

第2章

消費者政策の実施の状況の詳細

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、2014年度及び2015年度のPRTRデータの集計結果²²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、2016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、2016年度は17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、2017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、各種製品群につき、メーカー等が製品の安全対策を講ずるために利用しやすい「安全確保マニュアル作成の手引き」を作成しています。1998年に防水スプレーについて手引を作成したのを皮切りに、2011年の家庭用洗剤・漂白剤まで5種類（10製品群）の手引を作成しました。なお、直近では、2015年3月に、家庭用防水スプレー製品等安全確保マニュアル作成の手引（第3版）の改定が行われました。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

22 「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。

貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」（以下「総合的な対策」といいます。）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います。2017年3月末までに、85項目中80項目について実施済みとなっています。

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公表しています。

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。

消費者庁では、2016年4月に、貸切バスツアーに関する消費者意識調査を実施し、その結果を公表しました。

(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²³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。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る企業数は133社中133社全てとなっています（2017年3月末時点）。

また、あわ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とりまとめ、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、2016年度における地盤・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、4万2696名となっています。

23) 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。

(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」²⁴を公表しました。

なお、事故情報データベースに登録されている、2016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登録件数は、84件となっています。

このほか、厚生労働省では、2015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175件でした。

(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、1～14歳の子供の死因の上位が不慮の事故となっており²⁵、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、2009年12月から、「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、同プロジェクトのウェブサイトにて、全国の先進的な取組事例等を紹介しているほか、0歳～小学校入学前の子供の安全情報や事故予防の豆知識、消費者庁に集約される事故情報を基にした注意喚起を記したメールマガジン「子ども安全メールfrom消費者庁」を、2010年から配信しています。2016年度は51回配信し、登録者数は約3万人となっています。

さらに、啓発活動として、同プロジェクトのシンボルキャラクター²⁶が、佐賀県、大阪府茨木市、群馬県大泉町及び長崎県大村市のイベントに参加し、子供の事故予防を呼び掛けています。

また、2016年6月に、9府省庁が参加する「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」を設置し、2016年6月、同年11月及び2017年3月の3回、会議を開催しました。

このほか、厚生労働省が実施した「人口動態調査」の詳細データを入手・分析し、同データを基に子供の事故防止に関する注意喚起を2件公表するとともに、分析内容をまとめ公表²⁷しました。

経済産業省では、2016年7月に開催された「子ども霞が関見学デー」の中で、製品安全について親子で考える機会を設けました。また、小学校高学年を対象とした製品安全教育を試験的に実施しています。

24) http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150604_1.html

25) 厚生労働省「平成26年人口動態統計」

26) 一般公募を経てシンボルキャラクターとして「アブナイカモ」を採用し、消費者庁職員がテーマソング「おしえてね アブナイカモ」を制作した(2013年1月23日公表)。

27) http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/pdf/children_accident_prevention_161102_0002.pdf

(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18日薬物乱用対策推進会議決定。2014年8月7日一部改正。）に基づく取組を進めています。

内閣府では、同戦略及び同緊急対策のフォローアップを2016年6月に取りまとめました。同年9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、国連の麻薬新条約上、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、指導の充実を図っています。

警察では、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、2016年中の危険ドラッグ事犯の検挙事件数は、864事件、検挙人員は920人となっています。

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。2016年度は10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、2016年4月に開催された国連麻薬特別総会において、覚醒剤や危険ドラッグ等の合成薬物問題が世界規模で拡散していること、麻薬取引を含む国際組織犯罪の不正収益がテロの資金源となるリスクの高まり等を指摘し、国際的な対策が急務であることなどを主張しました。また、国連薬物・犯罪事務所（UNODC）²⁸と連携して実施している、様々な国際協力や危険ドラッグ対策における日本の先駆的な取組についても紹介しました。

国土交通省では、自動車運送事業者を対象として、危険ドラッグ等薬物に関する正しい知識や使用禁止について、運転者等に

28) 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。

対する日常的な指導・監督を徹底するよう、運行管理者等に対して2年に一度受講が義務付けられている一般講習等を通じて指導を行っています。また、運行中の危険ドラッグ等薬物の使用が疑われる場合には、事業者に対して監査を行い、点呼等の運行管理や運転者に対する指導・監督が適切に行われているか等、法令違反の有無をチェックし、違反内容等に応じて行政処分を実施することとしています。

海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番」²⁹⁾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等して、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定しました。2016年度までに新たに指定した指定薬物は2,362物質となっています。

また、危険ドラッグ販売店への継続的な立入検査を行い、2014年3月時点で215店舗存在した危険ドラッグ販売店舗を2015年7月に全滅させました。さらに、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、取締り体制を強化しました。また、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。

さらに、インターネット上で危険ドラッグを販売しているウェブサイト进行调查し、法令違反を発見した場合には当該サイトのプロバイダ等に対して削除要請を行い、ウェブサイト等を閉鎖又は販売停止に追い込むよう取り組んでいます。2016年3月までに、合計303サイトに削除要請を行い、247サイトを閉鎖に追い込みました。

また、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、財務省がそれぞれ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（2016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

29) <http://www.kaiho.mlit.go.jp/doc/tell18.html>

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、全ての中学校と高等学校で、警察職員、麻薬取締官OB、学校薬剤師等を講師とした薬物乱用防止教室を年1回は開催するよう促すとともに、薬物乱用防止啓発のための啓発教材等を作成し、小学5年生、中学1年生、高校1年生等に配布するなど、学校での薬物乱用防止教育の充実強化を図っています。

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、薬物乱用防止教室の指導者になる者を対象とした講習会、教職員等を対象としたシンポジウムを開催するとともに、大学生等向け啓発用リーフレットを作成・配布しました。

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』（2016年6月20日～7月19日）及び「麻薬・覚醒剤乱用防止運動」（同年10月1日～11月30日）等において啓発資料の配布やキャンペーンの実施等、危険ドラッグ等の危険性・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、若年層の大麻や危険ドラッグ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怖さについ

て解説した薬物乱用防止啓発のための資料を作成し、全ての高等学校卒業予定者、小学校6年生の保護者、青少年に配布しています。

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～」³⁰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。2016年には、1,875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ツイッター等を活用し、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行っています。

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

消費者庁及び国民生活センターでは、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、事故防止に役立つためのデータ収集・提供システムである「事故情報データベース」³¹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、2016年度においては、重大事故等1,286件の事故の概要等の公表を行いました。

また、消費生活用製品安全法の規定に基

30) 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こうとする全国的な運動。

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

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、2016年度においては、802件の事故の概要等の公表を行いました。

さらに、特に消費者が注意すべき事案については、被害の未然防止・再発防止を図るために、消費者への注意喚起を実施しています。

内閣府、文部科学省、厚生労働省では、教育・保育施設等（認定こども園、幼稚園、保育所、小規模保育、認可外保育施設等）における重大事故の再発防止の取組について、専門家による「教育・保育施設等における重大事故の再発防止策に関する検討会」³²を開催し、2015年12月に最終取りまとめ³³を行いました。これを受け、2016年3月に「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、教育・保育施設等における事故の発生及び再発の防止に向け、検討をしています。

また、2015年度からは「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」³⁴を公表しており、2016年度分の事故情報について、2017年3月に公表しました。このほか、地方公共団体において、教育・保育施設等における死亡事例等重大事故について、検証を開始しています。

2015年8月に公表された消費者委員会「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」に基づき、商業施設内の遊戯施設の安全に関するガイドラインの策定に向けた検討会を2016年4月から2回開催し、同年6月、「商業施設内の遊戯施設の安全に関するガイドライン」を取りまとめ、公表しました。

また、2016年7月には、流通業界に対し、商業施設内の遊戯施設における事故情報の収集、情報提供に関する周知文を発出しました。

（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28日関係閣僚申合せ）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17日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、毎年度1回緊急時対応訓練を実施することとしており、2016年度は、2017年1月に食品安全委員会、警察庁、厚生労働省、農林水産省と連携し、訓練の詳細を当日まで明かさないうらみ方式で行う等、実践的な方法での緊急時対応訓練を実施しました。

32) http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/meeting/index.html#kyouiku_hoiku

33) http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/meeting/kyouiku_hoiku/pdf/27_torimatome.pdf

34) <http://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/outline/index.html>

(3) リコール情報の周知強化

これまで関係府省等が主管する法令など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」³⁵⁾の運用を2012年4月1日から開始しました。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などの収集にも努め、2016年度までに4,846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7,948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、正しい使い方など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

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³⁶⁾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」といいます。）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。

2016年度は、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、政府広報等の各種媒体を通じた消費者への働き掛けを行っています。

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商品や品質・表示等に問題のある商品について、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

国土交通省では、自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、2015年6月に道路運送車両法（昭和26年法律第185号）を改正し、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。2016年度は、リコール届出件数が364件、リコール対象台数が1585万台となっています。また、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」³⁷⁾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、2015年3月30日付けで厚生労働省が改正した「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」を同年7月1日から適用し、都道府県等の指導指針に反映す

35) <http://www.recall.go.jp/>

36) http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/

37) <http://www.mlit.go.jp/RJ/>

るよう周知・徹底を図りました。また、2016年4月には、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や全国会議を通じて、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に要請しました。

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」といいます。）は、生命・身体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13件の事案を調査等の対象として選定し、2016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。

- ・ハンドル形電動車椅子を使用中の事故
（2016年7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、厚生労働大臣、経済産業大臣及び国土交通大臣に対して消費者安全法第33条の規定に基づき意見）
- ・2006年6月3日に東京都内で発生したエレベーター事故（2016年8月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、消費者事故調から国土交通大臣に対して

消費者安全法第33条の規定に基づき意見）さらに、体育館の床板の剝離による負傷事故について、2016年9月に経過報告を決定・公表しました。

そのほか、同委員会の発足から2016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239件受け付け、2016年度は40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2016年度に6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拘束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。2016年度に各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト373件について内容を検討し、168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、205件をテストとして受け付け、全件に対応しました。また、注意喚起のための商品テストを10件実施し、公表するとともに、関係行政機関・団体に要望・情報提供を行っています。

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、2016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538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は逐次実施しており、また、消費者に対しても迅速に誤使用・不注意等に関する注意喚起もを行っています。

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。

(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などを行っています。なお、製品等の利用により生じた事故について、2016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73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など、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などを「製品火災に関する調査結果」³⁸として四半期ごとに公表しています。2016年に製品の不具合により発生したと判断され、公表した火災は113件となっています。

38) https://www.fdma.go.jp/neuter/topics/houdou/h28/11/281108_houdou_3.pdf

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っています。また、NITEでは、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っています。これらの取組によって迅速かつ的確な同種事故の再発防止、未然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（2004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においては、相互の密接な連携を図る取組として、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くこととしています。

関係府省間の連携強化を図るための会議としては、「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）、「リスクコミュニケーション担当者会議」（隔週）、「リスク情報関係府省担当者会議」（毎月）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」³⁹⁾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。

