

地方消費者行政強化交付金（消費者庁地方協力課）

令和3年度予算案 24.5億円※（令和2年度予算額 20億円） ※令和2年度第3次補正予算案を含む

事業概要・目的・必要性

- どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充するためには、地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方における計画的・安定的な取組を財政面から支援することが必要。
- このため、地方消費者行政強化交付金を通じて、地方公共団体における情報化・自治体間連携等を通じた消費者行政の体制強化や、国として取り組むべき重要な消費者政策推進への取組等を支援する。
- 令和3年度においては、これまでと同様、「強化事業」及び「推進事業」の2つの柱を維持することとする。このうち、「強化事業」については、既存の事業メニューの重点化を図る一方、感染症や災害発生時の対応力強化や、情報化の推進の観点から、消費生活相談体制のデジタル化や自治体間の連携を促進する。
 - ①地方消費者行政強化事業
地方消費者行政の充実・強化に向けて積極的に取り組む地方公共団体に対して、複数年の計画的な取組を支援。
 - ②地方消費者行政推進事業
平成29年度までに「地方消費者行政推進交付金」等を活用して行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援。

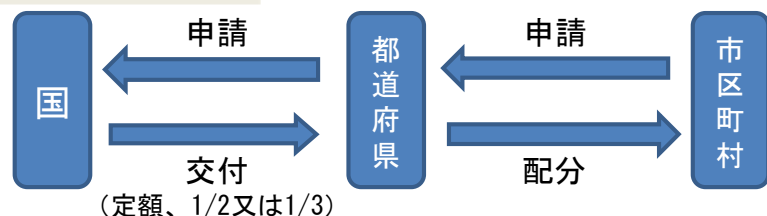
事業イメージ・具体例

1. 地方消費者行政強化事業＜原則1/2補助＞

- (1) 地方消費者行政の情報化・自治体間連携の促進に向けた支援
 - ①情報化の推進(SNS等を活用したオンライン相談受付、テレビ会議・テレワーク・タブレット端末等を用いた見守りの導入等に必要な経費を補助)
 - ②自治体間連携(都道府県による市町村支援や市町村間の広域連携等)の促進による相談体制の維持・充実(指定消費生活相談員の活用や市町村への指導等に必要な旅費等、広域連携の立ち上げ費用や他市町村のバックアップに必要な旅費等を補助)
- (2) 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化
 - ①配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)に対する相談・見守り体制の整備・運用
 - ②消費者教育・啓発への取組
 - ③SDGsへの取組(エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等)
 - ④法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組
- (3) 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業＜研修メニュー＞
 - ①社会のデジタル化の進展・電子商取引の拡大への対応
 - ②配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)への相談対応
 - ③消費者教育・消費者政策の普及啓発
 - ④消費者政策に関連する法改正等への対応
 - ⑤PIO-NET2020刷新に係る研修(*) (2)及び(3)はこれまでのメニューを重点化した上で、柔軟に運用。

2. 地方消費者行政推進事業＜定額補助＞

資金の流れ



期待される効果

- 地方消費者行政の情報化・自治体間連携の強化により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられる地域体制の維持・充実を確保。
- 国が取り組むべき重要消費者政策等に積極的に取り組む地方公共団体を支援し、地方消費者行政の充実・強化を実現。

