啓発のための資料を周知しました。当該資料について、同年9月には、消費者庁でも地方公共団体に周知するとともに、消費者庁のウェブサイトへの掲載を行いました。同年11月に、厚生労働省と消費者庁が共同して、当該資料について、消費者庁のウェブサイト⁸³⁾の紹介を含める形で、調査の対象となった事業者者に情報を周知したほか、2019年3月の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議においても通知の内容について周知を行いました。加えて、2019年3月から、厚生労働省及び消費者庁において、身元保証等高齢者サポート事業に関連すると思われる消費生活相談の情報を共有し、共有された情報を厚生労働省から各地方公

共団体に提供する取組を開始しました。

2018年4月には、「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて」等を发出し、入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは医師法（昭和23年法律第201号）第19条第1項に抵触する旨、各都道府県等へ周知を行いました。また、2018年度は厚生労働行政推進調査事業費補助金地域医療基盤開発推進研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を立ち上げ、医療機関を対象に、身元保証人等が得られない場合の患者への対応等の事例を収集し、同年度末までに現場で活用できる事例集を作成し、都道府県等に周知する予定です。

2018年9月に、消費者が身元保証等高齢者サポートサービスを選択するに当たり有用と思われる情報を提供する観点から、関係する情報を一覧することの可能なページを消費者庁ウェブサイト内に設けたほか、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート本部等4団体に、会員への情報の周知等を依頼しました。

(17) 金融機関による顧客本位の業務運営の推進

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、国民生活に貢献します。具体的には、「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、取組方針を策定した金融事業者の公表、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるための成果指標（KPI）の公表への働き掛け、ベストプラクティスを収集し、金融事業者や顧客の参考となるように公表、といった策を実施していきます。

(18) 美容医療サービス等の消費者被害防止

美容医療、歯科インプラント等の自由診療について、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等について関係者に周知徹底するとともに、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行い、また、地方公共団体における相談・指導件数を把握し、指針等の効果の検証を行うこととしています。

83) 当該ウェブサイトにおいては、「身元保証等高齢者サポートサービスを利用するに当たっては、…（中略）…事業者における預託金の管理方法なども把握していただくなど、本当に身元保証等高齢者サポートサービスが必要かどうかを含め、慎重に情報収集した上で判断いただくようお願いします。」と記載している。

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、2017年度における相談・苦情件数は6,943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105件であることを把握しました。

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

このほか、厚生労働省と消費者庁が協力・連携し、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知するため、消費者向けの注意喚起資料を作成し、2016年9月に都道府県等に周知しました。また、2016年9月以降、行政のTwitter等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行っています。

また、2017年度から、美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療サービス」関連としてPIO-NETに登録された消費生活相談情報を消費者庁から厚生労働省に提供し、同省から地方公共団体に提供しています。

消費者庁では、2016年1月に消費者委員会から内閣総理大臣へなされた特定商取引法の規律の在り方についての答申の内容等を踏まえ、特定商取引法施行令を改正し、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供として規制対象に追加しました。具体的には、役務の提供期間が1か月を超え、かつ支払総額が5万円を超える美容医療契約のうち、①脱毛、②にきび・しみ・そばかす・ほくろ等の除去、③肌のしわ・たるみ取り、④脂肪の溶解、⑤歯の漂白等について、光の照射や薬剤の使用等主務省令で定める方法によるものを規定しています。これにより、消費者が一定の美容医療契約についてもクーリング・オフや中途解約を行うことが可能となりました。

(19) 警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化

警備業は、施設警備、雑踏警備、交通誘導警備、現金輸送警備、ボディガード等の種々の形態を有しており、ホームセキュリティ等の需要も拡大するなど、国民生活に幅広くサービスを提供しています。また、空港や原子力発電所のようなテロの標的とされやすい施設での警備も担っています。こうした警備業が果たす役割を踏まえ、警察では、警備業法(昭和47年法律第117号)の規定に基づき、警備業者に対する指導監督を行い、警備業務の実施の適正と警備業の健全な育成を図っています。

警備業に対する社会的な需要が拡大する中で、警

備業務の内容や契約の対価、解除等の条件に関する説明がなかったなど、契約時における警備業者の説明が不十分であることに起因する苦情が数多く発生したため、2004年に成立した警備業法の一部を改正する法律(平成16年法律第50号)において書面の交付に関する規定(第19条)が新設されました。これにより、警備業者は依頼者に対し、契約の成立前に書面を交付して重要事項を説明しなければならず、また、後日の紛争を防ぐため、契約締結後に契約内容を記載した書面を交付しなければならないこととされ、警備業務の依頼者の保護が図られました。

2018年度においても、各都道府県警察は、警備業法第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、各種講習会や定期立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を行い、さらには、違反業者に対して行政処分を実施するなど、警備業者に対する指導監督を継続的に実施しています。

(20) 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、何らの法的規制もなされず、調査の対象者の秘密を利用した恐喝事件、違法な手段による調査、料金トラブル等の問題が指摘されていました。

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

2018年度においても、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。

(21) 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

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

消費者庁では、2016年4月の電力小売全面自由化の開始に当たり、2016年2月及び3月に、消費者への制度の周知や消費者トラブルの未然防止のため、注意喚起を実施しました。

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

さらに、電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を行っています。

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

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

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

経済産業省では、電気・都市ガスの小売全面自由化について、全国各地での説明会開催や、ラジオ・雑誌等のメディアを通じた広報、コールセンターの運営等、電気・都市ガスの小売全面自由化の周知・広報を積極的に実施しました。

また、電力・ガス小売全面自由化の実施に伴う消費者トラブル防止施策強化のための連携協定に基づき、電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センターが共同で、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。

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

同年6月の改正液石法省令の施行後、順次LPガス販売事業者への立入検査を実施し、改善指導等を行うとともに、2018年2月には、取引適正化ガイドラインを改訂し、より一層料金の透明化・取引の適正化に向けた取組を行っています。

(22) リスクの高い取引等に関する注意喚起

仕組みが複雑である、内容が分かりにくい、損失が生じた場合に高額になる、適正な価格が判断しづらいなどのリスクの高い取引（例えば商品等の先物取引）等については、所管省庁の取組に加え、必要に応じ、消費者庁も、国民生活センターと連携し、取引の際にはリスクについての十分な理解が必要であること等、被害の未然防止の観点から注意喚起を行うこととしています。

消費者庁では、2015年5月に、先物取引のリスクの高さについて注意喚起を行い、また、同月に国民生活センターから商品先物取引法施行規則の改正の内容とそれに対応した注意事項について、注意喚起を行いました。さらに、継続して消費生活相談の状況を注視し、2019年3月に、消費者庁ウェブサイトにおける注意喚起の更新を行いました。

このほか、改正後の商品先物取引法施行規則に基づく勧誘を希望する事業者で、同施行規則に規定する体制が整備されている事業者の状況を、所管府省から情報提供を受け、更新の度に国民生活センター、全国の消費者行政部局及び消費生活相談窓口に周知しました。

また、近時、大規模災害が相次いで発生したことを踏まえ、消費者庁ウェブサイトにて特設ページの開設、「災害に関連する主な相談例とアドバイス」や「災害発生時にあわてないために！消費生活での留意事項例をご紹介」の公表等、消費者に対する情報提供を随時行いました。今後も、災害発生後の状況等に応じて、消費者が留意すべきリスク等について注意喚起を行います。

その他、ゲノム医療・ビジネスについて、正しく理解することができるよう、2018年4月に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して情報提供を行いました。また、地方公共団体ふるさと納税サイトの画像や返礼品を不正にコピーしたサイトが存在することを受けて、地方公共団体による注意喚起がなされたことを踏まえ、2018年12月に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して注意喚起を行いました。

新生活を始める方に対し、2019年3月に、キャッシュレス決済やプラットフォームの利用における留意点、再配達が生じないようにするための留意点等を含め、注意喚起を行いました。

3. 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

(1) 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応

特定商取引法の通信販売については、通信販売業者に対して不適切な広告の改善を求めるとともに、執行を補完する取組として、ISP⁸⁴や金融庁等に対し、違法な電子メール広告等に関する情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や口座凍結等を促しています。

消費者庁では、通信販売業者に対し、2018年度は1,512件の改善指導を行っています。

(2) 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施

総務省及び消費者庁では、特定電子メール法の規定に基づき、行政処分や行政指導の実施により、同法に違反する特定電子メールに起因した消費者被害を削減することとしています。

2018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5,700件送信しました。なお、同法に違反した送信者に対する措置命令はありませんでした。

(3) 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

総務省では、2005年2月から、官民協力の下で迷惑メールの追放を目的とした「迷惑メール追放支援プロジェクト」を実施しており、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、送信元プロバイダにおける、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の自主的な取組を促しています。

2018年度は、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、違法性が確認されたメール約8,900件に関する情報を送信元プロバイダに通知しました。

(4) インターネット上の消費者トラブルへの対応

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

消費者庁では、インターネット消費者トラブル等の動向を踏まえ、毎回個別のテーマを設定している「インターネット消費者取引連絡会」を開催しています。2018年度は「キャッシュレス決済の多様化」、「口コミサイト・インフルエンサーマーケティング」、「ライブ配信サービス（投げ銭等）」、「オンラインチケットサービス（チケット不正転売禁止法）」をテーマとして、それぞれ調査研究を実施しました。また、各会合の開催に当たって、それぞれのテーマに関する調査研究も実施しており、2018年度における消費者庁ウェブサイト上の調査報告書へのアクセス件数は、約21万件となっています。

(5) 電子商取引環境整備に資するルール整備

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

経済産業省の「電子商取引に関する市場調査」⁸⁵によれば、2017年の日本のBtoC⁸⁶電子商取引の市場規模は16.5兆円（前年比9.1%増）にまで達しており、今後も一層拡大していくことが予想されます。

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

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

85) 経済産業省「我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）」（2017年度）

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

「電子商取引等に関する準則」)。

経済産業省では、2018年7月27日に、準則の改訂を実施しました。次回改訂(2019年前半に公表予定)に向け、検討作業を実施中です。

4. 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

(1) 特殊詐欺の取締り、被害防止の推進

警察庁では、政府広報を活用した注意喚起を始め、地方公共団体や関係機関・団体等と連携して、あらゆる媒体や機会を活用した複合的な防犯指導、広報啓発を行い、犯行手口や予防対策を分かりやすく周知しています。

また、被害を未然に防止するため、金融機関に対し、窓口職員等による高齢者を中心とした顧客への声掛けの徹底を要請するとともに、「金融機関職員による声掛けは警察からの要請に基づき実施している」旨を記載した説明文書や、声掛け用のチェックリストの金融機関への提供、金融機関職員を対象とした声掛け訓練等を行っています。同時に、警察への通報依頼を推進し、金融機関から連絡を受けた場合の臨場体制の構築を行うなど、声掛けによる被害防止対策が行われるよう働き掛けています。

さらに、架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを推進しており、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに携帯電話事業者に対する、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犯行ツール対策を推進しています。なお、2018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5,159件(前年比515件増)であり、このうち架空請求詐欺の検挙件数が1,271件(前年比237件増)、金融商品等取引名目の特殊詐欺の検挙件数が40件(前年比148件減)となっています。

金融庁では、預金口座の不正利用に関する情報について、情報入手先から同意を得ている場合には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとしており、その情報提供件数等については、四半期ごとに金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。

(2) 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)は、高齢者等の社会的弱者に多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機

関との連携強化等による事犯の早期把握に努めるとともに、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の早期事件化」等を掲げ、その推進を指示しています。