2015年度には、より迅速かつ信頼性の高いリスク評価のための新しい評価方法として、動物実験に加えて、コンピュータ等を用いた手法の導入・活用や、食物アレルギーの評価等の企画・立案機能を強化するため、食品安全委員会事務局評価第一課に評価技術企画室を設置しました。さらに、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、2016年度から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、2015年度は、連携を具体化し、更なる連携強化を目指すため、フランス食品環境労働衛生安全庁（ANSES）及びポルトガル経済食品安全庁（ASAE）との協力覚書を締結⁴⁰⁾するとともに、欧州食品安全機関（EFSA）との協力覚書を改定しました。2016年度は、新たにドイツ連邦リスク評価研究所（BfR）との協力覚書を締結⁴¹⁾しました。

今後、これらの協力覚書に基づき、食品

39) 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。

40) https://www.fsc.go.jp/iinkai/co_anses.html
https://www.fsc.go.jp/iinkai/co_portugal.html

のリスク評価に関する情報交換、意見交換等が行われる予定です。

(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など、食品や添加物等の規格基準の設定を行っており、2015年度及び2016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75件、食品添加物の新規指定件数が8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とる必要があるかどうかを知るために、食品安全に関する情報を収集・分析し、優先的にリスク管理の対象とする有害化学物質・有害微生物を決定した上で、農畜水産物・食品中の含有実態調査を行っています。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・意見の交換を行い、必要に応じそれらの情報・意見をリスク管理措置に反映させています。

2016年度は、有害化学物質・有害微生物リスク管理基礎調査事業等にて、30件の実態調査を実施しました。

低減対策に関しては、2016年6月に「養殖ヒラメに寄生したクドア・セプテンペンクタータによる食中毒の防止対策」を改定し、飼育水の殺菌等の効果的な感染防除策等の情報を追加したほか、これまでにまとめた指針等の普及を図りました。

また、野菜や山菜と誤って有毒な植物を摂取したことによる食中毒が数多く報告されたことを受けて、同年5月に野菜等を出荷する生産者や消費者に向け、野菜等と有毒な植物の特徴を紹介したリーフレット「野菜・山菜とそれに似た有毒植物」を公表しました。

そのほか、ウェブサイトやメールマガジン等を活用し、消費者への的確な情報の伝達・提供等にも取り組んでいます。例えば、2016年6月には、動画「楽しい食生活のために一食中毒を防ごう」（調理編・食事編・買い物編）を公開し、食中毒を防止するために家庭でできる取組の普及を進めました。また、コーヒー、マテ茶及び非常に熱い飲料の発がん性評価に関する情報など、社会的に関心の高いテーマについてタイムリーに正確な情報発信や注意喚起をしました。

(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

2012年6月に消費者庁が、食品安全に関わる行政機関として明確に位置付けられたところ、そのうち、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」といいます。）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

41) https://www.fsc.go.jp/iinkai/co_bfr.html

リスクコミュニケーションの取組として、2016年度は、「食品中の放射性物質の検査のあり方を考える意見交換会」を5回、「牛海綿状脳症（BSE）対策の見直しに関する意見交換会」を2回、「食品の安全を守る取組に関する意見交換会」を2回開催しました。

また、消費者庁、厚生労働省及び農林水産省が連携し、「健康食品との付き合い方を考える意見交換会」を1回開催しました。

このほか、2016年度は新たな取組として、全国4会場（東京都2会場、宮城県、大阪府）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。加えて、同会場にて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、2016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100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、出荷制限等の範囲など、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日から適宜改訂、2017年3月14日に第11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、2017年3月14日に第3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付しています（食品中の放射性物質に関する取組については、第2部第2章第1節4.（6）を参照。）。

このほか、食品に関するリスクコミュニケーション研究会を開催し、消費者庁の今後のリスクコミュニケーションの取組方向について報告書を取りまとめました。

食品の安全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ツイッター、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、リスク評価結果等への国民の理解の促進等のため、食品の安全性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、マスコミや消費者団体との意見交換会を開催しました。また、海外の専門家を招へいし、食品安全に関する最新の知見を紹介する国際セミナーや、食品安全に関する科学的知識の普及・啓発のための地方における「リスクアナリシス講座」や東京での「精講：食品健康影響評価」を開催しました。

さらに、ウェブサイトやメールマガジン、Facebook、オフィシャルブログ、季刊誌等による情報発信を行うとともに、「食の安全ダイヤル」⁴²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、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で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

42) <http://www.fsc.go.jp/dial/>

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ツイッターを活用し、有毒植物、毒キノコ、ノロウイルスといった食中毒予防のポイントなど、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など、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。

具体的には、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」⁴³において一般消費者向けに、2006年度から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」⁴⁴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。

さらに、2017年3月に農林水産省「消費者の部屋」⁴⁵において、食品中の放射性物質に対する取組について特別展示を開催しました。

(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」などを活用し、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、更には、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などを背景に、輸入食品の届出件数は年々増加しています。増加する輸入食品の安全性を確保するため、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、「輸入食品監視指導計画」⁴⁶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います。

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

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

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

45) <http://www.maff.go.jp/j/heya/>

46) http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/shokuhin/yunyu_kanshi/kanshi/index.html

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、輸入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など、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(2016年度に講じ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、第2部第2章第1節4.(4)を参照)。

また、2013年2月から半年に1度、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人を対象として、

インターネットを通じた消費者意識の実態調査を行っています。2017年3月に公表した「風評被害に関する消費者意識の実態調査(第9回)」の結果からは、食品中の放射性物質について、検査等の仕組みにより安全が確保されているということが十分に知られておらず、他県産に比べ、福島県産の食品の購入をためらう人が多いという状況が伺えました。この要因として、これまでの調査結果を分析すると、福島県産の食品の購入をためらう人の割合は、福島県内では減少しているものの、全国の大消費地では減少していないこともわかりました。これらの調査結果を受けて取組を進めるに当たっては、2017年2月に取りまとめた「食品に関するリスクコミュニケーション研究会」の報告書も踏まえ、関係府省等との連携の下、これまでの福島県を中心とした取組から、消費地での取組に重心を移すとともに、効果的なリスクコミュニケーションの手法を検討し、全国の消費者が自主的かつ合理的な選択を実行するために必要な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を踏まえ、消費者の安全・安心を一層確保するため、生産・出荷サイドだけでなく、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。2016年度において、206の地方公共団体に対し、266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」⁴⁷とい

います。)とは、農業生産活動を行う上で必要な点検項目を関係法令等に則して定め、これに沿って、各工程の正確な実施、記録、点検及び評価による持続的な改善を行う活動のことです。

農林水産省では2010年4月に、我が国の農業生産活動において、実践を奨励すべき取組を明確化し、一定水準以上のGAPの導入が進むよう、「農業生産工程管理（GAP）の共通基盤に関するガイドライン」⁴⁸を策定しました。

また、2015年の「食料・農業・農村基本計画」（2015年3月閣議決定）では、「農林水産省のガイドラインに則した一定水準以上のGAPの普及、拡大を推進する」ことが施策として位置付けられたところです。これを受けて、2016年度は、同ガイドラインに準拠したGAPの更なる普及及び国際的な取引に通用するGAPの認証取得を促進するため、GAP戦略協議会の議論を経て策定した「アクションプラン」により、GAPの取組を推進するとともに、生産者向け研修会の開催や認証取得を支援しました。

(8) 中小規模層の食品製造事業者の 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HACCP⁴⁹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による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。さらに、消費者を含めたHACCP関係者による情報・意見交換を行う「HACCP普及推進連絡協議会」を、地方7ブロックで開催したほか、中小規模の事業者へHACCPを普及するため、①「HACCP普及推進連絡協議会」（国及び地方公共団体や、食品関係団体、消費者団体等が情報交換及び意見交換を実施）、②「HACCPチャレンジ事業」（HACCPに取り組む事業者をウェブサイトで公表）、③「地域連携HACCP導入実証事業」（HACCP導入の成功事例を全国的に普及するためのモデル事業）、④飲食店事業者を対象としたHACCPの考え方に基づく衛生管理の講習会を行いました。

農林水産省では、HACCPの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、2016年度は51回開催しました。

また、消費者の理解促進のためのセミナーの開催も支援しており、2016年度は13回開催しました。

(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

47) Good Agricultural Practiceの略。

48) <http://www.maff.go.jp/j/seisan/gizyutu/gap/guideline/index.html>

49) 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、金属の混入などの危害を分析（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。

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速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係る指導件数等を取りまとめ、公表しています。取引記録の作成に係る指導件数は、2016年度上半期においては指導13件となっています。

食品トレーサビリティについては、農林水産省及び地方農政局等による普及活動として、各種セミナー・シンポジウムでの周知、マニュアルの配布・説明及びウェブサイトを活用した周知を実施しました。

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

(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～⁵⁰（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。

2015年度は、6月から6回にわたり、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するとともに、食品業界団体に対し周知を図りました。

(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、2016年中の取締り状況は、食品衛生関係事犯が21事件42人、食品の産地等偽装表示事犯が11事件20人を検挙しています。

50) <http://www.maff.go.jp/j/shokusan/kikaku/sinrai/pdf/gaoyou.pdf>

(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、2016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。

(13) 廃棄食品の不正流通事案

産業廃棄物処理業者によって、食品関連事業者等から処分委託を受けた食品廃棄物が不正に転売され、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月に判明しました。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26日食品安全行政に関

する関係府省連絡会議申合せ)⁵¹が取りまとめられました。

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）」⁵²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の実施に関するチェックリスト（仮称）」を作成し、排出事業者に対する指導等に活用するよう2017年度中に都道府県等へ通知する予定です。

このほか、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っているところです。

農林水産省では、環境省と合同の審議会における議論を経て、2017年1月に、食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律（平成27年法律第116号）における食品関連事業者が取り組むべき措置の指針（判断基準省令）の改正を行うとともに、食品関連事業者向けのガイドラインを策定しました。

51) http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_160115_01.html

52) <http://www.env.go.jp/press/102227.html>

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う。

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も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2016年度に27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、消費者庁において、景品表示法に基づく課徴金納付命令を2016年度に1件行いました。

このほか、課徴金制度における返金制度に関し、一般消費者の被害回復を支援する観点等から、認定された返金措置を消費者庁ウェブサイトに掲載しました。

(2) 景品表示法の普及啓発

消費者庁では、景品表示法の普及・啓発及び同法違反行為の未然防止等のために消

費者団体、地方公共団体、事業者団体や広告関係の団体が主催する景品表示法に関する講習会、研修会等（美容医療業界が主催する勉強会含む。）に講師を派遣しています。2016年度は景品表示法に係る説明会等に153回講師派遣を行い、受講者は計1万360人集まっています。

さらに、2016年度において、パンフレット「事例でわかる 景品表示法」を課徴金制度の内容を盛り込んだ内容に改訂し、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に約92,650部配布しました。

(3) 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援

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

そのため、業界自らが自主的かつ積極的に守るべきルールとして定めた「公正競争規約」が積極的に活用され、適切な運用が行われるように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などにより、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。

2016年度は、マーガリン類の表示に関す

る公正競争規約等、47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33回講師を派遣し、公正取引協議会等関連団体の会員が約3,270名参加しています。

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作成し、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、2016年度においては、20件の講師派遣を行いました。