新型コロナウイルス感染症対策BCP体制等構築経費（消費者庁地方協力課）

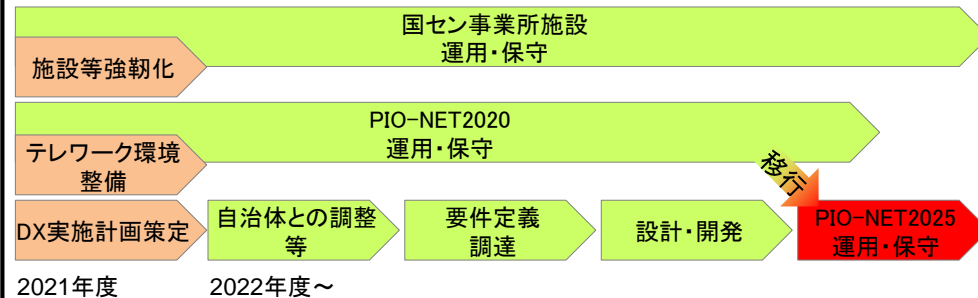
令和2年度第3次補正予算案 7.8億円

事業概要・目的・必要性

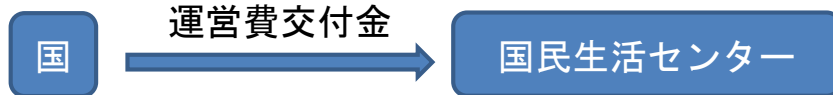
- 新型コロナウイルス感染症拡大により、消費生活センター（消セン）等では職員のテレワーク環境も未整備であったため、通常の相談に加え、当該感染症に乗じた悪質商法に対し、十分な相談体制が取れない状態が露呈したところ。
- このように、危機の際に相談件数が増加する傾向があり、消セン等は、様々な災害において、相談業務等を継続し、国民の消費生活の安心・安全を確保する必要があることから、その体制等の構築が喫緊の課題となっている。
- 他方、国民生活センターと全国の消センの相談情報を共有する全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）では、ネットワークや電話回線等の問題により、テレワーク環境の構築は困難であり、また、既存設備も耐震性も十分ではない。
- このため、新型コロナウイルス感染症の拡大や将来の大規模災害に備え、施設の強靱化・一時避難施設化、ネットワーク等インフラの強靱化し、消セン等における最小限度のテレワーク環境の整備を図るとともに、「新しい生活様式」に対応し、デジタル社会に即した最適な消費生活相談業務へ刷新するため、デジタルトランスフォーメーションを進める。

事業イメージ・具体例

- 緊急時における情報・建物等のインフラ強靱化経費
 - ・災害等緊急時に業務を継続できるよう、国民生活センターの施設の稼働に要する電源確保、設備の感染症対策等、施設として最低限必要な施設の基本インフラを強靱化する。
- テレワーク環境の整備
 - ・相談員等が、職場外からモバイル回線でPIO-NETに接続し、相談業務が継続できる環境を整備する。
- 新たな生活様式等に対応した消費生活相談業務のデジタルトランスフォーメーション実行計画策定等経費
 - ・次期PIO-NETの刷新に向けて、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新を具体的に実施できるデジタルトランスフォーメーション実施計画（仮称）を早々に策定する。



資金の流れ



期待される効果

- デジタル社会に即した消費生活相談業務へ刷新し、相談者の利便性向上、相談情報の迅速な共有、被害の発生・拡大の抑制をすることで、消費社会の好循環を下支えする。
- 災害等緊急時におけるBCP体制を構築し、相談業務等を継続することで消費者の安全・安心を確保する。

越境消費者トラブルの相談体制等強化経費（消費者庁地方協力課）

令和2年度第3次補正予算案 1. 0億円

事業概要・目的・必要性

○新型コロナウイルス感染症の影響により、巣ごもり需要の増加に伴うインターネット通販トラブルや、国をまたいだ移動やイベントのキャンセル等国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられるコロナ関連の相談が増えている。

しかしながら、「民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議（令和2年3月10日）」の取りまとめや「成長戦略フォローアップ（令和2年7月17日閣議決定）」において指摘されているように、現在のCCJの体制はぜい弱であり、これに十分に対応することができない。

○コロナ禍での消費生活相談の増加に十分に対応できていないため、CCJの相談・あっせん機能を強化することが緊要な課題となっている。

○また、コロナ関連の相談は通常の相談と異なり、内容が複雑だけでなく、刻々と変化する状況に対応する必要があることから、丁寧な相談処理を要するため、集中的にリソースを投入し、迅速な相談処理を実現する。

事業イメージ・具体例

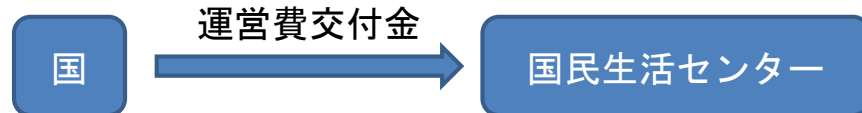
○CCJの相談・あっせん機能の強化

- ・急増するコロナ関連案件等に対応する相談員等の非常勤職員の増員
- ・各消費生活センターから来るコロナ関連案件等に係る経由相談への対応強化
- ・海外事業者と直接紛争解決をあっせんするための3者間通訳サービス機能の導入

期待される効果

- 増加する越境消費者トラブルに十分に対応し、安心して消費活動を行える環境を整えることで消費者の安全・安心を確保する。
- 新型コロナウイルス感染症に関連して増加する相談件数や複雑・多様化する相談に適切に対応し、オンライン対応しているCCJの強みを活かし、迅速で幅広い消費者被害の救済を実現。
- 多数の相談を処理することによって得た情報を、注意喚起として消費者にフィードバックし、新たなトラブルの未然防止を図る。