また、迅速かつ機敏な口座凍結の要請等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査を推進しての早期事件化により、被害の拡大防止を図ることとしています。

なお、2018年中には、利殖勧誘事犯を41事件123人、特定商取引等事犯を120事件227人検挙しています。

(3) 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進

生活経済事犯の多くで、預貯金口座のほか、携帯電話等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯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助長サービス対策を推進しています。

警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「早期の口座凍結による犯罪収益の散逸防止と剥奪の徹底」、「被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策の一層の推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示しています。

また、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供を行っており、2018年中は1万5924件の情報提供を行いました。

(4) 偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応

金融庁では、スキミング等により不正に入手した情報から偽造キャッシュカードを制作し、他人の預貯金を引き出す事件等が跡を絶たない状況であることを踏まえ、偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況を、四半期ごとに金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。また、預金取扱金融機関を対象として、「偽造キャッシュカード問題等に対する対応状況」に係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2018年9月に公表しました。

(5) ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯⁸⁷については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また、暴力団の資金源とな

る場合もあることから、警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「広域にわたるヤミ金融事犯の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示しています。

また、当該事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図っています。

なお、2018年中は、ヤミ金融事犯を718事件814人検挙しています。

(6) フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進

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

警察庁では、フィッシングに係る犯罪について、都道府県警察の実施する情報セキュリティに関する講習等を通じ、フィッシングに関する注意喚起を推進しています。

また、2018年中の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)を適用した「フィッシング」行為の検挙件数は2件でした。

経済産業省では、フィッシング対策協議会や一般社団法人JPCERTコーディネーションセンター⁸⁸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、ウェブサイトやメーリングリスト等で、サイバーセキュリティ関連団体や一般消費者等へのフィッシングに関する情報発信や注意喚起等の情報提供を実施しています。

総務省では、フィッシング対策にも有効な技術的対策の一つとして、受信者が受け取った電子メール

について、当該電子メールの送信者の情報が詐称されている(送信者になりすましている)か否かを確認可能とする「送信ドメイン認証技術」の普及促進に取り組んでおり、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表(2011年8月に第2版を公表)しています。

(7) 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等を行う対策を推進しています。

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

(8) インターネットオークション詐欺の取締り

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

警察庁では、都道府県警察による情報セキュリティに関する講演等を通じ、インターネット利用者に対する注意喚起を推進しています。

また、インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進しており、2018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234件となっています。

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

88) インターネットを介して発生する情報流出、Web改ざん、フィッシングサイト等のコンピュータセキュリティインシデントに関する報告の受付、対応の支援、発生状況の把握、手口の分析、再発防止対策の検討や助言、早期警戒情報の配信やソフトウェア等の脆弱性対応等を技術的な立場から行い、特定の組織からは独立した中立の組織として、また、国際連携が必要なオペレーション等の窓口となるCSIRTとして、日本における情報セキュリティ対策の向上に取り組んでいる組織。

(9) 模倣品被害の防止

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

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

警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「偽ブランド事犯等の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示しています。また、例年、関係する機関・団体が構成する不正商品対策協議会が主催するキャンペーンを後援しており、同協議会主催の「ほんと？ ホント！フェア」（2018年：全国6都県で開催）を支援するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行いました。

なお、2018年中は、商標権侵害事犯を309事件364人、著作権侵害事犯を169事件205人検挙しています。

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

2018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、2万6005件、輸入差止点数が、92万9675点となっています。

農林水産省では、官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアムを通じて、アジアの主要国における我が国の農林水産物・食品の産地偽装・模倣品に係る現地調査等を実施しています。同調査により、これまで日本由来ではないと思われる商品への日本の地名の使用が確認されました。また、2018年に特定農林水産物等の名称の保護に関する法律の一部を改正する法律（平成30年法律第88号）が成立し、広告等における地理的表示（GI）の使用やGI産品と誤認させるおそれのある表示等を規制対象とするとともに、日EU・EPAに基づき日本のGI48産品、EUのGI71産品の相互保護を開始しました。

消費者庁では、インターネット通販事業者の特定

商取引法違反に関する調査の一環として、模倣品被害についての対策を行っています。2018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109件について、特定商取引法の遵守状況を調査し、うち93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の悪質な海外ウェブサイトに関する情報について、消費者庁ウェブサイトにおいて公表しています。

(10) 「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止

2017年度に全国の消費生活センター等に寄せられた架空請求に関する消費生活相談の件数が増加したことを踏まえ、2018年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」（2018年7月22日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。

- ・ 架空請求事業者から消費者への接触防止のための取組
- ・ 消費者から架空請求事業者への連絡防止のための取組
- ・ 消費者による架空請求事業者への支払の防止のための取組

「架空請求対策パッケージ」において、2018年秋を目途に、架空請求に関する相談状況及び関係府省等の架空請求対策の実施状況についてフォローアップを行うこととされていたことを受け、2018年12月、関係府省の協力を得て、「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の進捗状況等について取りまとめの上公表し、いずれについても着実に進められていることが確認されました。

消費者庁では、2018年8月、啓発資料を作成し、注意喚起を行ったほか、同年11月、封書を送付したり、裁判所をかたったりするといった手口の変化を踏まえた、新たな啓発資料を公表し、周知を図っています。また、同年11月、インターネット上の文字列を分析し、消費者被害・トラブル情報の把握を行う取組における文字列情報の抽出プロセスにおいて、事業者による消費者向けの注意喚起情報が把握できた際に、より一層の情報の拡散を図り、被害の抑止を図るため、消費者庁ウェブサイトにて、周知を図るためのページ⁸⁹⁾を設けました。

また、2019年3月以降、高齢者の方々に留意点がいきわたるよう、高齢者の住まいの管理に関する業界団体の関係者に対して情報の周知についての協力

89) https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/other/other_002/

を求める取組に着手しました（2019年3月から、関係団体のウェブサイトにも所属事業者向けの情報提供を掲載。）。

5. 規格・計量の適正化

(1) JIS等の国内・国際標準化施策の実施

経済産業省では、2018年度も消費者への標準化⁹⁰知識の普及啓発及び消費者の日本工業規格（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20回開催しました（約1,150名参加）。

また、消費生活技術専門委員会等、15種類の委員会を合計48回開催しました。

さらに、第196回通常国会で工業標準化法等の一部を改正する法律（平成30年法律第33号）が成立しました。2019年7月1日の改正法の全面施行に向けて、同法に基づく政令の整備等を進めます。

(2) 新たなJAS等の検討

日本農林規格（JAS）を定め得る対象の拡大等と内容とした農林物資の規格化等に関する法律及び協

立行政法人農林水産省消費安全技術センター法の一部を改正する法律（平成29年法律第70号）が、2017年6月に成立し、2018年4月に施行されました。

これに伴い、農林水産省では、消費者・事業者のニーズを踏まえた新たなJASの制定に向けた検討を進め、これまでに、「有機料理を提供する飲食店等の管理方法」、「人工種苗生産技術による水産養殖産品」等11規格を新たに制定しました。

また、新たなJASマークが2018年10月に一般投票により決定しました。特色ある規格に係るJASマークは、有機JASマーク以外に、地鶏肉や熟成ハム等、高付加価値やこだわりのある規格に対応した3種類がありましたが、マークの訴求力の分散を防ぎつつ、国内外にその商品や製造業者の取組に際立った特徴があることを訴えるため、新たなイメージを制定するとともに、既存の3種類のマークを新マークに統合しました。

さらに、説明会（全国で計8回開催）や消費者教育情報誌により情報発信を行うとともに、標準・認証に関する大学での出張講座を実施するなど、新たなJAS制度の普及・啓発に向けた取組を実施しました。

第4節

消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

1. 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

(1) 消費者政策の実施の状況の報告

消費者庁では、2012年に改正された消費者基本法第10条の2の規定に基づき、2013年度から、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況を取りまとめ、国会へ報告するとともに、法定白書（法律に基づいて作成される白書）である「消費者白書」において公表しています。2018年度は、6月12日に2017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) 消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告

消費者庁では、消費者安全法第12条各項の規定に

基づき、各行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長から消費者庁に対し消費者事故等の発生に関する情報の通知があったもの等について、同法第13条の規定に基づいて集約及び分析を行い、「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」として、「消費者白書」において公表しています。2017年度の取りまとめ結果については、2018年6月12日に国会へ報告、公表を行いました。

2018年版「消費者白書」では「子どもの事故防止に向けて」を特集し、冊子を作成したほか、消費者庁ウェブサイトにおいて全文及び概要（英語版を含む。）をPDF形式、HTML形式で公表しています⁹¹。

90) 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。

(3) 消費者政策の企画立案のための調査の実施

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2018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、2018年の「消費者被害・トラブル額の推計」を実施しました。

さらに、新未来創造オフィスにおいて、2017年9月から、「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」を開催し、同年10月から、「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」を開始しました。加えて、2018年1月から、行動経済学等の知見を活用した消費行動等の分析・研究として、「健康と生活に関する社会実験」を実施し、同年7月にモニターの対象となるとくしま生協組合員の特徴を把握するアンケート調査の報告書を取りまとめました。

このほか、2018年度には、シェアリングエコノミーに関して、利用実態に関するアンケート調査及びモニター消費者を集めた実証実験を実施しました。

(4) 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任

2015年9月に内閣府が実施した「消費者行政の推進に関する世論調査」の結果を踏まえてまとめた、消費者の意見を代表する審議会等の委員についての考え方を整理しました。2017年12月に、消費者庁は、関係府省等に対して、消費者の意見を代表する委員の任用を促すとともに、選任状況の調査を実施し、結果を取りまとめました（別表1：章末参照）。

また、2016年には、各地域で活躍する、消費生活全般に関するあらゆる分野の消費者団体の概要及び活動内容等を把握するために2015年度に実施した「消費者団体基本調査」の結果を取りまとめ、「消費者団体名簿」として消費者庁のウェブサイトに掲載しています⁹²。

2. 消費者教育の推進

(1) 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進

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。

推進会議は、いわゆる「8条機関」の審議会⁹³であり、委員は消費者、事業者、教育関係者、消費者団体、事業者団体及び学識経験者等から20名を任命しており、任期を2年としています。

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。

基本方針に掲げられた「今後検討すべき課題」については、推進会議に置かれた三つの小委員会（消費者市民育成小委員会、情報利用促進小委員会、地域連携推進小委員会）で検討し、2015年3月に取りまとめを公表しました。

2015年7月に始動した第2期推進会議⁹⁴では、①「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月閣議決定）の見直しに向けた論点整理、②若年者に対する消費者教育の機会の充実等社会情勢等の変化への対応について議論を深めました。

具体的には、①については、関係省庁、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体に対して行ったヒアリングを踏まえ、基本方針の実施状況の確認と、中間的な見直しを行いました。

②については、議論の結果、2016年4月に推進議会において「学校における消費者教育の充実に向けて」を取りまとめ、公表しました。また、推進会議の意見を聴きながら、消費者庁において、関係省庁と連携して、高校生向け消費者教育教材「社会への扉」を2016年度中に作成し、2017年4月から配布を開始しました。「社会への扉」は、2017年度以降、

91) https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/

92) <https://www.caa.go.jp/region/index10.html>

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

94) 第10回推進会議（2015年7月開催）から第2期。

徳島県内の全高校の授業で活用されており、成年年齢引下げを見据え、全国でも同様の授業が実施されるよう、取組を進めています。

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

さらに、第3期推進会議の下では、「若年者の消費者教育分科会」を開催し、若年者への効果的な消費者教育について、学校や地方公共団体の現状等に則した検討を行っています。特に、学校の教職員には、消費者教育の推進役としての役割が期待されることから、その指導力の向上のため、教員養成や教員研修における消費者教育の推進について検討を行い、2018年6月に取りまとめを行いました。その後は、新たな議題を選定し、地方公共団体による消費者教育教材の作成状況を把握し、その効果的な周知及び提供方法等について検討を進めています。