2017年3月には、家庭用品品質表示法施行規則、繊維製品品質表示規程、合成樹脂加工品品質表示規程、電気機械器具品質表示規程及び雑貨工業品品質表示規程を改正し、指定品目の見直しや品目の追加を行いました（2017年3月30日公布、2017年4月1日施行。ただし、新たに追加された品目についての改正は2018年4月1日施行。）。

(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品確法の規定に基づき、住宅の性能を客観的に評価し表示する住宅性能表示制度が同年10月から開始されました。

具体的には、耐震性、劣化対策、省エネ

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

消費者庁及び国土交通省では、住宅品確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。同年4月の施行までに改正告示に関する講習会を計23回実施しました。

また、2015年8月から2017年3月までに、登録講習機関による評価員講習会を計13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）」⁵³等の普及促進を図るため、省エネ関連の講習会等で2016年度に191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

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

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、2016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、サッシなど）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3,332品目（2017年3月末時点））。

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

（5）医療機関のホームページによる情報提供

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、広告が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ホームページの表示適正化のため、地方公共団体に対し「医療機関ホームページガイドライン」などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図っています。

2015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ホームページに関する相談・苦情件数は411件⁵⁴となっており、そのうち149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3月に「医療法等の一部を改正する法律案」を提出しました。

このほか、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知するため、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するとともにツイッター等を活用した広報活動を行っています。

54) 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

(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ました。

さらに、これらの成果を踏まえ、同月、総務省は、「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。

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、2016年度までに公表した届出情報は815件となっています。

また、消費者庁では、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、それぞれ検討会

を開催し、報告書を取りまとめています。

「食品のインターネット販売における情報提供の在り方懇談会」においては、2015年12月から検討を行い、2016年12月に報告書を公表しました。「機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会」においては、2016年1月から検討を行い、同年12月に報告書を公表しました。「加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会」においては、2016年1月から消費者庁と農林水産省の共同で開催し検討を行い、同年11月に報告書を公表しました。「特別用途食品制度に関する検討会」においては、2016年2月から検討を行い、同年11月に報告書を公表しました。このほか、遺伝子組換え表示の在り方について、制度の見直しに向けた必要な調査を2016年度に実施し、2017年4月からは、有識者等を構成員とする検討の場を設け、検討を進めていきます。

(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において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、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作成するとともに、講習会への講師の派遣や、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。

また、食品表示法違反に対し、国及び都道府県等において指示又は命令を行った場合は公表しており、2016年度では指示26件、命令1件を行いました。

(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17日））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9回開催されました。

2016年8月に開催した同連絡会議において、関係府省間の情報共有及び連携強化や、都道府県と国の出先機関との連携促進及び情報共有の支援に努めました。

さらに、各都道府県の消費者行政担当部局等や、都道府県警察、各地方農政局等が出席するブロックレベルの監視協議会に、消費者庁や国税局等も参画し、関係機関との情報共有を図りました。

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、2016年中は食品の産地等偽装表示事犯を11事件20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等は、2016年度上半期においては命令0件、勧告0件、指導885件。）。

消費者庁においても、農林水産省、地方公共団体とも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することとしています。

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。事業者に同法の規制に違反する行為が確認され消費者の利益が著しく害されるおそれがあるときには、業務停止命令等の行政処分が行われています。

消費者庁では、特定商取引法について、権限委任を行い、かつ指揮監督下にある経済産業局と密な連携の下、執行を一元的に実施しており、2016年度は業務停止命令を14件、指示を14件実施しました。

(2) 特定商取引法の見直し

2008年に公布された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）は、附則第8条において、施行5年後の見直しが規定されました。同改正法が完全施行された後、2014年12月で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、諮問を行いました。

これを受けて、2015年3月から内閣府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、計18回の調査審議を経て、同年12月に同専門調査会の報告書が取りまとめられるとともに、2016年1月に消費者委員会から内閣総理大臣に対して答申がなされました。

消費者庁及び経済産業省において、同答申の内容を踏まえて、所要の検討を行い、2016年3月に「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」を国会に提出、同年5月に可決・成立し、同年6月に公布されました。

さらに、同答申のうち、法改正による対応が必要な事項ではなく、政省令の改正を行うなど必要な取組を進めることとされた事項については、改正法に基づく政省令の策定に当たり、検討を進めているところです。

(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、その内容を2016年7月に改定した消費者基本計画工程表の一部として公表しました。

(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。

消費者庁では、消費者契約に関する裁判例等の収集・分析等を通じ、消費者契約における契約締結過程及び契約条項の内容に関する規律等の在り方についての検討を行ってきました。そして、消費者委員会消費者契約法専門調査会での調査審議及び報告書の取りまとめに基づく同委員会からの答申を踏まえ、過量な内容の契約の取消権

の新設や事業者の債務不履行等の場合でも消費者の解除権を放棄させる条項を無効とすることなどを内容とする「消費者契約法の一部を改正する法律案」を、2016年3月に国会に提出し、同年5月に可決・成立し、同年6月に公布されました。

2017年6月には消費者契約法の一部を改正する法律（平成28年法律第61号）が施行されました。消費者庁では、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し、また、同法の一問一答を作成し、2016年10月に消費者庁ウェブサイトにて公表⁵⁵⁾しました。さらに、2017年2月に、本改正の内容も含めた消費者契約法の内容について逐条解説を改訂し、同年3月にはリーフレットを作成し、それぞれ公表しています。

なお、上述の消費者委員会の答申において引き続き検討を行うべきとされた論点については、2016年9月から再開された消費者契約法専門調査会において審議されています。

(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、消費者行政担当職員に対し各種会議等の機会を捉えて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、2016年度における同通知件数は7,281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、消費者等に対し、2016年度において10件の注意喚起を実施しました。

55) http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/consumer_contract_amend.html

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など、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、障害など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9月から11月にかけて、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。

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・公布され、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。

総務省では、公布後1年以内の施行に向けた省令・告示等の整備を行うため、主要事項について「ICTサービス安心・安全研究会『消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG』」における議論を実施し、2015年11月に「議論の取りまとめ」を公表しました。これを踏まえ、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。さらに、2016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、2016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間で共有・検討・評価する「ICTサービス安心・安全研究会『消費者保護ルールのモニタリング定期会合』」を

開催し、同月第1回会合を実施し、2017年2月に第2回会合を実施しました。

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月に同ガイドラインを改正し、SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮等を図りました。

(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が公布され、放送法（昭和25年5月2日法律第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、公布後1年以内の施行に向け、省令・告示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、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、2016年度に、金融商品取引法違反行為等が認められた適格機関投資家等特例業務届出者のうち、顧客資産の流用

等が認められた届出者14者に対して行政処分を行った（うち13者に対する行政処分の端緒は証券取引等監視委員会の検査）ほか、無登録で金融商品取引業を行っていた者60者及び虚偽告知や顧客資産の流用等の法令違反等が認められた適格機関投資家等特例業務届出者13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、2016年度には、無登録業者及び悪質なファンド業者による金融商品取引法（昭和23年法律第25号）違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立てを1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、監督上の対応を行うなど、適切に対応を行うこととしています。

なお、2016年度までに登録された投資型クラウドファンディング事業者数は17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6月に公布されました。その後、関係政令・内閣府令等整備を経て、2016年3月から施行されています。

2016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513件となっています。

(6)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」において、サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備等について検討を行い、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、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月に可決・成立し、同年6月に公布、2017年4月に施行されました。

また、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、被害の未然防止に向けた注意喚起を行いました。さらに、サーバ型電子マネーの発行者における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。

(7)仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備

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、仮想通貨と法定通貨の交換業者について、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、仮想通貨と法定通貨の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、同年5月に可決・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策定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日から施行)。

(8)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適切に行っています。

また、2015年7月、2016年6月に取りまとめた産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書及び報告書追補版を踏まえ、2016年10月に「割賦販売法の一部を改正する法律案」を国会に提出し、同年12月に可決・成立し、公布されました。

さらに、クレジットカード取引に係る事業者等で構成されている「クレジット取引セキュリティ対策協議会」において、2016年2月に策定された「クレジットカード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」について、着実な実施を図るとともに、関係事業者等の取組を更に推進するため、2017年3月に改訂を行い、「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-2017-」を策定しました。

(9)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。2016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、2016年度は、同省令に基づく勧誘に関し、全外務員に対する研修を2017年1月及び3月に実施しました。

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について、2016年度は4社公表しています。

(10) 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、家賃債務保証会社を利用する賃借人及び賃貸人の基本的属性、家賃債務保証会社の利用状況、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、家賃債務保証会社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、2016年6月に家賃債務保証の業界団体のセミナーにおいて、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取りまとめました。

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」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点について、2014年3月から政府インターネットテレビにより注意喚起を行っています。

(11) 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。

また、「住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会」を開催し、「住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討委員会」において示された課題についてフォローアップを行うとともに、制度の見直しについて検討をしています。

さらに、住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために国土

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8団体となりました。

このほか、「中央建設業審議会・社会資本整備審議会産業分科会建設部会基本問題小委員会」中間とりまとめ（2016年6月）における施工に関する情報についての提言を受け、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）等に基づき、宅地建物取引業者がマンションを分譲した場合に管理組合の管理者等に引き渡す書類の詳細について、関係団体に通知しました。

(12) 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「－高齢者向け住まいを選ぶ前に－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。

また、2016年4月に、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請するとともに、「2016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、調査結果を公表しました。

このほか、社会保障審議会介護保険部会において介護保険制度の見直しに向けた議論がなされ、2016年12月に公表された取りまとめにおいて、有料老人ホームについては、事業者の法令遵守や入居者保護の強化

のための施策の充実を図ること等が意見書に盛り込まれたところです。

国土交通省及び厚生労働省では、2016年7月に、都道府県等に対し、サービス付き高齢者向け住宅の事業廃止時に、入居者の居住の安定が確保されるよう、必要な援助を行うなど、法の的確な運用の徹底を要請しました。

(13) 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き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。

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、2015年度における相談・苦情件数は6,115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153件であることを把握しました。

また、「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」（2013年9月27日）のQ&Aを作成し、解釈を明確化するとともに、医療広告に関する都道府県等担当者会議（2016年9月～10月）において、都道府県等に対して周知を行いました。

このほか、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知するため、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するとともに消費者庁や厚生労働省などの行政のツイッター等を活用した広報活動を行いました。加えて、2017年2月から3月にかけて

ては、女性向け雑誌において、美容医療を受ける前にチェックすべきリスト等についての注意喚起を実施しました。

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、特定継続的役務として規制対象となる美容医療契約の期間や具体的な施術の範囲等、政令で定めるべき事項について、関係事業者等の意見も聞きつつ、検討を行っているところです。

(14) 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年の警備業法の改正で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。

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など、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を行い、更には、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。

(15) 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きました。

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」といいます。）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。

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など、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。

(16) 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

2016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、電力小売全面自由化の開始に向け、訪問販売又は電話勧誘販売で消費者が電力供給契約を締結した場合等のクーリング・オフの適用除外規定を整備するため、2016年2月に特定商取引法施行令の改正を行いました。