資金の流れ



ポストコロナ社会に対応した消費者向け啓発教材の開発・情報発信（消費者庁消費者政策課）

令和2年度第3次補正予算案 2.3億円

事業概要・目的・必要性

- 新型コロナウイルス感染症の拡大や「新しい生活様式」への移行に伴い、インターネット通販やキャッシュレス決済の需要の増加等、消費生活のデジタル化が加速している一方、これらの変化に対する消費者の理解は十分とは言えない。
- このような急速な変化は、消費者のせい弱性を生じさせやすく、そのせい弱性につけこんだ消費者トラブルの防止のための対応が不可欠。
- かかる状況を踏まえ、ポストコロナ社会における消費生活の在り方の急激な変化に即し、特に対応が必要な若年者などを中心に、消費者への効果的な普及啓発を効果的に実施するため、デジタル啓発ツールの開発を行うとともに、同ツールの活用場の構築及びコンテンツを基にした情報発信を行う。

事業イメージ・具体例

①消費者向けデジタル教材の開発啓発の場の構築

- ・若年層向けデジタル教材の開発
(消費者教育、金融教育、法教育、情報教育の内容を幅広く盛り込んだ、実践的なスマホアプリ・動画コンテンツ)

②啓発の場の構築

- ・徳島県を実証フィールドで、高校・大学等での授業、企業における社内研修等での活用を実証の上、全国で利用可能に

③消費者向け情報発信

- ・動画コンテンツを加工し、多様な媒体で情報発信

資金の流れ



期待される効果

ポストコロナ社会において変化する消費生活の在り方への消費者への対応をいち早く促すことにより、トラブルの未然防止や被害拡大防止を図る。

食品表示のデジタルツールの活用・インターネット販売への対応事業

(消費者庁食品表示企画課)

令和2年度第3次補正予算案 71百万円

事業概要・目的・必要性

- デジタル改革を通じて消費者の安全・安心の確保により、消費を活性化し、経済の好循環に資するため、以下の事業を実施。
- 食品表示は義務表示事項が増加し、また、商品の裏面に表示されていることから見づらいつ況にある。このため、表示の見づらさを解消し、安全性に係る表示事項の見落としを防ぐとともに、消費者の食品に対する多様化するニーズに対応して知りたい情報を分かりやすく伝える仕組みを整備する必要。これを踏まえ、デジタルツールによる食品表示の可能性を検討するための実証事業等を実施する。
- また、コロナ禍におけるインターネットでの販売（EC）が拡大する一方で、現行、ECで食品を販売する際の食品表示に係るルールは無い。したがって、ECにおける食品販売の際、必要な情報が表示されず、消費者の自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保に資する状況ではなく、また食品事故が発生する恐れもある。このため、我が国におけるEC販売での食品表示を検討する。

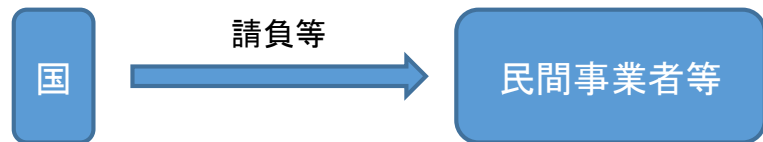
事業イメージ・具体例

- デジタルツールを活用した分かりやすい食品表示の実現
令和2年度に実施した範囲を限定した試験的な実証結果を踏まえ、商品点数等を増やした上でデータ・フォーマットが共通化・汎用化された食品表示プラットフォームを構築。当該プラットフォームを活用しAI等の先端技術を用いた各種デバイスによる食品表示の実証事業を各地域で実施。併せて、分かりやすい食品表示の実態を調査するとともに、食品表示におけるデジタルツールの活用の在り方を検討する。
- インターネット販売における食品表示の対応
コロナ禍におけるEC食品販売の増加に加え、コーデックスにおいてECにおける食品表示に係るガイドライン検討が開始されたことを踏まえ、ECにおける食品表示の実態調査等を国内外で実施するとともに、ECによる食品購入時の消費者の意向調査を併せて実施。当該調査の結果を受けて、ECにおける食品表示を検討する。

期待される効果

- デジタル改革等を通じてデジタルツール及びECサイトを介して食品表示を的確かつ効果的に行うことにより、消費者の安全・安心を確保して、消費を活性化し、経済の好循環を実現する。また、本事業により構築された食品表示プラットフォームの運用については、民間による自走化を進めることから、本事業は効果的・効率的でありワイズスペンディングに資するものである。