また、成年年齢引下げを見据え、若年者への消費者教育の充実・強化のため、「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、「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」を決定し、関係省庁が緊密に連携して、若年者への消費者教育の効果的な推進に取り組んでいます。

(2) 地域における消費者教育推進のための体制の整備

文部科学省では、2010年度、大学等における消費者教育の基本的な方向性をまとめた「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」について、急速に進展する時代の変化に対応するため、2018年度に改訂を行いました。また、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、2017年度は「消費者教育アドバイザー」⁹⁵の派遣を実施するとともに、「連携・協働による消費者教育推進事業」における消費者教育推進のための実証的共同研究において、多様な主体との連携による地域や学校での消費者教育の実践モデルの構築及びその成果について検証を行いました。さらに、消費者教育フェスタを主催し、多様な関係者との交流を図るとともに、

学校や地域における消費者教育の実践事例について報告を行いました。

また、毎年度、全国（2018年度は13会場）で社会教育主事講習⁹⁶を実施し、消費者教育の講義を行うなど、地域における消費者教育の促進に取り組んでいます。

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

消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会は、地方消費者行政強化作戦に位置付けられており、消費者行政ブロック会議（全国を6ブロックに分け、都道府県・政令市の担当課長と意見交換や情報共有を行う場）等において策定・設置を促しています。2019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、2018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13回（受講者数549人）実施しました。

(3) 「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」の検討等

基本方針とは、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。

消費者庁では、第2期推進会議において、関係府省庁、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体からのヒアリングを実施し、これらを基に、現行の基本方針の実施状況を確認するとともに、中間的な見直しを行いました。第3期推進会議においても引き続き検討を行い、これを踏まえ、2018年3月に変更について閣議決定がされました。変更に当たっては、「当面の重点事項」を示しています。多様な主体が取り組む広範囲にわたる消費者教育を効果的に進め

95) 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。

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

るため、消費生活を取り巻く社会経済情勢等を踏まえ、重点的に取り組むことが求められる課題を共有することを目的としています。具体的には、①若年者の消費者被害の防止・救済のため、また、自主的かつ合理的に社会の一員として行動する自立した消費者の育成のため、学校における消費者教育の推進を図ること、②消費者の特性に配慮し、ライフステージに応じた消費者教育を推進すること、③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を推進することを挙げています。

2018年度には、「当面の重点事項」に関する対応方針について、推進会議において検討を行い、分科会を開催して個別の事項について検討を進めることを決定し（2018年7月9日）、重点事項①に関する検討のために「若年者の消費者教育分科会」を開催することとし、新たな議題を選定しました。また、重点事項②に対応する検討を進めるため、「地域における消費者教育の充実に向けた連携に関する分科会」を開催することを決定し（2019年1月21日）、2月18日から、地方公共団体による取組のヒアリング等を進めています。

（4）消費者教育に使用される教材等の整備

消費者庁では、年齢、障害の有無、情報の入手方法、読み解く能力の差異等の消費者の特性に応じた適切なものとするに配慮した消費者教育教材の作成及び収集を行っています。

また、消費者庁では、特に学校・社会の様々な場面で消費者教育を実施している方々の支援を主な目的に、消費者教育に関する様々な情報を提供する場として、消費者庁のウェブサイト上において消費者教育ポータルサイト⁹⁷を運営しています。同ポータルサイトには、関係機関で作成された教材や実践事例に関する情報が一元的に集約されています。

同ポータルサイトには、2018年度末時点で、教材が848件、各地域での実践事例に関する情報が282件、講座等に関する情報が535件、合計1,665件の情報が掲載されています。また、2018年度末時点で、同ポータルサイトのアクセス数は17,039,805件となっています。

同ポータルサイトにおいて、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教材等の選択に役立つ評価等を示すなど、消費者教育推進のための総合的な情報提供・発信を行っています。また、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、2018年度には、「若年者の消費者教育分科会」を開催し、今後の教材等の消費者教育に関する情報提供の在り方について検討を行いました。さらに、全都道府県に対し、実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛けを実施し、高等学校等における「社会への扉」の活用を促すとともに、授業で活用する場合において、冊子の提供を行いました。

（5）教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基盤的な情報の整備と体制作り）

文部科学省では、消費者教育の一層の推進を図るため、多様な関係者が情報を共有し、相互に連携するための場として、「社会的責任に関する円卓会議」の協力を得て、2010年度から消費者教育フェスタを開催しています。2018年8月に独立行政法人国立女性教育会館で開催したフェスタにおいては、地域におけるSDGsに関する取組やフードバンク活動等についての講演やパネルディスカッションを実施しました。また、11月には兵庫県姫路市において、姫路市教育委員会等の協力の下、消費者教育に関する公開授業を実施したほか、展示説明会において教材・資料の展示を実施しました。

消費者庁では、2019年1月に横浜市で消費者庁主催の地方消費者フォーラムと文部科学省主催の消費者教育フェスタを共同開催しました。

ほかにも、消費者行政ブロック会議等において、教育委員会と消費者行政部局が連携している地方公共団体の取組を聴取しています。また、国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援していきます。

（6）学校における消費者教育の推進

第1期推進会議の小委員会の一つである消費者市民育成小委員会では、消費者教育の担い手が消費者市民社会を目指すために参考となる消費者教育実践事例を「消費者教育の担い手向けナビゲーション」（以下「ナビゲーション」という。）として整理しました。ナビゲーションは、消費者教育の担い手である教育関係者等が対象者に対してどのようなことを教えるかといった観点から事例を示しています。学校関係については、学習指導要領との関連を示し

97) <https://www.caa.go.jp/kportal/index.php>

ました。

なお、事例については、「消費者市民育成プログラム（実践事例集）」として、実施内容、工夫、成果及び課題について別途取りまとめています。

総務省では、子供たちのICTメディアをより主体的・能動的に扱う能力（ICTメディアリテラシー）を育成するため、2009年度から引き続き、小学校高学年を対象とした教材「伸ばそうICTメディアリテラシーつながる！わかる！これがネットだ」をウェブサイト上に公開するとともに、2009年度と2010年度に開発した中・高校生を対象とした新たな教材についても2011年4月から公開しています⁹⁸。

なお、2011年度から公開した新たな教材については、指導資料中にインターネットやメール等を利用する際の留意点等を記載し、学校や家庭等における話合いのきっかけ作りに使えるようにしました。

ほかにも、情報通信分野等の企業・団体等と協力しながら、子供たちのインターネットの安全な利用に係る普及を目的とした啓発講座であるe-ネットキャラバンを、児童・生徒、保護者・教職員等を対象として全国で実施しています。2016年度からは、更なるフィルタリングの理解の向上を図るため、保護者・教職員を対象にスマートフォンのフィルタリングに特化した内容の講座を新設するとともに、低年齢層に対応するため、講座の対象年齢を小学3年生まで引き下げました。なお、2018年度は2,529件の講座を実施しています。

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

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

これらを踏まえ、小・中・高等学校の現行の学習指導要領においては、社会科、公民科、家庭科及び技術・家庭科等を中心に消費者教育に関する学習内容の充実を図っています。

また、2016年12月の中央教育審議会答申を踏まえ、

2017年3月には小・中学校の学習指導要領を、2018年3月には高等学校の学習指導要領を改訂し、関連する教科等において消費者教育に関する学習内容の更なる充実を図っています。今回改訂した学習指導要領は小学校では2020年度、中学校では2021年度から全面実施され、高等学校では2022年度の入学生から年次進行で実施される予定です。

加えて、小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、消費者教育等に関する各教科等横断的プログラムの開発に係る実践研究を実施するとともに、優れた取組の普及を図りました。

2010年度、大学等における消費者教育の在り方について検討を行い、その成果を「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」としてまとめました。2018年度には、急速に進展する時代の変化に対応するため同指針を改訂し、都道府県及び大学等に対して周知を行いました。また、同年度には消費者教育フェスタを開催し、各地域における特色ある消費者教育の実践事例の発表を実施しました。さらに、2016年度に消費者教育推進委員会で作成した「消費者教育の指導者用啓発資料」を用いて、消費者教育を通じて育むべき力と指導者の役割、指導者が消費者教育を行う上でのヒントや関係者が相互に連携して取り組む手法等について普及・啓発を行っています。

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

これらの関係団体と連携した取組として、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を2018年度に11大学で実施しました。

消費者庁では、第2期推進会議において、学校における消費者教育の充実方策について検討を重ね、2016年4月に「学校における消費者教育の充実に向けて」を取りまとめ、公表しました。また、「若年者の消費者教育に関するワーキングチーム」において、成年年齢の引下げに向けた環境整備の充実のための教材等について検討しました。これを踏まえ、高校生向け消費者教育教材「社会への扉」を2017年3月までに作成し、4月以降に配布を開始しました。

98) http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/media_literacy.html

2017年度には、徳島県内の全高校において、「社会への扉」を活用した授業を行いました。また、成年年齢引下げを見据え、若年者への消費者教育の充実・強化のため、「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っています。

法務省では、教育関係者、法曹関係者等で構成する法教育推進協議会及び教材作成部会において、発達段階に応じた法教育教材を作成しており、それらの教材では、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ています。2017年度には小学生向け法教育視聴覚教材を、2018年度には中学生向け法教育視聴覚教材及び高校生向け法教育教材を作成しました。これらの教材については、全国の小中学校、高等学校、教育委員会等に配布したほか、今後、教材を活用したモデル授業例の作成を行うこととしています。

(7) 地域における消費者教育の推進

総務省では、子供たちのインターネットの安全な利用に係る普及啓発を目的に児童・生徒、保護者・教職員等を対象とした出前講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施するとともに、教職員や専門家からのヒアリングを通じて、インターネットに係る実際に起きた最新のトラブル事例を踏まえ、その予防法等をまとめたインターネットトラブル事例集を公開しています⁹⁹⁾。

文部科学省では、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、2018年度は「消費者教育アドバイザー」の派遣を実施するとともに、「連携・協働による消費者教育推進事業」における消費者教育推進のための実証的共同研究において、多様な主体との連携による地域や学校での消費者教育の実践モデルの構築及びその成果について検証を行いました。

また、消費者教育フェスタを独立行政法人国立女性教育会館、兵庫県姫路市、神奈川県横浜市の3か所で開催しました。

独立行政法人国立女性教育会館では、平成30年度

男女共同参画推進フォーラムにおいて、「持続可能な社会をつくる消費者～地球の未来に向けて～」をテーマに、SDGsに関する取組やフードバンク活動等についての講演やパネルディスカッションを実施しました。兵庫県姫路市では、「学び、つながり、高めあおう！」をテーマに、「姫路市学校園消費者教育指針」に基づき、消費者教育の視点を取り入れた授業を教科横断的に実践している姫路市の幼稚園、小・中・高等学校の取組を公開授業や実践報告という形で紹介するとともに、基調講演や身近なところから始める消費者教育のヒント等についてのパネルディスカッションを実施しました。神奈川県横浜市では、消費者庁との共催で「成年年齢引下げを踏まえた消費者教育について」をテーマに、地域で活躍する団体、消費者教育担当者等多様な主体が集い、情報交換や意見交換を行う「交流の場」を設けました。