また、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、下記3点について、注意喚起を実施しました。

- ・慌てて契約する前に、まずはチェック事項を確認すること
- ・「停電が起きやすくなる」、「新たに電線が必要」、「3月中に契約する必要がある」、「クーリング・オフはできない」、「スマートメーターは有料」の5つについては誤解であり、正しく知る必要があること
- ・電力小売全面自由化に当たっては、新たな機器を購入する必要はないこと

経済産業省では、取引の適正化等を図るため、2016年5月及び10月に「電力の小売営業に関する指針」に関する取組状況調査を行うなど、料金の標準メニューの公表及び電源構成の開示等、同指針で「望ましい」とされている取組を促しました。

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。

このほか、電力・ガス取引監視等委員会が国民生活センターと共同で、消費者から寄せられた電力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。

2017年4月からは都市ガスの小売供給についても全面自由化されています。

消費者庁では、都市ガスの小売全面自由化の開始に向け、訪問販売又は電話勧誘販売で消費者が都市ガス供給契約を締結した場合等のクーリング・オフの適用除外規定を整備するため、2017年3月に特定商取引法施行令の改正を行いました。

また、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、下記2点について、注意喚起を実施しました。

- ・慌てて契約する前に、まずはチェック事項を確認すること
- ・「便乗した機器の勧誘」、「個人情報を知られた場合」、「3月中に契約する必要があること」などの注意点に関すること

経済産業省では、都市ガスの小売全面自由化の実施に当たって、全国各地での説明会開催や、テレビ・新聞・雑誌などのメディアを通じた広報、パンフレット・ポスターの配布、専用ポータルサイト・コールセンターの設置など、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、電力と同様に、電力・ガス取引監視等委員会が国民生活センターと消費者保護強化のための連携協定を2016年12月に締結し、両者が共同で、消費者から寄せられた都市ガスの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」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等を2017年2月に公布しました。さらに、同年2月から3月にかけて、同省令等の内容について、事業者や消費者等向けの説明会を全国各地（9か所）で計20回開催しました。

(17) リスクの高い取引に関する注意喚起

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（例えば商品などの先物取引）については、所管省庁の取組に加え、必要に応じ、消費者庁においても、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など、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、2017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。

また、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。

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、ISP⁵⁶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、2016年度は1,019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、有識者による検討の場である「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」において取りまとめられた「迷惑メールへの対応の在り方に関する提言」を踏まえ、2011年8月、簡便なオプトアウトの方法の例を追加するなど、「特定電子メールの送信等に関するガイドライン」を改正しました。

総務省及び消費者庁では、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の規定に基づき、行政処分や行政指導の実施により、

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

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。

2016年度は、同法の規定に基づき、法律違反が疑われる送信者に対する警告メール（行政指導）を約3,400件送信するなどの取組を実施しました。

(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。

2016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1万3600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。2015年度までに20回開催しており、2016年度は、6月に「オンライン決済／スマホ決済」をテ

マとした第21回会合を、9月に「オンライン旅行取引」をテーマとした第22回会合を、12月に「SNS」をテーマとした第23回会合を、3月に「オンラインレッスン」をテーマとした第24回会合を開催し、関連業界団体等からの発表及び出席者間での意見交換等を行いました。

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、2016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4万件となっています。

(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」⁵⁷⁾によれば、2015年の我が国のBtoC⁵⁸⁾電子商取引の市場規模は13.7兆円（前年比7.6%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」といいます。）は、このような電子商取引、情報財取引等のIT活用の普及に伴って発生する様々な法的問題点について、民法を始めとする関係する法律がどのように適用されるのかを明らかにすることにより、取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資することを目的として、経済産業省が2002年3月に策定したものです（策定時の名称は「電子商取引等に関する準則」）。

経済産業省では、2016年6月3日に、準

57) 経済産業省「平成27年度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）」（2016年6月14日）

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

則の改訂を実施しました。次回改訂に向け、事業者との意見交換を行いながら検討作業を実施中であり、引き続き事業者の意見を踏まえつつ、関係省庁とも連携しながら、2017年6月をめどに改訂案を取りまとめる予定です（2017年3月末時点）。

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、団体などと連携して、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、声掛けによる被害の水際阻止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、犯行に利用された携帯電話の携帯電話事業者に対する契約者確認の求め、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、2016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4,449件（前年比337件増）であり、このうち架空請求詐欺の検挙件数が1,149件（前年比30件増）、金融商品等取引名目の特殊詐欺の検挙件数が396件（前年比33件減）となっています（2017年3月末現在）。

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、政府の「消費者月間」に合わせて、2015年5月を「生活経済事犯対策強化期間」に指定し、取締りの重点対象事犯の一つとして、「高齢者が被害に遭いやすい利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯」等を掲げ、都道府県警察に対して、その取締りの推進等を指示しています。

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、2016年中には、利殖勧誘事犯を24事件87人、特定商取引等事犯131事件264人を検挙しています。

(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、バーチャルオフィス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、口座凍結のための金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくバーチャルオフィス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、2016年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口座を凍結するため、金融機関に情報提供を行っており、2016年中は2万4671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、金融庁ウェブサイトにおいて、2016年度に4回公表しました。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2016年8月に公表しました。

このほか、預金取扱金融機関におけるセ

キュリティ対策（インターネットバンキング対策も含む。）や顧客への対応について、監督上の着眼点として明確化するため、「主要行等向けの総合的な監督指針」等を、2015年4月に改正しています。

(5)ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯⁵⁹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、2016年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、金融機関に対する口座凍結の要請、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により、被害の予防を図っています。

なお、2016年中におけるヤミ金融事犯の取締状況は、528事件662人を検挙しています。

(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等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、2016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）

59) 出資法違反（高金利等）、貸金業法違反及び貸金業に関連した詐欺、恐喝、暴行等に係る事犯。

を適用した「フィッシング」行為の検挙件数は1件でした。

経済産業省では、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⁶⁰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。2016年中は、ウイルス対策ソフト事業者等に対して5,865件

の情報を提供しています。

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、2016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208件となっています。

(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、これらの被害は我が国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

60) 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け、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エ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。

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、2016年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、同協議会主催のシンポジウムへ警察庁担当者を派遣するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行いました。

なお、2016年中には、商標権侵害事犯304事件381人、著作権侵害事犯238事件267人を検挙しています。

総務省では、ISPと権利者等によるコンテンツ侵害対策に関する自主的な取組の実施について、支援を継続しています。

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。2016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2万6034件、輸入差止点数が62万2665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いて、我が国農林水産物・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。2016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257件について、特定商取引法の遵守状況を調査し、うち160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。

5. 規格・計量の適正化

(1) JIS規格等の国内・国際標準化施策の実施

経済産業省では、2016年度も消費者への標準化⁶¹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34回開催しました(約2,000名参加)。

また、消費生活技術専門委員会等、14種類の委員会を合計90回開催しました。

(2) 新たなJAS規格等の検討

農林水産省では、JAS⁶²規格の制定等に関する計画を作成・公表し、2016年度においては9規格の見直しを行いました。

また、消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、潜在的なニーズの高い介護食品について、利用者が安心して選択できるようJAS規格の制定に

61) 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。

62) Japanese Agricultural Standard(日本農林規格)の略

向けた議論を2016年2月から開始し、同年6月の農林物資規格調査会における審議を経て、同年8月に「そしゃく配慮食品の日本農林規格」を制定しました。

このほか、2016年6月の「日本再興戦略2016」や同年11月の「農林水産業・地域の活力創造プラン」を受け、同年12月の農林物資規格調査会において、我が国の強みのアピールに繋がる多様な規格の制定や国際

的に通用する認証の枠組みの整備など、JAS制度の見直し方向を報告しました。これを踏まえ、JAS規格を定め得る対象の拡大などを内容とした「農林物資の規格化等に関する法律及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター法の一部を改正する法律案」を、2017年2月に国会に提出しました。

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」の第2部として公表しています。2016年度は、5月24日に2015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」の第1部において公表しています。2015年度の通知については、2016年5月24日に国会へ報告、公表を行いました。

平成28年版「消費者白書」では「地方消費者行政の充実・強化に向けて」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（英語版を含みます。）をPDF形式、HTML形式で公表しています⁶³。

(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、行動など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2016年11月に実施しました。さらに、2017年2月及び3月に、個別テーマについて「消費生活に関する意

63) http://www.caa.go.jp/adjustments/index_15.html

識調査（インターネット調査）」を実施しました。

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」結果や消費者事故情報、PIO-NET情報等を活用した、2016年の「消費者被害・トラブル額の推計」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」において消費者の意見を代表する者の考え方を調査しました。消費者庁では、その結果も踏まえ、関係府省の協力を得て、消費者問題に関連する審議会等への選任状況について、その内容を2016年7月に改定した消費者基本計画工程表の一部として公表しました。

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」の結果について取りまとめ、調査票提出が遅れた団体分の追加の取りまとめを行いました。取りまとめたものは、「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⁶⁴。

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」といいます。）が設

置されました（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」といいます。）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⁶⁵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などから20名を任命しており、任期を2年としています。

2013年3月、推進会議の第1回会議を開催し、2013年6月まで、基本方針に関して議論をしました。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28日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。また、推進会議を活用し、基本方針別紙の19の「今後検討すべき課題」について検討することも明記されました。

これを受け、2013年8月、3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）を設置して議論を重ねてきました。

2015年3月には、3つの小委員会の議論を基に、今後の消費者教育の推進についての考えや提案、消費者教育の担い手への期待等を会議として取りまとめたほか、3つの小委員会それぞれの取りまとめについても公表しました。

消費者庁では、2015年7月に始動した第2期推進会議⁶⁶がこれまで8回実施され、

64) <http://www.caa.go.jp/region/index10.html>

65) 審議会は、国家行政組織法第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。

66) 第10回推進会議（2015年7月開催）から第2期。

①「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（2013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など社会情勢等の変化への対応について議論を深めました。①については、「学校・社会教育における消費者教育」、「食育」、「金融経済教育」、「法教育」及び「環境教育」の実施状況について、文部科学省、内閣府、金融庁、法務省及び環境省からそれぞれヒアリングを実施するとともに、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体からもヒアリングを実施しました。これらのヒアリングを基に、現行の基本方針の実施状況を確認するとともに、中間的な見直しの検討を行いました。

②については、学校における消費者教育の一層の充実を図っていくことが必要であることから、2016年4月に推進会議において「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、消費者庁において推進会議の意見を聴きながら、関係省庁と連携しつつ、高等学校の授業用教材を2017年3月までに作成し、4月以降に配布を開始しました。

また、2015年9月に実施した「消費者行政の推進に関する世論調査」において「消費者市民社会」⁶⁷という言葉の認知度を調査したところ、「知っていた」と回答した者は21.5%でした。認知度を一層向上させるために、「消費者市民社会ワーキングチーム」を開催し、消費者市民社会普及のための啓発に向けた資料の作成を検討しています。

なお、消費者委員会からの「若年層を中心とした消費者教育の効果的な推進に関する提言」（2016年6月）を踏まえ、若年層を中心とした消費者教育の実態を把握するため、「LINE調査」を実施しました。

（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」を取りまとめました。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、2016年度は「消費者教育アドバイザー」⁶⁸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、地域の産業や課題をテーマとして多様な主体との連携による消費者教育の実践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（2016年度は12会場）で社会教育主事講習⁶⁹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

67) 消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、社会の発展と改善に積極的に参画する社会のこと。

68) 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。

69) 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。

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つのブロックに分け、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。消費者教育推進計画は42都道府県で策定し、消費者教育推進地域協議会は44都道府県で設置しています（2016年度は、11県で計画策定、3県で協議会設置。）。また、2016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18コース（受講者数610人）実施しました。

消費者庁では、2016年度に多様な主体間の連携・協働や体系立った消費者教育の展開等を促進し、地方の消費者教育を推進するための先駆的プログラムを27事業実施しました。

（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期推進会議をこれまで2016年度に7回実施しており、基本方針の見直しに向けた論点整理を当面の検討事項としています。

これまでに、「学校等における消費者教育」、「食育」、「金融経済教育」、「法教育」及び「環境教育」の実施状況について、文部科学省、内閣府、金融庁、法務省及び環

境省からそれぞれヒアリングを実施しました。また、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体からもヒアリングを実施しました。これらのヒアリングを基に、現行の基本方針の実施状況を確認するとともに、中間的な見直しの検討を行いました。

文部科学省では、基本方針の見直しに向け、教育委員会及び大学等を対象に「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、消費者教育推進委員会による分析を行うとともに、消費者教育推進委員会に大学・専門学校等における消費者教育推進部会を設置し、検討を行いました。

（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ため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⁷⁰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、2017年3月末時点で、教材が795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532件、合計1,609件の情報が掲載されています。また、2017年3月末時点で、ポータルサイトのアクセス数は700万1798件となっています。

70) <http://www.caa.go.jp/kportal/index.php>

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、消費者教育の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。

さらに、2016年度は、前年度の評価をポータルサイトへ反映させるために、ポータルサイトの改修に向けて予算措置を講じました。

(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。2016年度に徳島で開催したフェスタにおいては、地元の教育委員会等の協力の下、消費者教育に関する取組事例を紹介したほか、実践交流会において教材・資料の展示を実施しました。

また、前年度に消費者教育推進委員会で検討を行った調査の方針等を基に、「消費者教育に関する取組状況調査」を実施しました。

消費者庁では、第2期推進会議において、国における消費者教育の実施状況把握の一環として、学校・社会教育における消費者教育について、文部科学省からのヒアリングを実施しました。

また、2016年11月に金沢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

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。

(6) 学校における消費者教育の推進

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」といいます。）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、子供達の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^{71）}。

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など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、通信関係団体等と連携しながら、子供たちの安心・安全なインターネッ

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

ト利用のための啓発講座であるe-ネットキャラバンを、保護者、教職員及び児童生徒を対象として全国で実施しています。2016年度は、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の内容及び設定に特化した内容の講座を新設するなど、1,674件の講座を開催するとともに、低年齢層への需要に対応するため、講座の対象学年を小学3年生まで引き下げました。

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・家庭科などを中心に消費者教育に関する教育内容を充実しています。

また、2016年12月の中央教育審議会答申を踏まえ、2017年3月に告示された小・中学校の新しい学習指導要領では関連する教科等において消費者教育に関する教育内容の更なる充実が図られました。これらの新しい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。2016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や、文部科学省の委託事業である実証的共同研究の成果の発表等を実施しました。また、消費者教育フェスタにおいて、前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」を題材に、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意見を交わしました。

金融庁では、金融庁や関係団体から構成される金融経済教育推進会議において、「最低限身に付けるべき金融リテラシー」の内容を項目別・年齢層別に具体化・体系化した「金融リテラシー・マップ」を2014年6月に作成(2015年6月に改訂)しました。

これらの関係団体と連携した取組として、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を2016年度に8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、これに関連した若年者向け教材の作成に取り組みました。

(7) 地域における消費者教育の推進

総務省では、青少年のインターネットの安心・安全な利用のため、地方公共団体と連携して、児童生徒、保護者及び地域の指導者等を対象とした啓発講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施するとともに、実際に発生したインターネット上のトラブルの事例をインターネットトラブル事例集として公開しています⁷²。

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、2016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、地域の産業や課題をテーマとして多様な主体との連携による消費者教育の実践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徳島、石川、栃木の3か所で開催しました。

徳島会場では、学校や大学における消費者教育の実践事例の報告や、すごろくを用いたグループ討議を実施しました。石川会場では、学校や行政、消費者団体等の多様な主体が協働して消費者教育に取り組んでいくことをテーマに、地元における事例報告や、分科会を実施しました。栃木会場では、文部科学省から委託を受けた、宇都宮大学による「衣」生活に関する研究の発表のほか、中学校の技術・家庭科の授業を公開し、授業の振り返りや総括を行いました。また、全会場において、消費者教育の資料・

教材等の展示企業・団体等と参加者との交流が図れるよう実践交流会を実施しました。

また、消費者教育フェスタにおいて、前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」⁷³を題材に、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意見を交わしました。

消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会は、地方消費者行政強化作戦に位置付けられており、消費者行政ブロック会議等において策定・設置を促しています。現在、消費者教育推進計画は42都道府県で策定、消費者教育推進地域協議会は44都道府県で設置しています（2016年度は、11県で計画策定、3県で協議会設置）。

金融庁では、地域で開催される講座等への講師派遣を2016年度に744回実施しました。

また、「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、全国の地方公共団体に配布しました。

ほかにも、一般の方々が金融トラブルに巻き込まれないよう注意を促すことを目的として、「金融トラブルから身を守るためのシンポジウム」を各財務局と共催しました（2016年度は、全国6か所で開催。）。

公正取引委員会では、2016年度には、「消費者セミナー」⁷⁴を77回、「独占禁止法教室」⁷⁵を196回、「一日公正取引委員会」⁷⁶を8回開催しました。また、消費者の暮らし

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

73) http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/detail/1368878.htm

74) 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。

75) 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。

76) 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1か所で同時に開催するもの。

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」といいます。）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。これらの参加者からのアンケート結果では、「満足」、「おおむね満足」との回答が、「消費者セミナー」については71%、「独占禁止法教室」については87%と良好な結果が得られており、地域における消費者教育の推進に寄与しています。

(8) 家庭における消費者教育

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。

同ポータルサイトには、2017年3月末時点で、教材が795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532件、合計1,609件の情報が掲載されています。また、2016年4月から2017年3月末までのポータルサイトのアクセス数は700万1798件となっています。

(9) 事業者・事業者団体による消費者教育

消費者庁では、事業者・事業者団体等による取組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。事業者によるポータルサイトの掲載数は、2017年3月末時点で128件となっています。

(10) 倫理的消費の普及啓発

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「倫理的消費」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。しかしながら、こうした動きは緒に就いたばかりであり、社会的な仕組みも整備されていません。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、消費者庁では倫理的消費の内容やその必要性等について検討し、国民の理解を広め、日常生活での浸透を深めるためにどのような取組が必要なのかについて調査研究を行う、「倫理的消費」調査研究会を実施しています。この研究会は、2015年度に6回、2016年度に4回開催し、2016年6月には研究会の中間取りまとめ、2017年4月には取りまとめを公表しました。

2016年5月には消費者月間シンポジウムにおいて、倫理的消費に関する分科会を開催し、事業者の取組等を取り上げました。また、同年7月には倫理的消費シンポジウム「エシカル・ラボ」を、東京都と鳥取県の会場を中継で結び、徳島県内で開催しました。

(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、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2016年度に8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2016年度に1,048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。

ほかにも、一般の方々が金融トラブルに巻き込まれないよう注意を促すことを目的として、「金融トラブルから身を守るためのシンポジウム」を各財務局と共催しました（2016年度は、全国6か所で開催。）。

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るほか、2016年度に各財務局と共催する前記シンポジウムや総務省東京総合行政相談所において相談会を開催しました。

(12) 法教育の推進

法務省では、法教育の更なる普及・推進のため、法務省関係機関において、学校等の法教育を受ける側の要望等を踏まえた法教育授業を多数回実施するなど、広報活動や法教育に関する支援活動・助言等を行い、法教育の意義についての理解を広めています。

また、法曹関係者、学者、教育関係者等の有識者で構成する法教育推進協議会を開催し（2016年度は8回開催。うち教材作成部会を7回開催。）、検討・報告された法教育に関する最新の情報、協議の状況等を情報提供することにより、法教育の普及・推進を図っています。

(13) 各種リサイクル法の普及啓発

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、そして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、リサイクルの重要性を教育現場から伝えるために、小学校の授業で活用できる「小型家電リサイクル学習授業支援パッケージ」を作成し、各校で実施を推奨するとともに、社会や家庭科の各全国教育研究会長を委員とした、リサイクルに関する教育検討会を開催しました。

また、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」（PC版、携帯版）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更新し、国民、民間団体及び事業者等による活動の促進を図っています。

経済産業省では、「資源循環ハンドブック2016」を4,500部作成し、関係機関に配布したほか、3R⁷⁷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、本来はまだ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2014年度の食品ロスの発生量は、年間621万トンと試算されており、

77) 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。

これは、世界中で飢餓に苦しむ人々に向けた世界の食糧援助量（2015年で年間約320万トン）⁷⁸の約2倍に相当します。また、食品ロスを国民1人当たりで換算すると、“お茶碗約1杯分（約134g）の食べ物”が毎日捨てられていることとなります。

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（内閣府、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。2016年9月には、「第5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。

消費者庁では、消費者に食品ロスの現状や課題などの情報を分かりやすく伝え、理解を深めていただくため、2016年6月に開催された「第11回食育推進全国大会inふくしま」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。

また、2016年10月には政府広報の様々な媒体を通じて、幅広い対象に向けた周知・啓発活動を行ったほか、地方公共団体、食品関連事業者及び消費者を対象とした、「もったいないを見直そう～食品ロス削減シンポジウム～」を東京都千代田区で開催しました。

さらに、同年12月には啓発パンフレットを作成し、消費者庁ウェブサイトへの掲載及び地方公共団体や消費者団体等への配布を実施しました。こうした取組を始め、食品ロス削減に関連するイベント及び講習会

等については、消費者庁のウェブサイトでも年間を通して紹介しています。

農林水産省では、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（2017年3月末現在の利用者数は275件）。また、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に向けた取組について、その効果や要点等を整理し、研修会（全国4か所）での普及に向けた取組を支援しました。

さらに、生産、流通、消費などの過程で発生する未利用食品を、食品関連事業者や生産現場などからの提供を受けて、必要としている施設や人に提供する、「フードバンク」と呼ばれる活動において、食品の取扱いを促進するため、2016年11月に「フードバンク活動における食品の取扱いに関する手引き」を作成・公表したほか、2016年度は食品関連事業者とフードバンク活動団体等を対象とした情報交換会を全国8か所で開催しました。

また、「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、「食育月間」を6月に定め、「食育月間」実施要綱において食の循環や環境への意識等を重点事項として位置付けており、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。加えて、「食育白書」において、各府省庁における食品リサイクルと食品ロスの削減に関する取組を記載しています。