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。2019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。

2018年度には、変更後の基本方針の「当面の重点事項」に掲げている、地域における消費生活センターを拠点とした連携体制づくりについて、その方策を検討するため、「地域における消費者教育の充実に向けた連携に関する分科会」を開催することを決定し、(2019年1月21日)、2月18日から、地方公共団体による取組のヒアリング等を進めています。

公正取引委員会では、2018年度には、「消費者セミナー」¹⁰⁰⁾を83回、「独占禁止法教室」¹⁰¹⁾を236回、「一日公正取引委員会」¹⁰²⁾を8回開催しました。また、消費者の暮らしと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。)の関わりについて説明した資料を、「消費者セミナー」や「独占禁止法教室」の出席者に配布しました。

99) http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/jireishu.html

100) 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。

101) 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。

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

(8) 家庭におけ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。

(9) 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、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。事業者による同ポータルサイトの掲載数は、2018年度末時点で150件となっています。

(10) エシカル消費の普及啓発

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

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

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

2015年度から開催している、エシカル消費シンポジウム「エシカル・ラボ」については、2018年度は秋田県、山口県、京都府で開催しました。また、積極的に取組を進めている団体の実施する啓発イベントへの登壇・出展や、「こども霞が関デー」におけるワークショップの開催等、様々な取組により、更なる普及啓発に取り組んでいます。

(11) 金融経済教育の推進

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

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

定・公表しました。

大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を関係団体と連携して2018年度に11大学で実施しました。

また、学校や地域等で開催される講座等への講師派遣を2018年度に1,174回実施しました。

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

このほか、金融リテラシーの向上を目的としたシンポジウムを各財務局と共催しました(2018年度は、全国6か所で開催)。

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

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

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

(12) 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、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や教育関係者と法曹関係者による連携・協働の在り方等、法教育に関する取組について多角的な視点から検討するため、法教育推進協議会を開催しています(2018年度は11回開催。教材作成部会を含む)。

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、法教育教材を作成しているほか、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ます。

さらに、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、教員や児童・生徒のほか、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。

(13) 各種リサイクル法等の普及啓発

環境省では、2013年4月に施行された使用済小型電子機器等の再資源化の促進に関する法律（平成24年法律第57号）を始めとした各種リサイクル法の認知、理解から実際に活動してもらうための普及啓発、及び活動の拠点形成のため、子供向けモデル授業を実施しています。具体的には、平成27年度に制作した「小型家電リサイクル学習授業支援パッケージ」に「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」のコンテンツを追加し、より児童がリサイクルに興味をもつツールを作成し、社会や家庭科の各全国教育研究会における普及やESD推進校等での出前授業等を実施し、リサイクル制度の普及促進を図りました。

経済産業省では、「資源循環ハンドブック2018」を4,500部作成し、関係機関に配布したほか、3R¹⁰³に関する環境教育に活用するなどの一般の求めに応じて配布を行っています。

(14) 食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進

「食品ロス」とは、食べられるのに捨てられる食品のことを指します。

日本における2016年度の食品ロスの発生量は、年間643万トンと試算されています。また、食品ロスの約半分は家庭から発生しており、年間1人当たりの食品ロス量は51kgと、年間1人当たりのコメの消費量（約54kg）に相当します。

食品ロスを削減するには、事業者・消費者双方の意識改革等が必要です。このため、2012年7月に「食品ロス削減関係省庁等連絡会議」を設置し、関係府省（消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省及び環境省）が連携して取り組んでおり、2013年10月以降は「食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)」という名称で展開しています。2018年9月には、「第7回食品ロス削減関係省庁等連絡会議」を開催し、各府省の食品ロス削減に関する取組状況及び今後の普及啓発方策の情報共有を行いました。また、食品ロス削減国民運動シンボルマークとして食品関連事業者を始めとする関係者にロゴマーク「ろすのん」の普及を実施しています（2018年11月末時点の利用件数は405件）。

消費者庁では、消費者に食品ロスの現状や課題等

の情報を分かりやすく伝え、理解を深めてもらうため、2018年6月に開催された「第13回食育推進全国大会inおおいた」では、消費者庁のブースを活用し、来場者へチラシの配布を行いました。

2018年7月、徳島県のモニター家庭を対象に削減取組の指導、実践の支援等を行い、その効果を検証することを目的に実施した事業の結果を公表しました。2018年8月、食品の選択・消費に関して、栄養成分表示を使って肥満とやせを防ぐことや、もったいないを意識して食品ロスを減らすこと、実践の際に注意すべき食品安全のポイントについて「健康と環境に配慮した適量のすすめ」を公表しました。2019年3月、特別なものを買わずに簡単に備蓄することができ、食品ロスを防ぐこともできる「ローリングストック法」を紹介した、食品ロスにしない「備蓄のすすめ」を公表しました。また、2018年7月に公表した徳島県で行った事業の結果を踏まえて作成した食品ロス削減啓発用冊子「計ってみよう！家庭での食品ロス（食品ロス削減マニュアル～チェックシート付～）」を公表しました。

2018年度は、食品ロス削減に取り組もうとする団体や消費者等に向けた参考資料として、消費者庁ウェブページ「[食品ロス削減] 食べもののムダをなくそうプロジェクト」¹⁰⁴において、食品ロス削減に取り組む地方公共団体、民間団体及び生徒・学生の事例を60件以上紹介しました。

農林水産省では、食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直しや消費者への普及啓発に向けた取組を支援したほか、経済産業省と連携して、卸売業者と小売業者の業界団体へ、納品期限の緩和に向けた取組の推進を要請しています。食品ロス削減の意義を理解し、実際に行動に移してもらえよう、消費者に対する効果的な訴求方法を検証するため、2017年度に、大手流通業者と連携して、店頭における消費者への啓発資材設置による購買行動への影響等について調査を実施しました。この結果を踏まえ、2018年10月を啓発月間として、全国各地の食品小売店舗等において、ポスター等による啓発活動を実施しました。

また、「食育白書」において、関係府省庁における食品リサイクルと食品ロス削減に関する取組を記載しています。

環境省では、それぞれの主体が食品ロスに関する

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

104) https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/food_loss/

正確で分かりやすい情報を得ることができる環境を整備するため、食品ロスに関する情報を集約したポータルサイトを作成しました¹⁰⁵。また、食品ロスに関する普及啓発の一環として、日々の生活から発生している食品ロスの量を日記形式で記録することで、7日間で発生した食品ロスによる環境影響や家計への影響を評価できる「7日でチャレンジ!食品ロスダイアリー」を公表するとともに、食品小売店ですぐに食べる商品については、賞味期限や消費期限がより長い商品を選択的に購入するのではなく、陳列順に購入することを消費者に促す際に活用可能な啓発キャラクター「すぐたべくん」を公表しました。さらに、学校給食からの食品ロス削減及び食品リサイクルのモデルとなる取組を行う市町村を支援するため、「学校給食の実施に伴い発生する廃棄物の3R促進モデル事業」を実施しました。

食品ロス削減に向けて、消費者を含め様々な主体との連携、フードチェーン全体での認識の共有や全国的な機運の醸成を図る目的として、全国で食べきり運動等を推進する地方公共団体間ネットワーク「全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会」と開催地の地方公共団体が主催となり、「食品ロス削減全国大会」を開催しています。2017年10月30日に、第1回大会を長野県松本市で、翌年2018年10月30日には、京都市で開催しました。環境省、農林水産省、消費者庁は、これらの大会に共催として参加しました。

(15) 食育の推進

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

第3次食育推進基本計画では、毎年6月を「食育月間」と定め、関係府省庁、地方公共団体等様々な主体において全国的に各種広報媒体や行事等を通じた広報啓発活動を重点的に実施し、食育推進運動の一層の充実と定着を図ることとしています。また、全国規模の中核的な行事として、「第13回食育推進

全国大会」を大分県等と共催し（2018年6月23日及び6月24日）、2日間で約3万4000人の来場がありました。

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

文部科学省では、2017年3月に、小学校、中学校及び特別支援学校（小学部・中学部）の学習指導要領の改訂を行い、引き続き総則において「学校における食育の推進」を明確に位置付けました。また、食育について、体育科（保健体育科）、家庭科（技術・家庭科）及び特別活動はもとより、それ以外の各教科等でもそれぞれの特質に応じて適切に行うこととし、学校の教育活動全体を通じて食育を推進することをより明確に示しました。さらに、2018年3月には高等学校、2019年2月には特別支援学校（高等部）の学習指導要領の改訂を行い、小学校、中学校と同様に、引き続き食育を推進することを明確に示しています。

厚生労働省では、関係団体等を通じた普及啓発を行うとともに、ウェブサイト等での情報提供を行いました。

3. 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

(1) 消費者団体等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、2018年度は、例年開催している在京12団体との意見交換会を1回開催しました。さらに、2018年度からの新たな取組として、より密度の高い意見交換を行うため、消費者団体と個別¹⁰⁶に、現下の消費者課題に対して意見交換会を行う機会を設け、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

105) <http://www.env.go.jp/recycle/foodloss/index.html>

106) 2018年度は、在京12団体をグループ分けして、計4回実施。

し¹⁰⁷、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い、消費者団体の広報誌等への寄稿やインタビュー取材に対応するなど、消費者団体等とコミュニケーションを図るとともに、消費者団体等の活動を支援しています。加えて、高齢者及び障害者の消費者被害の防止を図るため、消費者団体、高齢福祉関係団体、障害者団体、関係府省等で構成される、「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催し、消費者トラブルについての情報共有をするとともに、見守り活動の積極的な取組に向けた申合せを公表するなどの取組を行っています。

また、地域における消費者問題解決力の向上を図る上で、行政と消費者団体を含む地域の多様な主体との連携が不可欠です。このため、当面の重要課題の解決を見据えた、つながりの場として、「地方消費者フォーラム」を開催し、地域における消費者団体等の連携強化と活動の活性化を支援しています。

消費者庁の主催による2018年度消費者月間シンポジウム（2018年5月）では、「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない～」をテーマにパネルディスカッション等が行われ、様々な方の活躍を紹介し、未来に向けた行動について考えていただく機会となりました。

（2）消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等

消費者庁は、第3期消費者基本計画を踏まえ、事業者団体や消費者団体と連携して、事業者の消費者志向経営（愛称：サステナブル経営）を推進しています。

2016年10月に開催した「消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」において、事業者団体、消費者団体、消費者庁で構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を設けました。その後、同推進組織では、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」¹⁰⁸等の推進活動を進めています。2019年3月末時点で、101事業者が自主宣言を公表しており、宣言内容に基づいた取組のフォローアップ結果も44事業者が公表しています。

2017年10月には、新未来創造オフィスにおける取組として、徳島県との共催により、「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」を開催し、徳島県、事業者団体、消費者団体等で構成される「とくしま消費者志向経営推進組織」が発足しました。新未来創造オフィスと同推進組織の取組の結果、2019年3月末時点で、徳島県内の29事業者が自主宣言を公表しています。

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」を開始しました。当該表彰は、自主宣言を公表し、かつ、フォローアップ結果を公表している事業者の取組のうち、優れた取組を表彰するものです。2018年度においては、内閣府特命担当大臣表彰1件及び消費者庁長官表彰3件を授与し、同年11月26日に開催した消費者志向経営推進シンポジウムにおいて表彰式を行いました。

経済産業省では、2016年度、学識経験者、有識者、事業者、消費者団体、マスコミ等、幅広い関係者を構成員とし、2030年頃の消費経済市場を見据えつつ、消費者意識の変化、より一層の消費者理解やそれに伴う企業経営の在り方、消費者起点のイノベーション等について検討を行う「消費インテリジェンス研究会」を年度内に5回開催し、2017年3月に報告書を取りまとめました。

（3）公益通報者保護制度の推進

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

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

なお、公益通報の対象は、国民生活の安心や安全を脅かす法令違反の発生と被害の防止を図る観点か

107) 「だんたい通信」の名称でVol. 109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。

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

ら、「国民の生命、身体、財産その他の利益の保護にかかわる法律」に違反する一定の行為となっており、2018年度末時点で、468本の法律が対象法律として定められています。

消費者庁では、事業者のコンプライアンス経営を促進するため、民間事業者向け説明会の開催等を通じて、公益通報者保護制度の意義・重要性について周知を行っているほか、行政機関職員向けの公益通報者保護制度に関する研修会を全国各地で開催しています（2018年度は民間事業者・行政機関向け合計8回開催）。また、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DVD、ハンドブック等を、労働者や民間事業者、行政機関等に広く配布するなど、周知啓発に取り組むとともに、制度の運用状況等を把握するための調査等も行っています。

さらに、制度の運用改善を図るため、各種ガイドラインの改正等を行い、その積極的な周知を行っているほか、事業者における取組を促すためのインセンティブとして内部通報制度を適切に整備・運用していると認められる事業者に関する認証制度を創設し、2019年2月からその運用を開始しています。また、公益通報者保護法について、規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策に関して2018年12月に消費者委員会が答申を出したところ、同答申の内容、2019年3月末にかけて実施した意見募集の結果（同年5月結果公表）等を踏まえつつ、法改正も視野に更なる検討を行っています。

加えて、公益通報者保護制度の適切な整備・運用を促進するため、新未来創造オフィスにおいても徳島県と共同して先進的な取組を行っており、2017年10月までに、県内市町村において、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いずれについても通報等窓口設置率100%を達成したほか、県内3事業者団体に共通の通報受付窓口を整備するとともに、民間事業者向けの通報対応マニュアルを作成・公表するなど、制度の整備・運用の促進を図っています。今後は、徳島県における取組の効果を検証・分析した上、その結果を踏まえた全国展開を図り、市町村における通報等窓口及び中小企業における内部通報制度の整備促進に取り組むこととしています。

4. 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

(1) 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、独占禁止法の違反行為について、2018年度に延べ46名の事業者等に対して8件

の排除措置命令を行いました。また、延べ18名の事業者に課徴金納付命令を行いました。

加えて、321件の届出のあった企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行いました。

近年、公正取引委員会には、競争環境を積極的に創造し、市場監視の機能・体制を充実させるなど、競争政策を強力に実施することが求められており、そのための体制の整備・充実が進められてきています。

具体的には、2018年度は、企業結合審査部門、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られました。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、専門的な知識経験を有する任期付職員を採用しました。

(2) 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、プライスカップ方式によるNTT東西の基準料金指数の設定について、2018年6月に物価問題に関する関係閣僚会議を持回り開催し、了承を得ました。その過程において、消費者委員会から意見を聴取することで、消費者参画の機会の確保を図りました。

また、経済産業省による電気経過措置料金解除に関する検討を受けて、消費者の利益の擁護及び増進等の観点から留意すべき事項について検討するため、2018年10月に消費者委員会へ付議し、消費者委員会意見を踏まえ、2018年12月に経済産業省に対し、経過措置料金解除の判断等に関する意見を述べ、慎重に検討を行うよう要請しました。

消費者委員会では、2018年2月から12月までに公共料金等専門調査会を計15回開催しました。同専門調査会では、2018年2月から5月にかけて、電力小売全面自由化（2016年4月）及び都市ガス自由化（2017年4月）が消費者に及ぼす影響のフォローアップを行いました。

2018年6月には、プライスカップ方式によるNTT東西の基準料金指数の見直しについて検討を行いました。

2018年7月には、関西電力による大飯原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金値下げ後のフォローアップを行いました。

さらに、2018年10月から12月にかけて、電力の経過措置料金の解除について、消費者利益の擁護の観点から検討を行いました。

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

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。

2016年3月から4月にかけて、電気料金値上げ後の東京電力の小売電気料金について、2017年2月から3月にかけて、電気料金値上げ後の関西・九州・東北・四国・北海道電力の小売電気料金について、2017年10月から11月にかけて、電気料金値上げ後の中部電力の小売電気料金について、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合（東京電力の事後評価時点では電気料金審査専門会合）においてそれぞれ事後評価を行いました。

また、関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについて、2017年7月に電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において、中立的・客観的かつ専門的な観点から確認を行いました。

そのほか、2017年1月の電力・ガス取引監視等委員会において、電力託送料金に関して、一般送配電事業者の収支状況（託送収支）、効率化の取組状況について、2016年度実績分から定期的に事後評価を行うことを決定し、2018年1月から3月にかけて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。

5. 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

(1) 低炭素社会作りに向けた国民運動の推進

家庭部門や業務その他部門等における地球温暖化の緩和策を推進するため、2015年7月に“COOL CHOICE”が開始されました。COOL CHOICE（賢い選択）は、我が国の温室効果ガスを2030年度に2013年度比26%削減することに向け、産学官民が一致団結して取り組んでいく国民運動です。

COOL CHOICEのロゴマークは、低炭素型の製品やサービス、ライフスタイル等を選びやすいよう、分かりやすい矢印マークとなっています。こうした手段により、国民一人一人がすぐにでも自主的に、低炭素型の製品やサービス、ライフスタイル等を国民が賢く選択（COOL CHOICE）することで、更

なるCO2の削減や環境負荷の低減が期待できます。

(2) 循環型社会形成に向けた情報提供事業

環境省では、インターネットを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-Style」¹⁰⁹を運営し、循環型社会の形成に関する最新データやレポート等の掲載、循環型社会形成推進基本計画の周知及び循環型社会に向けた多様な活動等の情報を定期的に更新し、適時に改善を行っています。ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできること等について分かりやすく情報提供することにより、3Rの取組を促進しています。

(3) 循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等

経済産業省では、2018年10月の3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを行うとともに、「資源循環技術・システム表彰」（主催：一般社団法人産業環境管理協会）に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援しました。

環境省では、2018年10月に富山県富山市で「3R推進全国大会」を開催しました。

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

このほか、経済産業省及び関連6省¹¹⁰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。

(4) 経済社会における生物多様性¹¹¹の保全と持続可能な利用の促進

環境省では、2017年度に改訂した「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」を事業者に向けて

109) <http://www.re-style.env.go.jp/>

110) 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。

111) 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。

普及し、個々の事業者によるサプライチェーンも考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、事業者間及び多様な主体間の連携・協働を促進しています。2015年度に、経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の主流化を図るために、生物多様性に関する民間参画にテーマを絞ったシンポジウムを全国3か所（東京・大阪・札幌）で開催し、全国の先駆的な取組や地方での取組事例について情報提供を行うとともに、「生物多様性民間参画ガイドライン」の普及啓発を行いました。また、事業者団体の取組を推進するため、必要な支援を行うモデル事業を実施しました。2016年度からは、ガイドラインの改定に向けて検討を行っています。

また、国民に向けて、「MY行動宣言¹¹²」の普及を通じて、生物多様性に配慮した商品の選択の促進を図っています。

農林水産省では、「農林水産省生物多様性戦略」（2012年2月改定）において、消費者が日常の行為を通じて生物多様性について理解する機会を持つことが期待される「生きものマーク」¹¹³の取組を推進していくこととしており、「生きものマークガイドブック」を利用し、農林水産業と生物多様性の関係について2018年度は6回のイベント等の機会を活用して国民理解を図りました。

（5）有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進

有機農業は、農業の自然循環機能を増進し、農業

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

農林水産省では、有機農業に取り組む産地に対する実需者や消費者等の理解を進めるため、消費者向けのシンポジウムを6回開催するとともに、東京・大阪で開催されたビジネス商談会において、有機農業に取り組む生産者等の出展支援を行いました。

また、2018年12月8日の「有機農業の日」に関連し、IoT等を活用した一歩先の有機農業やライフスタイルに応じた有機農業や有機食品を消費者に紹介するセミナーを開催するとともに、消費者庁と連携し、2019年3月9日に開催された「エシカル・ラボ in 京都」で有機農業に関するパンフレットを配布し、有機農業の啓発を行いました。

このほか、未来につながる持続可能な農業推進コンクールを実施し、引き続き有機農業を始めとする環境保全型農業に対する国民の理解を深める取組を行いました（2018年度表彰式：2019年3月15日）。

また、有機農産物の拡大に向け、生産者の取組を容易にするため、生産工程管理記録作成のためのソフトウェアを作成し、ウェブサイト、講習会等で普及を進めています。

有機JAS制度に関して、有機食品分野の展示会への出展やウェブサイト等により、消費者等への普及・啓発を実施しています。

第5節 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

1. 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

（1）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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用

多くの消費者被害事案では、消費者と事業者の間

の情報の質・量や交渉力の格差、訴訟に関する費用や労力のため、消費者が自ら被害回復を図ることが困難な場合が多いものと考えられます。

このような消費者被害の回復を図りやすくするための消費者裁判手続特例法が2013年12月に成立しました。この法律では、二段階型の訴訟手続を新設し

112) 「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。

113) 農林水産業の営みを通じて多くの生きものが暮らせる豊かな環境を取り戻す様々な取組を総称して、「生きものマーク（生物多様性に配慮した農林水産業の実施と、産物等を活用してのコミュニケーション）」と呼んでいる。

ました（被害回復制度）。

具体的には、①まず、第一段階の手続で、内閣総理大臣の認定を受けた特定適格消費者団体が原告となり、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。））に関して多数の消費者に生じた財産的被害について、事業者がこれらの消費者に対し、共通する原因に基づき金銭を支払う義務（共通義務）を負うべきことの確認を求める訴えを提起し、②第一段階で特定適格消費者団体が勝訴した場合、個々の消費者が第二段階の手続に加入し、簡易な手続によって、それぞれの請求権の有無や金額を迅速に決定する、というものです。

また、この法律では、消費者の債権の実現を保全するため、特定適格消費者団体による事業者の財産の仮差押えの仕組みが設けられています。

消費者庁では、消費者裁判手続特例法の施行に必要な施行令、施行規則、「特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」等を2015年11月に公布・公表しました。被害回復制度の担い手となる特定適格消費者団体は、2019年3月末時点で3団体が認定されています。

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、2017年に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）が成立し、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ができるようになりました。さらに、同法可決時の附帯決議等を踏まえ、①2017年9月、適格消費者団体等に対するクラウドファンディング等による寄附を容易にするための内閣府令等の改正等を行うとともに、②2019年4月からは、PIO-NET情報の開示範囲を拡大し、「処理結果」及び「解決内容」の情報提供を開始しました。

さらに、2018年から新たに開始した「地方消費者行政強化交付金」を活用し、三つの適格消費者団体等の設立に向けた取組を支援しました。

また、制度について分かりやすく詳細に解説した動画やパンフレット等を用いて消費者団体訴訟制度の周知・広報に取り組んでいます。

（2）製造物責任法に関する裁判例の収集・分析

PL法は、製品の欠陥によって生命、身体又は財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者が製品の製造業者等に対して損害賠償を求めることができる、円滑かつ適切な被害救済に役立つ法律です。

具体的には、製造業者等が、自ら製造、加工、輸入又は一定の表示をし、引き渡した製造物の欠陥に

より他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、製造業者等の過失の有無にかかわらず、これによって生じた損害を賠償する責任があることを定めています。PL法は、1994年7月に公布され、1995年7月から施行されました。