環境省では、学校給食からの食品ロスの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、2015度から「学校給食の実施に伴い発生する廃棄物

78) 国連WFP支援実績を参照。

の3R促進モデル事業」を実施しました。加えて、2016年10月に、全国で食べ切り運動等を推進する自治体間ネットワーク「全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会」の設立支援を行いました。

また、消費者等が行う3R行動による環境負荷の低減効果を便宜的に数値化する「3R行動見える化ツール」⁷⁹⁾に、新たに食品ロス削減に関する項目を追加し、2015年11月に公表しました。

(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。

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。

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11回食育推進全国大会」を福島県と共催し（2016年6月11日及び12日）、2日間で約3万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、2016年度から使用するための小学生用食育教材「たのしい食事つながる食育」を作成し、全国の小学校等へ配布しました。

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、2016年度は、在京12団体と5回の意見交換会を開催しました。あわせて、電子メールを用いた消費者団体等との意見交換システムを運用し⁸⁰⁾、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ったり、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したりするなど、消費者団体等とコミュニケーションを図るとと

79) 3Rを推進する行動の行動量を入力することで便宜的に環境負荷の削減効果を数字で表すことが出来る計算用ツール。

80) 「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。

もに、消費者団体等の活動を支援しています。あわせて、高齢者及び障害者の消費者被害の防止を図るため、消費者団体に高齢福祉関係団体、障害者団体、関係府省を加えた構成員による、「高齢消費者・障害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等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、地域の消費者団体等が交流する場として、全国8ブロックごとに「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2016年度消費者月間シンポジウム（2016年5月）では、「みんなの強みを活かせ～安全・安心な社会に一億総活躍～」をテーマにパネルディスカッションが行われ、消費者・事業者・行政が連携を図ることの重要性について、実践事例を踏まえた報告がありました。

(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を推進しています。

2015年度は、有識者による「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」を開催し、消費者志向経営の意義や、推進方策等につ

いて、報告書を取りまとめました。

また、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、消費者庁を始めとする行政機関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」⁸¹等の推進活動を進めています。2017年2月に開催した「2017年消費者志向経営トップセミナー」（共催：日本経済団体連合会、消費者関連専門家会議、消費者庁）では、消費者志向自主宣言を届け出た企業名の公表を行い、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」を呼び掛ける等、消費者志向経営の幅広い普及を図っています。

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、マスコミなど、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。

また、一般財団法人日本産業協会を中心として、消費者目線に立った企業経営の推進等に向けた検討が2016年度に行われ、経済産業省においても、上記検討会等の、消費者・事業者・行政が連携して健全な消費市場を目指すための取組を支援しています。

(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

81) 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。

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は少なくありませんが、労働者がこうした通報を行うことは、正当な行為として解雇等の不利益な取扱いから保護されるべきものです。

こうしたことから、公益通報者保護法が2004年に成立し、2006年に施行されており、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制度的なルールや公益通報に関して事業者・行政機関がとるべき措置等が定められています。

なお、公益通報の対象は、国民生活の安心や安全を脅かす法令違反の発生と被害の防止を図る観点から、「国民の生命、身体、財産その他の利益の保護にかかわる法律」に違反する一定の行為となっており、2016年度末時点で、459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（2016年度は9回開催。）しています。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、各界の有識者からなる「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」を2015年6月から開催し、2016年12月に最終報告書が取りまとめられました。

検討会報告書の提言等を踏まえ、消費者

庁は、制度の運用改善を図るため、民間事業者向けガイドラインや国の行政機関向けガイドラインの改正を行い、その推進に努めているほか、事業者に対するインセンティブの導入（認証制度の創設等）や地方公共団体向けガイドラインの策定等を実施する予定としています。また、法改正が必要なものについては、検討会報告書の内容を広く周知するとともに、パブリック・コメントの実施等を通じて各関係団体や国民からの意見の集約を図り、法改正の内容を具体化するための検討を進めることとしています。

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、2016年度に延べ51名の事業者等に対して11件の排除措置命令を行いました。また、延べ32名の事業者に課徴金納付命令を行いました（2016年12月に行った、独占禁止法第63条第1項及び同条第2項の規定に基づく罰金調整後の数字）。

また、319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。このうち、3件については、報告等の要請を行いました。また、2015年度に報告等の要請を行っていた2件について、2016年12月に、当事会社が措置を講ずることを前提に、独占禁止法上の問題はないと判断しました。届出会社に報告等を求める必要がないと判断した案件については30日の禁止期間（企業結合を実行してはならない期間。第1次審査）内に審査を終了するとともに、届出会社から禁止期間の短縮の申出のあった案件について当該期間を短縮しました。

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、2016年度に、消費者教育のニーズの拡大等への対応のための体制整備のほか、下請代金支払遅延等防止法（昭和31年法律第120号）運用部門及び独占禁止法審査部門を中心に体制の強化が図られました。また、即戦力となる職員を確保する観点から、任期付職員を採用しました。このほか、職員に対し、業務上必要とされる知識・スキルを付与する各種研修を実施しました。

(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、電気料金値上げ後の東京電力の小売電気料金について、フォローアップの一環として2016年4月に消費者委員会へ付議し、消費者委員会意見を基に事後評価を行い、2016年5月に経済産業省へ、料金の適正化に向けて指導を行うよう要請しました。

また、電力取引監視等委員会（現在：電力・ガス取引監視等委員会）の電気料金審査専門会合（現在：料金審査専門会合）における送配電事業を行う電力会社の託送供給等約款の審査にオブザーバーとして参加しました。

電力の託送料金が認可された後に、消費者利益の擁護・増進の観点から、問題の所在及び改善方法について調査・審議を行うため、2016年5月に消費者委員会へ諮問し、消費者委員会からの答申を基に、2016年7月に経済産業省へ、消費者利益の擁護・増

進に向けて対応するよう要請しました。

さらに、東京地区⁸²におけるタクシーの初乗り運賃組替えについて、国土交通省との協議を経て、2016年12月に物価問題に関する関係閣僚会議を開催し、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聴取を行い、消費者参画の機会確保のための取組を行いました。加えて、2013年から2015年までの間に値上げを行った電力5社（関西・九州・東北・四国・北海道）の小売電気料金について、フォローアップの一環として2017年3月に消費者委員会へ付議し、消費者委員会意見を基に事後評価を行い、2017年4月に経済産業省へ、料金の適正化に向けて指導を行うよう要請しました。

消費者委員会において、2016年2月から5月までに公共料金等専門調査会を計7回開催しました。同専門調査会では、2012年に電気料金の値上げを行った東京電力の原価算定期間終了後のフォローアップを行い、4月に「東京電力による電気料金値上げ後のフォローアップに関する専門調査会意見」を取りまとめるとともに、2016年4月からの電力小売全面自由化に伴う消費者への分かりやすい情報提供及び消費者トラブルを防止する観点から、料金プランや比較サイトの状況、消費者相談の状況等について、事業者、関係機関、有識者等からヒアリングを行い、5月に「電力小売自由化について注視すべき論点」を取りまとめました。

また、電力の託送料金に関し、内閣総理大臣からの諮問を受け、消費者利益の擁護・増進の観点から、問題の所在及び改善方法について調査・審議を行うため、公共料金等専門調査会の下に「電力託送料金に関す

82) 東京23区、武蔵野市、三鷹市が対象。多摩地区については対象外。

る調査会」を設置し、同調査会を2016年5月から7月までに計6回開催した後、報告書を取りまとめました。

さらに、国土交通省による東京地区におけるタクシー運賃組替え案について、消費者庁からの意見の求めを受け、2016年11月に公共料金等専門調査会を計4回開催して検討した後、消費者委員会からの意見表明を行いました。加えて、2017年1月から3月末までに同専門調査会を計7回開催し、実施後約1年が経過した電力小売全面自由化が消費者にもたらした影響のフォローアップ及び2017年4月からの都市ガス小売全面自由化の課題に関する検討を行うとともに、2013年から2015年までの間に電気料金の値上げを行った電力5社（関西・九州・東北・四国・北海道）の原価算定期間終了後のフォローアップを行いました。

経済産業省では、電力及びガスの小売全面自由化に当たり、意見募集手続を実施した上で、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月には、電気料金値上げ後の東京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電気料金審査専門会合において、事後評価を行いました。2017年2月から3月には、関西・九州・東北・四国・北海道電力についても電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において事後評価を行いました。

また、電力・ガス取引監視等委員会において、電力託送料金に関して、一般送配電事業者の収支状況（託送収支）、効率化の取

組状況について、平成28年度実績分から定期的に事後評価を行うことを決定しました。

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」⁸³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（2016年度のユニークユーザー数⁸⁴は、1月あたり5,058人）。ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用

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

するために日常生活においてできることなどについて分かりやすく情報提供することにより、3Rに係る普及啓発を図っています。

(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、2016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：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、2016年10月に徳島県徳島市で「3R推進全国大会」を開催しました。また、「新・ゴミゼロ国際化行動計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取り組んでいます。

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

このほか、経済産業省及び関連6省⁸⁵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の保全と持続可能な利用の促進

環境省では、2015年度に、経済社会における生物多様性⁸⁶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。

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」⁸⁷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2016年度は5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

84) 特定の期間内にウェブサイトを訪れた人の数。同一人物が複数回訪れても、1人にしかカウントされない。

85) 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。

86) 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。

87) 農林水産省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。

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、有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の拡大に向けたビジネス環境の整備を行うため、生産者、流通・販売業者等の実需者、学術関係者及び行政関係者の意見交換の場として、2016年7月に「オーガニック・エコ農と食のネットワーク」を設立しました。また、有機農業や環境保全型農業に対する国民の理解を深めるための環境保全型農業推進コンクールを実施しました（表彰式：2016年3月2日）。

2016年度は、生産者と実需者のマッチングフェアを2015年9月から引き続き開催し、2016年11月までに計4回開催しました。有機農業の啓発を図るセミナーを2015年11月から2016年12月までに計9回開催しました。

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。

有機農産物のJAS規格に適合しない肥料が流通した事案においては、不適合肥料を使用した農産物の有機JASマークの除去を徹底するとともに、再発防止のため、肥料生産業者及び有機農産物の生産者に有機JAS制度を改めて周知徹底したほか、JAS流通品に対する信頼性の確保のため、農林物資の規則化等に関する法律施行規則等を改正しました。

その他、ウェブサイト及びパンフレットを利用し、有機JAS制度に関する表示の適正化、消費者等への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) 消費者裁判手続特例法の円滑な施行

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11日に公布されました。この法律では、二段階型の訴訟手続を新設しました(被害回復制度)。

具体的には、①まず、一段階目の手続で、

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、②一段階目で特定適格消費者団体が勝訴した場合、個々の消費者が二段階目の手続に加入し、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仮差押命令の申立ての仕組みが設けら

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11日に公布・公表しました。

さらに、消費者裁判手続特例法附則第4条の趣旨を踏まえ、被害回復関係業務の適正な遂行に必要な資金の確保等、特定適格消費者団体に対する支援の在り方について検討を行うため、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」を2015年10月から8回開催し、2016年6月に検討会の報告書が取りまとめられました。同年9月には、報告書を踏まえて内閣府令の改正を行い、同年10月1日に消費者裁判手続特例法と併せて施行されました。同年12月には、被害回復制度の担い手となる、第1号の特定適格消費者団体を認定しました。