消費者庁では、PL法に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表しています。2019年3月末時点で消費者庁ウェブサイトに掲載されているPL法関連訴訟一覧の掲載件数は、累計で訴訟関係408件、和解関係94件、PL法論点別裁判例一覧の掲載件数は34件となっています。

そのほか、2018年9月に同法に関する逐条解説を消費者庁のウェブサイトにおいて公表しました。

（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、より緊密な連携・協力関係を構築しています。

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

2018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。

2018年度の実績として、コールセンターへの問合せ件数362,709件のうち多重債務問題を含む金銭の借入れについては49,071件、民事法律扶助業務については、多重債務問題に係る法律相談援助件数119,870件、多重債務問題に係る代理・書類作成援助開始決定件数64,191件でした。

（4）消費者紛争に関するADRの実施

2008年の独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律（平成20年法律第27号）の成立により、国民生活センターでは、2009年4月から、独立して職権を行う紛争解決委員会を設置し、消費者紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争（重要消費者紛争）について公正・中立に解決を図る裁判外紛争解決手続（以下「ADR」¹⁴という。）を実

施しています。

紛争解決委員会では、2018年度には178件の和解仲介手続が終了し、このうち112件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した139件の結果概要を公表しました。また、2018年度に新たに177件の和解仲介手続の申請を受け付けました。

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

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

【上記取組の実績】

- ・「(一財)不動産適正取引推進機構との意見交換会」(2018年6月)
- ・「(一社)生命保険協会との意見交換会」(2018年9月)
- ・「立教大学観光ADRセンターとの意見交換会」(2018年10月)
- ・「(一社)日本損害保険協会との意見交換会」(2018年11月)
- ・「マンション紛争解決センターとの意見交換会」(2018年11月)
- ・「東京簡易裁判所との意見交換会」(2018年1月)

(5)金融ADR制度の円滑な運営

金融分野における苦情・紛争解決については、金融分野における裁判外紛争解決制度(以下「金融ADR制度」という。)の下、現在、銀行・保険・証券等、業態別に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。2018年度は、これら8機関において、苦情処理手続7,377件、紛争解決手続1,666件の処理を行いました。(件数は速報値)

金融庁は、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」(2013年8月)に基づき、機関に対する利用者の信頼性向上や各機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図るなど、同制度の適切な運営に取り組んでいます。

2018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2回開催し、各機関の業務実施状況や金融機関・業界の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も速やかに掲載するなど、金融ADR制度の確実な浸透に向けて積極的な広報にも取り組んでいます。

(6)商品先物ADR制度の円滑な運営

経済産業省及び農林水産省では、商品先物取引法の規定に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、紛争仲介手続の標準処理期間の短縮(6か月から4か月)が確実に実施され、全ての新規顧客に対して当該制度の周知が徹底されるよう、2015年度に同協会への指導・監督を行うとともに、紛争仲介を含めた苦情・相談を同協会へ連絡するようパンフレットを作成し、各消費生活センター等へ送付するなどの周知を行いました。また、2018年度においても引き続き、同協会において当該制度の周知を行っており、苦情相談手続13件、紛争解決手続11件を実施しました。

(7)住宅トラブルに関するADRの実施

住宅品確法及び特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律(平成19年法律第66号)に基づき、建設住宅性能評価書が交付された住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅についての請負契約又は売買契約に関する紛争については全国52の住宅紛争審査会(弁護士会)においてADRを実施しています。また、建設工場の請負契約に関する紛争については、建設業法(昭和24年法律第100号)に基づく全国48の建設工事紛争審査会(国土交通省及び各都道府県)においてADRを実施しています。国土交通省では、既存住宅流通や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

114) 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。

ルのウェブサイト¹¹⁵⁾において、住まいるダイヤルや専門家相談で受け付けた住宅に関する悪質事案を含む代表的な相談内容と相談結果を公表しています。

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

2019年1月から3月にかけて、消費生活センターの相談員や不動産事業者等を対象に、賃貸住宅の賃貸借契約に係る相談対応研修会を札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、岡山市、松山市、福岡市で計9回（うち東京都では2回）開催しました。

(8) 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返金率の向上については、犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（平成19年法律第133号。以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づき、被害者への返金制度等の周知徹底を図ることとされています。

2018年度には、振り込め詐欺救済法の規定に基づく被害者への返金制度等について引き続き金融庁ウェブサイトに掲載を行う等、広く一般国民に向けて周知を図りました。また、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促しました。

(9) 「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2006年12月に可決・成立し、公布され、2010年6月に完全施行されました。同改正法の成立を機に、「借り手」に対する総合的な対策を講ずるため、政府は、関係大臣からなる「多重債務者対策本部」を設置しました。同本部の下で、2007年に「多重債務問題改善プログラム」¹¹⁶⁾を取りまとめ、関係府省が一体となって、多重債務者向け相談体制の整備・強化を始めとする関連施策に取り組んでいます。なお、改正貸金業法の施行状況については、金融庁、消費者庁及び法務省において、施行後の状況をフォローするため、関係者ヒアリング等を実施した結果、特定の制度の見直しが必要となるような実態は把握されないとの結論を得ました。

近年では、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債務者数がここ数年で見ると大きく減少していることや、多重債務を理由とする自殺者数は、ここ数年は横ばいですが、改正貸金業法の施行以降、減少傾向にあること、金融庁、財務局等、日本貸金業協会における貸金に関する1日当たりの相談・苦情件数が減少してきていること等を踏まえれば、改正貸金業法が多重債務者対策の上で相応の効果があったものと認識しています。

2018年には、有識者と関係府省¹¹⁷⁾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2018」（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係る周知・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リーフレット(82万部)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強化について」（平成29年8月29日ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議決定）及びギャンブル等依存症対策基本法等を踏まえ、多重債務相談窓口と「精神保健福祉センター」等のギャンブル等依存症対策の専門機関との連携を図りました。

厚生労働省では、各都道府県社会福祉協議会を実施主体として、低所得世帯等を対象に必要な相談支援に合わせて資金の貸付を行い、その経済的自立の促進を図るためのものとして、生活福祉資金貸付制

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

116) 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。

117) 内閣府、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。

度を実施しています。また、2015年の生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）の施行に伴い、生活困窮者の相談窓口と密接な連携を図りながら、より効果的な支援を推進しています。

警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「広域にわたるヤミ金融事犯¹¹⁸の取締りの推進」等を掲げ、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】

- ・2018年12月末時点の貸金業者から5件以上の無担保無保証借入れの残高がある人数：8.8万人（2017年12月末：8.5万人）
- ・2018年度末時点の多重債務に関する消費生活相談の件数2万3277件（2017年度末：2万6421件）
- ・地方公共団体等の多重債務相談窓口の設置状況：財務局、都道府県では全て設置済み、市区町村では1,723市区町村（全体の約99%）で設置済み。
- ・2018年中の多重債務を理由とする自殺者数：703人（全自殺者数2万840人）
- ・2018年（4月～12月）の金融庁・財務局等・日本貸金業協会における貸金に関する1日当たりの相談・苦情件数：96件（2017年12月の1日当たり件数：98件）
- ・2018年中におけるヤミ金融事犯の検挙事件数及び検挙人員：718事件、814人（前年比25事件減、67人減）
- ・2018年中におけるヤミ金融に利用された口座の金融機関への情報提供件数：1万5289件（前年比3,690件減）
- ・2018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：2,556件（前年比752件減）（出資法又は貸金業法に基づくもので、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）
- ・2018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：1万2323件（前年比2,091件増）

(10) 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化

政府は、自殺対策基本法（平成18年法律第85号）

及び同法の規定に基づく「自殺総合対策大綱」（平成24年8月閣議決定）の下、自殺対策を総合的に推進しており、同大綱に基づき、国、地方公共団体、関係団体、民間団体で連携して、総合的な対策の強化を図ってきました。

厚生労働省では、2018年6月に「自殺対策白書」を作成しました。また、2019年2月には全国自殺対策主管課長等会議を開催しました。自殺予防週間（2018年9月10日から16日まで）においては、各種の啓発活動を行うとともに、関係府省、地方公共団体、関係団体及び民間団体等と連携して、心の健康、多重債務及び法律に関する相談等の支援策を重点的に行いました。

また、厚生労働省では2018年3月から、SNS等を活用した相談事業への支援等を行っています。

引き続き、地域における自殺対策の更なる強化を図るため、若年層向け自殺対策や経済情勢の変化に対応した自殺対策等、特に必要性の高い自殺対策に関し、地方公共団体への支援を行っていきます。

なお、自殺統計によれば2018年の自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数）は16.5となり、2010年以降、9年連続減少となっています。

(11) ギャンブル等依存症対策の強化

ギャンブル等依存症患者への対策を抜本的に強化するために、2018年10月に施行されたギャンブル等依存症対策基本法（平成30年法律第74号）等を踏まえ、関係府省等との連携の下で次の①から④までの取組を推進しています。

①消費者向けの注意喚起、普及啓発の実施

2018年度は、「消費者行政ブロック会議」において、ギャンブル等依存症対策基本法の概要等を説明するとともに、都道府県にギャンブル等依存症対策推進計画策定の努力義務が課されていることも踏まえ、普及啓発や相談支援に適切に対応するよう要請しました。2018年11月には、ギャンブル等依存症対策基本法案が可決された際に付された附帯決議等を踏まえ、ギャンブル等依存症対策推進本部の関係府省等の協力を得て、青少年向けの啓発用資料を取りまとめ公表し、また、2019年2月に、地方公共団体における啓発活動を支援する一環として、関係省庁等と連携して啓発用資料のサンプルを作成し、公表しました。

②関係機関との連携方法等を整理した対応マニユ

118) 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収益移転防止法違反、詐欺、携帯電話不正利用防止法違反等に係る事犯。

アルの策定

2018年3月に、金融庁、厚生労働省と連携し、多重債務相談窓口等におけるギャンブル等依存症に関する相談拠点との具体的な連携方法や相談実施方法等を整理したマニュアルを策定し、2019年3月に、ギャンブル等依存症対策基本法施行を踏まえた内容の更新等を行いました。

③消費生活相談員等を対象とした研修の実施

2018年度は、消費者庁から要請した結果、国民生活センターにおいて、消費生活相談員等を対象とした研修を5回実施し、多重債務相談窓口等における対応マニュアル等の理解の浸透を図りました。

④地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼

2017年に、都道府県・政令指定都市の消費生活相談課宛てに、「ギャンブル等依存症対策の強化について」を周知し、各地域における自主的な取組の推進を依頼しました。

(12)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、生活困窮者自立支援法に基づき、生活困窮者を自立相談支援事業に着実につなげるとともに、就労準備支援事業、家計改善支援事業等の推進により、生活困窮者に対する包括的な支援を推進しています。

2015年4月の生活困窮者自立支援法の施行以降、都道府県等における事業の実施体制の整備の支援や事業の従事者に対する研修等により、都道府県等における制度の定着を図るとともに、任意事業の実施促進を図ってきました。

法施行3年後の見直しの規定に基づき、2017年5月から、社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会において、生活困窮者自立支援制度の見直しに関する議論が行われ、同年12月、その見直しに関する報告書が取りまとめられました。その報告書の内容も踏まえ、第196回国会に所要の法案を提出し、2018年6月に生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成30年法律第44号）が成立しました。改正生活困窮者自立支援法に基づき、地方公共団体の関係部局における自立相談支援事業等の利用勧奨を努力義務とするとともに、就労準備支援事業と家計改善支援事業の実施を努力義務とし、両事業が効果的かつ効率的に行われている場合には家計改善支援事業の補助率を引き上げること等により、包括的な支援体制の強化を着実に進めていくこととしています。2018年度には、ニュースレター等を活用した先進事

例の情報提供や、厚生労働省から地方公共団体に職員を派遣し、両事業の実施の必要性の説明や意見交換等を行いました。

(13)成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催

民法の成年年齢引下げを見据えた環境整備に関し、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、2018年4月に第1回会議を、同年9月に第2回会議を開催しました。

また、2018年度は、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、有識者からのヒアリング及び意見交換を実施するなどしました（2018年11月に第1回幹事会を開催し、2019年1月に第2回幹事会を開催しました。）。

2. 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

(1)青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備

内閣府では、青少年インターネット利用環境整備に必要な対応を検討するため、「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」を開催するとともに、当検討会の提言を受けて、子ども・若者育成支援推進本部において「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第4次）」（2018年7月子ども・若者育成支援推進本部決定）を決定しました。青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成20年法律第79号）及び同計画に基づき、関係府省が協力して、青少年のインターネットの適切な利用に関する教育及び啓発活動、青少年有害情報フィルタリングの性能の向上及び利用の普及等、青少年のインターネットの適切な利用に関する活動を行う民間団体等の支援等の関連施策を着実に推進中です。

(2)パーソナルデータの利活用に関する制度改正（個人情報保護法改正後の個人情報保護法制の周知を含む。）

近年、情報通信技術の飛躍的な進展により、多種多様かつ膨大なデータ、いわゆるビッグデータの収集・分析が可能となり、このことが、新産業・新サー

ビスの創出や日本発のイノベーション創出に寄与するものと期待されています。一方で、個人情報及びプライバシーという概念が世の中に広く認識されるとともに、これまで以上に十分な注意を払って個人情報を取り扱ってほしいなどの消費者の意識が高まっています。

このような状況を踏まえ、2015年9月に個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成27年法律第65号）が公布され、これを受けて、2016年1月に個人情報保護委員会が設置、2017年5月30日に改正法が全面施行されました。

これに伴い、個人情報の保護と効果的な活用のバランスを図りながら、個人情報の適正な取扱いを確保するため、各主務大臣が行使していた監督権限を個人情報保護委員会が一元的に所掌することとなりました。また、改正法の内容を含めた個人情報保護法制について、積極的に周知・啓発を行い、全国各地で事業者団体が開催する説明会等に講師を派遣したほか（2019年3月末時点で計126回）、基本的なルールを解説したパンフレットを作成して広報を実施しました。

2018年10月に、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体間の情報共有の場として開催している認定個人情報保護団体連絡会において、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体の主な取組状況についての情報共有を行いました。

また、2018年9月に、事業者及び消費者等向けに、名簿等個人データを適切に取り扱うための留意事項を取りまとめた注意喚起を、個人情報保護委員会ウェブサイト上で公表しました。

（3）マイナンバー制度の周知と適正な運用等

内閣府では、マイナンバー制度の円滑な導入・定着を図るため、制度の概要に関する説明会を全国各地で行ったり、テレビCMや新聞といった媒体を活用したりするなどして、積極的な周知・広報活動を行っています。具体的には、都道府県・政令市・市区町村、民間事業者等を対象にしたマイナンバー制度等説明会を開催しています（2019年3月末時点で計627回）。

個人情報保護委員会においても、特定個人情報の

適正な取扱いの確保を図るため、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等について、全国各地の説明会等で周知・啓発を行っています（2019年3月末時点で計89回）。

3. 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

（1）越境消費者トラブルへの対応の強化

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

消費者庁は、2011年11月、越境取引に関する消費者相談窓口である「消費者庁越境消費者センター」を開設しました。同センターは、海外事業者との取引でのトラブル等に関する消費者からの相談の受付や海外の消費者相談機関との連携強化・拡大等、越境消費者トラブルの解決支援に大きな役割を果たしました。こうした実績を踏まえ、更なる相談体制の整備や事業の恒常化の必要性等に鑑み、2015年4月に国民生活センターへ事業を移管し、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」と名称変更しました。

国民生活センター越境消費者センターでは、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始しました。2019年3月末時点で1万9117件の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行っています。

また、海外の消費者相談機関との更なる連携強化・拡大に向けて調整を進めた結果、2017年度には2機関（台湾¹¹⁹、南米及びスペイン¹²⁰）、2018年度は1機関（香港¹²¹）と正式提携し、この結果、CCJと連携する海外消費者相談機関は計13機関、これらの機関が担当する国・地域は24となっています。さらに、2018年2月には中国、2019年1月にはスウェーデン、スイス及びイタリアの消費者機関と連携の在り方等に関する意見交換を実施しました。

（2）在留外国人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

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

120) ODRLA（ODR Latinoamerica）

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

ました。2018年4月時点では23都道府県、292市区町村において通訳の活用等の体制整備が図られていました。

また、国民生活センターにおいて、訪日外国人が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口を2018年12月に開設しました。

(3) 二国間・地域間における政策対話・協力等の実施

消費者庁では、消費者問題に係る二国間・地域間の情報共有や連携の強化を図っています。

2018年9月、内閣府特命担当大臣が訪越し、先方政府との間で消費者問題についての意見交換を行いました。

(4) 多国間協力の実施

消費者庁及び外務省は、2018年4月にOECD消費者政策委員会（CCP¹²²）第95回本会合、同年11月に第96回本会合に参画しました。

また、2018年4月にOECD製品安全作業部会第16回本会合、同年11月に第17回本会合に参画しました。

これらの会合では、IoT（物のインターネット）やAI（人工知能）の新技术が製品安全に及ぼす影響や、製品安全分野の理事会勧告の改定、リコール効率性の向上策等のテーマについて討議が行われました。

日本は、CCP及び製品安全作業部会のビューロー（幹事役）を担ってきており、CCPでは副議長を務め、製品安全作業部会では、2016年1月から2018年12月まで議長を、2019年1月からは副議長を務めています。

また、日本がG20の議長国を務める2019年に、G20メンバーを中心とする国・地域等の消費者行政機関等が出席する消費者政策国際会合を開催することを決定しました。

(5) 海外消費者関係法執行機関との連携

消費者庁は、2018年4月に、ICPEN¹²³本会合に出席するとともに、同機関が推奨する「詐欺防止月間」を5月に実施しました。また、加盟国が同じテーマで一斉に、インターネットを監視する「インターネット・スウィープ」も実施しています。

第6節 国や地方の消費者行政の体制整備

1. 国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化

(1) 消費者行政体制の更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置）

2017年度の消費者庁の政策評価については、「消費者庁政策評価基本計画」（2013年3月消費者庁長官決定。2016年11月一部改正。）及び「平成29年度消費者庁政策評価実施計画」（2017年11月消費者庁長官決定）に基づき、2018年8月にその評価書を公表しました。

この2017年度の政策評価を踏まえた上で、2018年度には、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応するための政策の検討及び体制強化等に取り組むこととし、予算要求及び機構・定員要

求並びに改正法案の成立や法制度の具体化につなげたところであり、消費者行政に係る体制の更なる整備等に有効に結び付けることができました。とりわけ、民法改正に伴う成年年齢引下げに向けた消費者教育の充実・強化のため、消費者教育推進課を新設します。

また、徳島県に開設した新未来創造オフィスでは、2018年度も、実証に基づいた政策の分析・研究機能の拠点として、全国展開を見据えたモデルプロジェクトや基礎研究プロジェクトを推進しました。新未来創造オフィスの取組については、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（2016年9月まち・ひと・しごと創生本部決定。以下「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」という。）に基づき、2019年度を目途に検証・見直

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

123) 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。

しを行い、結論を得ることとしています。

その際、消費者委員会は、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき、消費者庁や国民生活センターの徳島県での取組について、消費者行政の進化等の観点から成果を検証し、提言・助言を行うとともに、3年後をめどに新未来創造オフィスの取組の検証・見直しに当たっての意見を述べることでされています。これに、必要な重要事項について調査審議するため、2017年11月に「消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門委員会」を設置し、同年12月以降、専門調査会等2019年3月1日時点で8回開催しています。

(2) 国際業務実施体制の強化

消費者庁では、国際業務実施体制整備等のため、2016年度には国際室を設置し、定員を新規増員しました。2018年度は、米国FTCの研修プログラムに職員を派遣しました。

(3) 消費者委員会の事務局体制の充実・強化等

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

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

消費者委員会が調査審議を進めるために、関係府省への資料要求やヒアリング等を頻繁に実施しています。この結果、消費者委員会は2009年9月の発足以降、数多くの意見表明を行ってきており、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。

2018年度においては、消費者庁から諮問のあった公益通報者保護法における規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策に関する事項について、公益通報者保護専門調査会において、16回にわたる調査審議を行い、2018年12月に報告書を取りまとめ、答申を行いました。

また、取引の素人としての「消費者」が商品・サー

ビスの提供者、購入・利用者として、オンラインプラットフォームにおける取引を安心して利用することができるよう、必要なルール、仕組みについて調査審議するため、同年4月にオンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会を設置して調査審議を行い、取りまとめに向けた作業を行いました。

加えて、2018年10月に消費者庁から諮問された遺伝子組換え表示に関する「食品表示基準案」について調査審議を行い、諮問の内容を了承する方向で議論がまとまりました。

さらに、消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方及びルールの実効性確保に資する公正な市場を実現するための方策並びに行政、事業者、消費者の役割について検討することを目的として、消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループを設置し、2018年3月から調査審議を行っています。

(4) 障害者の消費者被害の防止策の強化

消費生活センター等へ寄せられる障害者の消費者被害に関する相談件数は、依然として多くなっています。また、相談の大半が障害者本人以外から寄せられるケースであることを考えると、実際にはより多くの障害者が被害に遭っていることが想定されます。

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

消費者庁では、高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を目的とし、障害者団体のほか高齢者団体・福祉関係者団体・消費者団体、行政機関等を構成員とする「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を2007年から開催し、消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、悪質商法の新たな手口や対処の方法等の情報提供等を行う仕組みの構築を図ってきました。2018年10月に開催した「第14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。

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、弱視、色覚障害者等に配慮する観点から、国民生活センターのウェブサイトでは音声読み上げソフトへの対応等を実施しました。

さらに、「くらしの豆知識」¹²⁴については2017年版をカラーユニバーサルデザインに配慮して作成し、2018年版、2019年版ではカラーユニバーサルデザイン認証を取得しました。また、各年度においてデージー図書（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・配布しました。

（5）国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化

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

各地の消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、2011年度に専門チーム制を本格導入し、2017年度には、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、専門性の強化を図りました。

また、消費生活センター等のバックアップとして、土日祝日に窓口を開設していない消費生活センター等を支援するため、消費者ホットラインを通じて、「休日相談」（2014年度までの名称は「土日祝日相談」）を行うとともに、平日には、各地の消費生活センター等が通話中のために電話が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。

2018年度に「経由相談」は7,295件、「平日バックアップ相談」は3,887件、「お昼の消費生活相談」は2,899件を受け付けました。

また、2018年7月13日から9月12日までの間「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」を実施し、9月6日から14日までの間は北海道胆振東部地震で被災した消費生活センターに代わって消費者ホットライン経由の相談を受け付けるなど、災害に見舞わ

れた地域の消費生活センターの支援を行いました。さらに、9月13日及び14日に「60歳以上の消費者トラブル110番」を実施し、30件の相談を受け、その結果を公表しました。