加えて、2017年3月に特定適格消費者団体による事業者の財産の仮差押えを国民生活センターがバックアップする仕組みを整備するため、「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律案」を国会に提出しました。

また、制度について分かりやすく詳細に解説した動画及びパンフレット等のコンテンツを用いて、消費者団体訴訟制度の周知・広報に取り組んでいるところです。

(2) 製造物責任法に関する裁判例の収集・分析

製造物責任法は、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、被害者は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。同法は、1994年7月1日に公布され、1995年7月1日から施行されました。

消費者庁では、製造物責任法に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表するとともに、製造物に起因する事故の被害救済に関する取組を推進しています。

(3) 消費者に関する法的トラブルの解決

法務省では、消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会を開催するなど、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弁護士・司法書士の費用を支払う経済的に余裕がない人々を対象に、無料法律相談や、そ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。

2016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、民事法律扶助における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トラブルの解決のための支援の提供に努めています。

2016年度の実績として、コールセンターへの問合せ件数34万9599件のうち多重債務問題を含む金銭の借り入れについては、

4万5584件、民事法律扶助業務については、多重債務問題援助開始決定件数5万6603件、多重債務問題法律相談援助件数10万1653件となりました。

(4) 消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続の実施

2008年の国民生活センター法の改正により、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」⁸⁸とといいます。）を実施しています。

紛争解決委員会では、2016年度には181件の和解の仲介手続が終了し、このうち103件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した148件の結果概要を公表しました。また、2016年度に新たに167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。

・「生命保険協会とのADR情報交換会」

（2016年8月）

・「東京簡易裁判所等との意見交換会」(2016年9月)

・「公益財団法人交通事故紛争処理センターとの意見交換会」(2016年10月)

・「第一東京弁護士会との意見交換会」(2016年11月)

・「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）との意見交換会」(2016年12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」といいます。）の下、現在、銀行・保険・証券等、業態別に8つの指定紛争解決機関（以下「機関」といいます。）が当該業務に従事しています。

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。

2016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（6月、2月）に開催し、各機関の業務実施状況や利用者利便の向上に向けた取組状況等について継続的に議論を行いました。金融トラブル連絡調整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、2015年度に商品先物取引法の規定に基づき紛争解

88) 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。

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、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、各消費者センター等へ送付するなどの周知を行いました。また、2016年度においても引き続き、同協会において、パンフレットを作成し、当該制度の周知を行っており、苦情相談手続6件、紛争解決手続8件を実施しました。

（7）住宅トラブルに関する紛争処理

住宅品確法及び特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（平成19年法律第66号）に基づき、建設住宅性能評価書が交付された住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅についての請負契約又は売買契約に関する紛争については全国52の住宅紛争審査会（弁護士会）においてADRを実施しています。また、建設工事の請負契約に関する紛争については、建設業法（昭和24年法律第100号）に基づく全国48の建設工事紛争審査会（国土交通省及び各都道府県）においてADRを実施しています。国土交通省では、既存住宅流通やリフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、以下のような取組を行っています。

「住まいるダイヤル」（公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター）において、リフォーム工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等に関する相談を含めた住宅に関する電話相談業務、リフォーム工事の見積書についての相談を行う「リフォーム見積チェックサービス」を実施しています。また、全国の弁護士会における

「専門家相談制度」等の取組を進めています。さらに、住まいるダイヤルのウェブサイトにおいて、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公開しており、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。

2017年1月から3月にかけて国土交通省の補助事業「重層的住宅セーフティネット構築支援事業」として、（株）社会空間研究所が補助金を受けて、札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で計7回（うち東京都では2回）研修会を開催しました。

（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」といいます。）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。

2016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行ったほか、2016年9月には政府広報テレビ番組等を活用するなど、更なる周知を図りました。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」をポイントとする改正貸金業法が2006年12月に可決・成立し、公布され、2010年6月18日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」⁸⁹⁾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も減少していること、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。

2016年には、有識者と関係府省⁹⁰⁾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（5月、12月）しました。また、「多重債務者相談強化キャンペーン2016」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。

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、低所得世帯など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thingとして、生活福祉資金貸付制度を実施しています。また、2015年度には、生活困窮者自立支援法の施行に伴い、自立相談支援事業や家計相談支援事業との連携を図るとともに、生活福祉資金貸付制度の必要な見直しを図ったところであり、より効果的な支援を推進しています。

警察庁では、2016年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⁹¹⁾事犯の取締りの推進」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、金融機関に対する口座凍結の要請、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。

89) 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4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。

90) 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。

91) 出資法違反（高金利等）、貸金業法違反及び貸金業に関連した詐欺、恐喝、暴行等に係る事犯。

- ・2016年12月末時点の貸金業者から5件以上の無担保無保証借入れの残高がある人数：9万人（2015年12月末：12万人）
- ・2016年12月末時点の多重債務に関する消費生活相談の件数・内容：15,028件（2015年度12月末：17,220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。
- ・2016年中の多重債務を理由とする自殺者数：604人（全自殺者数2万1897人）
- ・2016年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：108件
- ・2016年中におけるヤミ金融事犯の検挙事件数及び検挙人員：528事件、662人（前年比+86事件、+54人）
- ・2016年中におけるヤミ金融事犯利用口座凍結のための金融機関への情報提供件数：2万3661件（前年比-4,784件、-16.8%）
- ・2016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：6,932件（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）
- ・2016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：5,699件（前年比+1,256件）

(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」（2012年8月28日閣議決定）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います。

内閣府では、2015年6月に自殺対策白書を作成しました。また、9月には全国自殺対策主管課長等会議及び自殺対策官民連携協働会議を開催し、11月には自殺対策官民連携協働ブロック会議を開催しました。自殺予防週間（2015年9月10日から16日まで）及び自殺対策強化月間（3月）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などの支援策を重点的に行いました。

さらに、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など、特に必要性の高い自殺対策等に関し、地方公共団体への支援を行いました。

なお、2016年の自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数）は19.4人となり、2013年の20.7人と比べて、減少の兆しがみられています。

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3次）」

（2015年7月30日子ども・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。また、同法の施行状況の把握のために必要なデータ収集を目的として、青少年のインターネット利用環境実態調査を実施中です。

（2）パーソナルデータの利活用に関する制度改正

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我が国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1日に個人情報保護委員会が設置されました。

個人情報保護委員会では、同法により改正された個人情報保護法（以下「改正法」

という。）の全面施行（2017年5月30日）に向けて、2016年10月に政令及び規則を整備し、同年11月には法律等の基本的な解釈を記載した「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を公表しました。また、2016年度は改正法の全面施行に向けて重点的に個人情報保護法制の周知・啓発を行い、全国47都道府県において説明会を開催したほか（2016年度末時点で計192回）、改正法の周知のためにラジオや新聞を活用した広報を実施しました。

経済産業省では、個人情報保護法の改正を受けて、事業者が行う個人情報の適正な取扱いの確保や有用な個人情報の利活用に関する活動を支援することを目的として、JISQ15001：2006（個人情報保護マネジメントシステム要求事項）の改正に向けた作業を行いました。

総務省では、携帯電話事業者のIDを活用したID連携トラストフレームワーク⁹²の構築に向けた調査を2014年度に実施し、技術的・制度的課題を整理しました。当該フレームワークの構築に当たっては、事業者間の合意形成が必要となることを踏まえ、2016年2月に関係事業者の間で当該調査結果を共有しました。

（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

92) トラストフレームワークとは、プライバシー保護とのバランスを確保しつつデータの利活用が促進されるよう、消費者が自身に関する情報の管理・把握を行いやすくするとともに、事業者が消費者への透明性を担保しながら適切なデータ利活用を可能とする仕組み。

ナンバー制度等説明会を開催しています（2016年12月末時点で計460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（2016年12月末時点で計387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

情報化やグローバル化の進展に伴い、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、さらに多様化・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。同センターはこれまでに、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・拡大など、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。2017年3月末時点で8,772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うとともに、そのうち2015年7月に相談が急増した案件（SNSの広告を通じて広がったトラブル）について、消費者への注意喚起情報を2015年8月からウェブサイトに掲載しています。

また、海外の消費者相談機関との更なる連携強化・拡大に向けて調整を進めた結果、2016年度には新たに4機関（タイ⁹³、フィリピン⁹⁴、英国⁹⁵及びマレーシア⁹⁶）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12機関、これらの機関が担当する国・地域は22に拡大しました。さらに、2016年10月にはニュージーランド、11月には英国、2017年1月にはインドの消費者相談機関等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「地方消費者行政推進交付金」を交付するとともに、2016年12月に都道府県に調査を行った結果、35都道府県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ける在留外国人からの相談体制を整備するために、必要な調査等について検討を行い、電話通訳サービス会社等にヒアリングを行いました。さらに、経由相談⁹⁷において、情報通

93) タイ王国消費者保護委員会事務局（Office of the Consumer Protection Board）

94) フィリピン共和国貿易産業省（Department of Trade and Industry）

95) CTSI(Chartered Trading Standards Institute)

96) NCCC(National Consumer Complaints Centre)

97) 全国の消費生活センター等から国民生活センターへ寄せられる、解決困難な案件に関する相談。

信関係での在留外国人の消費者トラブルが複数寄せられたため、問題点を整理し、事業者等にもヒアリングを行い、解決方法等を各地消費生活センターにフィードバックしました。

(3) 二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施

消費者庁では、2016年7月に日中韓消費者政策協議会⁹⁸に参加し、各国の消費者法制の整備や、越境取引における消費者の救済に関する協力などの最近の消費者政策の進展について、各国と意見交換等を行いました。

(4) 東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援

外務省では、対ベトナム技術協力「消費者保護行政強化プロジェクト」において、ベトナム競争庁（VCA）と共に、ベトナム消費者権利保護法に関するQ & A及び電話相談に関するFAQの作成に取り組みました。2016年8月には、これらの普及と活用に関する本邦研修を実施しています。また、2017年3月にベトナムで企業責任の啓発に関するワークショップをVCAと共に開催しました。

消費者庁では、2014年9月から、独立行政法人国際協力機構（JICA）が実施する対ベトナム技術協力「消費者保護行政強化プロジェクト」への協力を行っています。プロジェクトにおける作業に関するアドバイスや2017年まで予定されている作業方針

の確認等のため、JICAを通じてVCAとの意見交換を行い、2015年4月及び5月並びに2016年3月には、VCAを訪問して協議を行いました。2016年8月には、VCAの職員が来日し、消費者庁及び国民生活センターから日本の消費者政策の紹介等の研修を行いました。

(5) 経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画

外務省及び消費者庁は、2016年4月にOECD消費者政策委員会（CCP⁹⁹）第91回本会合、11月に第92回本会合に参画しました。両会合の主なテーマは、電子商取引における消費者保護に関する理事会勧告の実施についてでした。