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、美容医療に加え2015年10月から新たに「決済手段」についても高度専門相談の実施を開始しました。

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、国民生活センター越境消費者センターにおいて、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始し、2019年3月末時点で1万9117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。うち3件については、国民生活センターのウェブサイトでの公表を行いました。なお、海外提携機関は2019年4月1日時点で13機関となっています。

（6）消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化

消費者庁では、2018年10月及び12月に消費者政策担当課長会議を開催しました。この会議では、関係府省と消費者政策に関連する最近の動向について意見交換を行い、今後も協力して消費者課題に取り組んでいくことを確認しました。

（7）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

124) 消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子で、2019年版は「悪質商法の手口公開」を特集。

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（全体で2期間、うち1日派遣。）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（全体で2回、うち1回参加。）から構成されています。

2018年度は、計85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97.6%から有益との回答を得るなど、高い評価を得ていることから、今後も継続して実施を予定しています。

（8）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。主な相談窓口等は別表2（章末参照。）のとおりです。2018年10月の消費者政策担当課長会議では、受付体制の状況を把握するのに併せ、受付体制の維持・強化を促しました。

2. 地方における体制整備

（1）地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等

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

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

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

2014年度には、指針も踏まえながら、これまで充実・強化されてきた取組が後退しないよう、基金の活用期間を延長しました。また、これまで補正予算中心の措置であり、毎年度の予算措置の見通しが不透明な状況にあったことから、2014年度予算は30億円を措置し、当初予算における大幅増額を実現したことで、地方における計画的・安定的な取組が可能となりました。その後、基金に上積みしない「地方消費者行政推進交付金」として、これまで累計約507億円を措置してきました。また、2013年度から2017年度には、「国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラム」として、国から先駆的なテーマを提案して地方公共団体と連携して実施しました。

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

2018年度以降は、新たな枠組みでの支援を行います。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から、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、「地方消費者行政強化交付金」が創設され、2018年度は24億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。

東日本大震災の被災地への支援としては、震災・原発事故を受けた緊急対応（食品等の放射性物質検査、食の安全性等に関する消費生活相談対応等）により、被災県（岩手・宮城・福島・茨城）では基金に不足が見込まれたため、2013年度予算には約7.3億

円、2014年度予算には約7億円の上積みを行い、2015年度以降は、地方消費者行政推進交付金として措置しています。2018年度には4.8億円を措置しており、これまで累計約37億円を措置してきました。

(2) 地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）

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、地方消費者行政推進交付金等により、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。

加えて、地方公共団体が、障害者を始めとする消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り活動等を目的とした消費者安全確保地域協議会を組織することができること等、消費者安全法の一部改正を盛り込んだ不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）が2014年6月に成立しました。

また、2015年3月に公表した改正消費者安全法の関係内閣府令及びガイドラインの内容等について、消費者団体等において説明を実施しました。さらに、2016年1月に「地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例」を公表したほか、各地方公共団体において、地域の実情に応じた見守りネットワークが構築できるよう、消費者安全確保地域協議会に関する様々な先進事例を収集し、2017年4月には事例集を公表しました。加えて、同月に、地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進についての長官通達及び地方公共団体向けQ&Aを发出了しました。また、新未来創造オフィスにおいては、徳島県内の地方公共団体における協議会設置事例をまとめた「消費者安全確保地域協議会設置事例集in徳島」を2018年9月に公表しました。

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

2018年10月に開催した「第14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、改正消費者安全法によって法定された「消費者安全確保地域協議会」の設置促進を図ることを目的に、地域において積極的な見守り活動を行っている関係団体が発表を行い、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」こと等の申合せをしました。

(3) 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

消費者庁では、2010年度から、国民生活センター及び経済産業局等の国の機関と、都道府県・政令市の担当課長との意見交換や情報共有の場として、「消費者行政ブロック会議」を開催しています。2018年度は、2018年10月に北海道・東北ブロック（宮城県）、関東ブロック（埼玉県）、中国・四国ブロック（岡山県）、11月には九州・沖縄ブロック（大分県）、中部・北陸ブロック（愛知県）、近畿ブロック（大阪府）において、同会議を開催しました。

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。2018年度は、2018年10月に東北・北海道ブロック（宮城県）、関東・甲信越ブロック（埼玉県）、中国ブロック（岡山県）、四国ブロック（高知県）、11月には東海・北陸ブロック（愛知県）、近畿ブロック（大阪府）、九州・沖縄ブロック（大分県）における消費生活センター所長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。

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は意見交換・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。

2018年度には、執行実務に必要な基礎知識の習得を目的とした「執行初任者研修」を同年5月23日から24日にかけて実施し（328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11月27日から11月30日にかけて実施しま

した（102名参加）。

（５）「消費者ホットライン」の運用

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

このため、消費者庁では、全国どこからでも身近な消費生活相談窓口を案内する３桁の電話番号「188（いやや！）」（消費者ホットライン）¹²⁵の運用を行い、2018年度の入電件数は83万7401件となりました。

同ホットラインについて、運用開始から2018年で3年を迎えることから、この取組をより親しみやすくし、消費者へ更に広めるため、2018年7月、イメージキャラクター「イヤヤン」を発表し、「イヤヤン」を活用した啓発ポスターを全ての地方公共団体に配布し、消費者に向けて周知を行いました。また、消費者庁では、消費者庁ウェブサイトへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議や、第10回沖縄国際映画祭（2018年4月）、北海道みんわらウィーク（2018年8月）等のイベントを通じて周知を行ったほか、「イヤヤン」を活用した啓発動画を作成し、2019年2月15日から3月20日までの約1か月間SNSを利用した広報を行いました。

（６）消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導

消費者庁では、消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活相談について、消費生活相談窓口を案内するよう2016年3月に都道府県等に依頼しました。また、2016年度から2018年度に開催された消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、消費生活相談窓口について、消費者への一層の周知を図るよう、改めて都道府県等に要請しました。

（７）消費生活相談情報の活用

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

2000年代中盤において、消費者被害が多様化、複雑化する中で、消費生活相談業務の支援に加えて、

法執行等を担当する行政機関等からの利活用の需要が高まり、中央省庁や独立行政法人でのPIO-NET利用環境整備が必要となりました。

これを受け、2000年代後半に中央省庁及び独立行政法人でのPIO-NET利用が可能となりました。その後、2011年4月には消費者庁が「国の行政機関等におけるPIO-NET情報の利用指針」を策定し、中央省庁や独立行政法人といった関係機関による閲覧に加えて政府共通ネットワークが利用できる中央省庁等に対して、PIO-NET利用のためのアカウント発行を行っています。さらに、適格消費者団体及び特定適格消費者団体でのPIO-NET利用、及び相談件数が急増している事業者や商品・サービスを把握するためのPIO-NETデータ集計結果に基づく情報提供に向けた検討を行っています。消費者庁では、国民生活センターと連携してPIO-NETを刷新し、2015年9月から新しいシステムであるPIO-NET 2015による運用を開始しました。

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

また、新たにPIO-NET刷新に向けて、国民生活センターにおいて、外部有識者を交え「PIO-NET刷新検討会」を2018年5月から計5回開催しました。検討会ではAI技術等を活用した相談業務の効率化、データ精度向上及びセキュリティ強化等の観点からシステム改修の基本方針を取りまとめ、2018年9月に報告書を作成しました。

（８）国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来創造オフィス」での研修の実施

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

国民生活センターの在り方については、内閣府特

125) 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。）。

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」¹²⁶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、2018年度は63回¹²⁷の研修を実施しました。

このうち、地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対しては、事例検討・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。

また、2018年度も、徳島県に設置された新未来創造オフィスにて、主に関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修や、徳島独自の研修を実施しました。

126) 公共上の事務等のうち、その特性に照らし、一定の自主性及び自律性を発揮しつつ、中期的な視点に立って執行することが求められるものを国が中期的な期間について定める業務運営に関する目標を達成するための計画に基づき行うことにより、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。

127) (実施コース数)

- ・消費者行政職員研修：7回
- ・消費生活相談員研修：47回
- ・消費者教育推進のための研修：8回
- ・消費生活サポーター研修：1回

【別表1】 調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等 (34) の状況 ※2018年11月1日時点 (一部の審議会等については、それ以降の情報を反映)

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	16
(B) 審議会等で選任	10
(C) 下部組織で選任	4
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	4

(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	79
高齢者、障がい児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	24
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅などの身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家など	52
労働関係団体の役職員	34
消費者問題に関連する分野の研究者	15
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	17
地方公共団体に消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	13
企業などで消費者からの意見などに対応しているお客様窓口担当者	3
民生委員など、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	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)	263
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,248

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

※2 「その他」に含まれる者の例

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

【別表2】消費者からの情報・相談の受付体制

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
消費者ホットライン（※1）	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター、国民生活センター等）を案内する。	消費者庁	TEL：188
公益通報者保護制度相談ダイヤル	労働者、民間事業者、行政機関等から寄せられる公益通報者保護制度や通報先等に関する各種相談を受け付ける。	消費者庁	TEL：03-3507-9262
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者の生命又は身体被害に関わる消費者事故等について、消費者安全調査委員会に事故等原因調査等の申出を受け付ける。	消費者庁	郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階 消費者庁消費者安全課事故調査室 FAX：03-3507-9284 MAIL：g.jikocho_moshide@caa.go.jp
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。（※2）	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/
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。	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/
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。	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/index.html
個人情報保護法相談ダイヤル	民間事業者が守るルールである「個人情報保護法」に関する質問や苦情等（違反の疑いのある事実に関する情報を含む。）の相談を一元的に受け付ける。	個人情報保護委員会	TEL：03-6457-9849 https://www.ppc.go.jp/personalinfo/pipldial/
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
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提供について、電話や書面のほか電子申告を受け付ける。	公正取引委員会	TEL：03-3581-5471 電子申告窓口： https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html
公正取引委員会官房総務課	独占禁止法等に関する一般相談について、来訪や電話等による相談を受け付ける。	公正取引委員会	TEL：03-3581-5471
各都道府県警察本部及び警察署の相談窓口	犯罪の未然防止など生活の安全を守るための相談等に応じる。	警察庁	TEL：#9110 ・警察相談専用電話「#9110」番 ・各都道府県警察のウェブサイト参照
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/
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
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
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
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/
証券取引等監視委員会情報提供窓口	証券市場に関する一般投資家等からの情報を受け付ける。	金融庁 （証券取引等監視委員会）	TEL：0570-00-3581（ナビダイヤル） TEL：03-3581-9909（一部のIP電話等） FAX：03-5251-2136 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/
年金運用ホットライン	投資運用業者による疑わしい年金運用等に関する情報を受け付ける。	金融庁 （証券取引等監視委員会）	TEL：03-3506-6627 MAIL：pension-hotline@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
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：cpaao@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaao/uketuke/01.html
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：03-3581-6202 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/kensa/
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
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
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の相談等を受け付け、情報提供等を行う。	農林水産省	TEL：03-3591-6529 FAX：03-5512-7651 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/heyasodan/index.html
経済産業省消費者相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	TEL：03-3501-4657 FAX：03-3501-6202 MAIL：shohisha-soudan@meti.go.jp ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 http://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立性確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等や、電気供給事業者間における電力取引に係る契約のトラブル等の解決支援を行う。	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
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://www.mlit.go.jp/useful/hotline1.html
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/
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
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（ナビダイヤル） 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

備考) 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。

※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（2018年4月1日時点）。

（メール、FAXの両方：494、メールのみ：50、FAXのみ：55）

（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

※2 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。