また、2016年4月にOECD製品安全作業部会第12回本会合、11月に第13回本会合に参画しました。

日本は、CCP、製品安全作業部会のビューロー（幹事役）の一端を担ってきており、製品安全作業部会については、2016年1月1日から議長を務めています。2016年6月には、同議長がメキシコで開催されたOECDデジタル経済に関する閣僚級会合に参加しました。

(6) 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）等を通じた消費者保護関係機関との国際的な連携

消費者庁は、2016年4月及び9月に、ICPEN¹⁰⁰本会合に出席しました。

98) 2004年9月に韓国で第1回会合が開催されて以降、2年ごとに各国持ち回りで開催。2016年7月の第7回会合は、韓国・仁川で開催。

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

100) 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。

4月の本会合のテーマは、各国消費者行政機関の国際的協力体制の在り方等、9月の本会合のテーマは、デジタル化時代における消費者問題等でした。

2016年5月にはICPENが推奨する「詐欺防止月間」を実施しました。「詐欺防止月間」では、不正な取引行為に伴う消費者

被害を防止するため、関係府省の取組を紹介し、消費者への啓発を実施しました。2016年9月には、ICPENが実施する、インターネットを監視する「インターネット・スウィープ」¹⁰¹（テーマは、オンライン上のレビュー及び推奨広告の調査）に参加しました。

第6節 国や地方の消費者行政の体制整備

1. 国の組織体制の充実・強化

(1) 消費者行政体制の更なる整備等

2015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18日消費者庁長官決定。2016年2月26日一部改正。）及び「平成27年度消費者庁政策評価実施計画」（2015年12月25日消費者庁長官決定）に基づき、2016年8月にその評価書を公表しました。

この2015年度の政策評価を踏まえた上で、2016年度には、消費者庁が所管する法律の執行体制の強化、効果的に機能する仕組みの構築及び法制化に向けた検討など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。

また、2016年9月1日にまち・ひと・しごと創生本部にて決定した、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」において、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした新しい消費者行政の発展の拠点として、徳島県に「消費者行

政新未来創造オフィス」を2017年度に開設することが盛り込まれ、それに伴う予算要求及び機構・定員要求を実施しました。

さらに、内閣の重要政策に関する総合調整等に関する機能の強化のための国家行政組織法等の一部を改正する法律（平成27年法律第66号）が2015年9月に公布され、これまで内閣府が所管していた消費者問題に関する事項の総合調整事務が2016年4月1日に消費者庁に移管されました。事務の移管後も消費者庁において総合調整機能を発揮し、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割の発揮をより一層強力に図っています。

(2) 消費者庁における国際担当の体制強化

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、定員を新規増員したほか、庁内の国際担当者が連携して国際会議に参加しました。

101) ICPENに加盟している各国の消費者保護関係機関によるインターネット上の不適切な表示等を監視する取組。

(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、委員会活動をしっかりと支えることとしています¹⁰²。

また、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¹⁰³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活かされています。

2016年度においては、「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」(2017年1月31日)の公表、「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」(2016年4月12日)の公表及び同建議に係るフォローアップを実施しました。

このほか、施策の進捗に応じ、「クレジットカード取引に関する消費者問題について

の建議」(2014年8月26日)、「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」(2014年11月4日)、「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」(2015年7月7日)の追加のフォローアップを行ったほか、消費者庁長官からの意見の求めに応じ、民法の成年年齢が引き下げられた場合に新たに成年となる者の消費者被害の防止・救済のための対応策について検討を行い、2017年1月に消費者委員会としての意見を取りまとめました。

(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、近年減少傾向にあるものの、2016年度は18,557件と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、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供により、障害の有無に関わらず共に暮らせる社会を目指す取組が始まりました。国においては、今後の基本方針や、障害者への対応要領を定めることが求められています。

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・障害消費者見守りネットワーク

102) 2016年度の消費者委員会事務局の予算額は、約150百万円(当初)、定員は13名。

103) 2016年度末までの主な成果としては、建議20件、提言・意見72件。

連絡協議会」を平成19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などの情報提供等を行う仕組みの構築を図ってきました。平成29年3月に開催した「第13回高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」では、「高齢者、障害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」、「多様な主体が緊密に連携して、消費者トラブルの防止や『見守り』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、障害者からの消費生活相談体制の整備に向けて、障害者からの消費生活相談を引き続き受け付けています。

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の音声読み上げソフトへの対応等を実施しました。

さらに、2017年版「くらしの豆知識」¹⁰⁴は、カラーユニバーサルデザインを基本として作成するとともに、デイジー図書（国際標準規格の視覚障害者向けデジタル録音図書）を作成・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など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、2016年度には、専門家からのヒアリング、弁護士会、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、消費者から電話で直接相談を受け付ける「お昼の消費生活相談」を行っています。

2016年度に「経由相談」は7,589件、「平日バックアップ相談」は3,728件、「お昼の消費生活相談」は3,033件を受け付けました。

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。

また、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、2017年3月末時点で8,772件の相談を受け付け、海外提携機関12機関と連携し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2件について、国民生活センターウェブサイトでの公表を行いました。

104) くらしに役立つ幅広い分野の知識・情報をわかりやすくまとめた小冊子で、2017年は「長寿時代のリスク管理」を特集。

(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、2016年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、関係省庁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23日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(2010年3月30日閣議決定)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、児童相談所、福祉事務所、年金事務所の協力を得て、消費者・生活者の声に触れる相談窓口業務を体験する業務体験研修(全体で3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など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。

2016年度は、計73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97.3%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¹⁰⁵のとおりです。

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年間を地方消費者行政の「集中育成・強化期間」と位置付け、地方消費者行政活性化交付金により各都道府県に造成された「地方消費者行政活性化基金」(以下「基金」といいます。)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などを行ってきました。

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

105) 章末【別表】を参照。

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であったことから、2014年度予算には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、2014年度補正予算には20億円、2015年度予算には30億円、2015年度補正予算には20億円、2016年度予算には30億円、2016年度補正予算には20億円、2017年度予算には30億円を措置し、交付金と合わせて、これまで累計約495億円を措置してきました。また、2013年度から2016年度に引き続き、2017年度にも、「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す。

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の自主的な取組を支援しています。

これとは別に、東日本大震災の被災地への支援として、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7億円の積み増しを行い、2015年度予算には、地方消費者行政推進交付金として約4.8億円を措置しました。2016年度予算には約4.8億円を措置し、2017年度には約4.8億円を措置しています。

また、消費者庁では、消費生活相談員の専門性やその果たしている役割の重要性を踏まえ、各地方公共団体において、再度任用する回数に関して一律に制限を設けることなく、消費生活相談員の専門性に配慮した任用を行うよう、消費者庁長官から地方公共団体の首長宛ての通知等により、消費生活相談員のいわゆる「雇止め」の見直しを求めました。この消費生活相談員の雇止めの見直しについては、消費者庁と総務省との間で協議を行い、①実態として非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること、②任期ごとに客観的な実証を行った結果として、同じ者を再度任用することは排除されないことについて認識を共有していたところです。2015年3月に公布した改正消費者安全法の関係内閣府令において、地方公共団体が消費生活センターに関する条例を制定する際の参酌基準として「消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること」を盛り込んだほか、関係内閣府令等について、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管内市区町村向け説明会、消費者団体等において説明を実施しました。

（2）地域の見守りネットワークの構築

消費者庁では、消費者トラブルの防止及び被害からの救済について、地方消費者行政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が2014年6月に公布され、2016年4月1日に施行されました。

また、2015年3月に公表した消費者安全法の改正法の関係内閣府令及びガイドラインの内容や、消費者安全確保地域協議会設置済み自治体における取組の例等について、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管内市区町村向け説明会、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。

あわせて、2015年9月に開催した高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会において、各構成員が傘下の団体に対して、消費者安全確保地域協議会への参画を働き掛けるなど、多様な主体が緊密に連携して、消費者トラブルの防止や「見守り」に取り組むことを申し合わせました。また、2016年3月には、フォローアップのための第12回会合を開催しました。

（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。2016年度は、2016年9月に北海道・東北ブロック（秋田県）、関東ブロック（相模原市）、10月には近畿ブロック（福井県）、11月には九州・沖縄ブロック（熊本市）、中部・北陸ブロック（静岡市）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。2016年度は、2016年9月に東北・北海道ブロック（秋田県）、関東・甲信越ブロック（相模原市）、10月には四国ブロック（香川県）、中国ブロック（山口県）、近畿ブロック（福井県）、11月には東海・北陸ブロック（静岡市）、九州ブロック（熊本市）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るところ、2016年度は2016年4月に同会議を開催しました。

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

（4）都道府県における法執行強化

国と地方が情報共有を進めて法を厳正に執行し、被害をもたらしている事業者の行

為を是正することにより、消費者被害の拡大防止や軽減、予防につながります。このため、消費者庁では、地方公共団体の法執行力を強化することを目的として、地方公共団体の執行担当者を対象とした研修を行っています。

2016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5月10日から11日にかけて実施し（332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10月4日から7日にかけて実施しました（110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)¹⁰⁶の運用を行い、2016年度には81万2000件の利用がありました。

同ホットラインについて、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、各種会議を通じて周知を行いました。

（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月に都道府県等に要請しました。また、同年9月から11月にかけて、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。

また、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28日

106) 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。）。)

から新しいシステムであるPIO-NET2015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・政令指定都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自治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。

(8) 国民生活センター相模原事務所研修施設での研修の実施

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」(2013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」¹⁰⁷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については、同方針において、「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る」こととされたことを踏まえ、消費者庁において、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」を開催し、研修施設の再開について検討を進めていたところ、2014年8月に「(国民生活)センターに期待されている効率的かつ効果的な研修を実施するためには、再開に必要な研修環境の手当てを行った後、研修施設を再開することが望ましい」との結論がまとまりました。行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会においても議論が行われた結果、2015年度に研修施設を再開することとされました。

これらの議論を踏まえ、相模原事務所研修施設を2015年5月から再開し、2016年度は企業職員研修7コースを含む76コース¹⁰⁸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、2017年度には、徳島県に設置される「消費者行政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ていく予定です。

107) 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。

108) (実施コース数)・消費者行政職員研修：9コース ・消費生活相談員研修：41コース ・消費者教育推進のための研修：15コース ・消費生活サポーター研修：4コース

【別表】消費者からの情報・相談の受付体制

主な相談窓口	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	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」に関する各種相談を受け付ける。	消費者庁	TEL：03-3507-9262
個人情報保護法質問ダイヤル	民間事業者が守るルールである「個人情報保護法」に関する解釈などについての疑問に答える。	個人情報保護委員会	TEL：03-6457-9849
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： http://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 http://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.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：03-3506-6156 ウェブサイト受付窓口： http://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 ウェブサイト受付窓口： http://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm MAIL：pension-hotline@fsa.go.jp
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 http://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
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/heya/sodan/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 下記ウェブサイト参照 http://www.meti.go.jp/intro/consult/consult_01.html#WIN07
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、事業者間における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 http://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 下記ウェブサイト参照 http://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html

※1 全地方公共団体（都道府県、政令市、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。

・メール、FAXの両方：448

・メールのみ：57

・FAXのみ：46

(参考)

都道府県：47、政令市：20、市区町村：1721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796

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