資金の流れ



食物アレルギー表示制度の検証推進事業費（消費者庁食品表示企画課）

令和2年度第3次補正予算案 50百万円

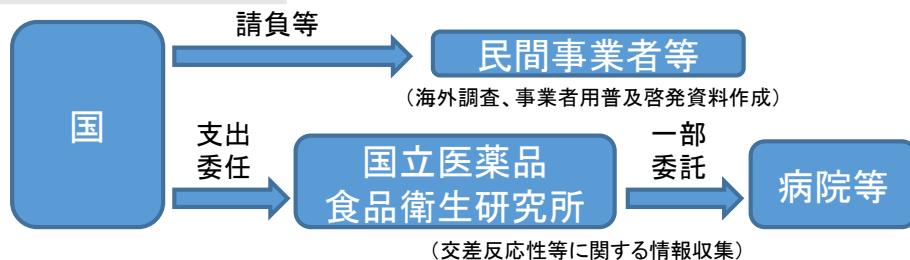
事業概要・目的・必要性

- 食物アレルギーによる被害・症例が報道等によって顕在化していることを背景に、食物アレルギーに対する社会的関心が高まっている。このような中、「くるみ」による食物アレルギーの症例数の急増を受け、消費者委員会食品表示部会において、表示義務化の検討を行うことが概ね了承された（令和元年7月）。
- 食物アレルギーを持つ消費者の安全を確保し、これら消費者が安心して食品を喫食できるよう、適切にアレルギー表示対象品目の追加を行うためには、公定検査法の開発に加え、
 - ・各種調査結果により得られた知見等を基に、アレルギー専門医、疫学者等の有識者による技術的検討
 - ・表示対象品目以外の情報がないことから、諸外国のアレルギー表示制度の実態等に関する情報収集等の様々なエビデンスの集積を踏まえ行うことが必要。
- また、事業者にとって適切なアレルギー表示を徹底させる必要があるが、食品表示法施行後、事業者向けの食物アレルギー表示制度についての普及啓発資料が存在せず、多数の事業者から作成の要望。

事業イメージ・具体例

- 「くるみ」に係る公定検査法の開発を実施。
- 「くるみ」以外の木の実類について、「くるみ」との交差反応性に関するデータ等を臨床学的及び植物分類学的な視点から収集
- 適切にアレルギー表示対象品目の追加を行うために、EU、米国、豪州等を中心とした各国のアレルギー表示制度の実態等（品目選定の方法、リスク評価、公定法の有無等）について、アレルギー専門医の意見も参考に、調査を実施。
- 事業者が表示を作成する際に活用可能な、食物アレルギー表示制度に特化した事業者用普及啓発資料の作成。

資金の流れ



期待される効果

- アレルギー表示対象品目の追加を行うための科学的検証を行い、事業者による正しいアレルギー表示が行われることで、食物アレルギーを持つ消費者の安全が確保され、これら消費者が安心して食品を喫食することが期待される。

デジタルフォレンジック調査事業（消費者庁取引対策課）

令和2年度第3次補正予算案 28百万円

事業概要・目的・必要性

（事業の目的）

- 購入者等の利益の保護を達成するため、特定商取引法及び預託法に基づく行政処分等の法執行をより円滑に行う観点から、消費者庁の情報収集能力の強化を図る。

（事業の概要）

- 特定商取引法等に基づく立入検査において、事業者が所有している法違反の疑いのある電子データを探し出し、当該電子データを提出させる。

（事業の必要性）

- 事業者が所有している最近の電子データの傾向は、新型コロナウイルス感染症の発生を受け、特定商取引法等違反事業者の行動形態が変化し、SNSを用いたデータ共有、クラウドサービスによるデータ保存など多岐にわたっており、違反認定に必要な証拠の確実な確保が喫緊の課題となっている。そのため、データの取得、復元等を行う専門的な知識、機器等を用いたデジタルフォレンジック調査が必要。

事業イメージ・具体例

- デジタルフォレンジック調査機器等購入費用

- デジタルフォレンジック調査機器メンテナンス費用



資金の流れ



期待される効果

- 事業者に対してデジタルフォレンジック調査を用いることにより、事業者と同等若しくはそれ以上の情報処理の知見等によって、より迅速かつ円滑な立入検査・証拠収集を行うことができ、違反認定に必要な証拠を確保し、適正な行政処分等を行うことが可能になる。

AIによるインターネット上の不当表示監視事業費（消費者庁表示対策課）

令和2年度第3次補正予算案 17百万円

事業概要・目的・必要性

- 新型コロナウイルス感染症拡大に乗じ、インターネット上の広告において、同ウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品（除菌用品・健康食品等）についての不当表示事案が多数確認されており、これまでに消費者庁は、消費者に対する注意喚起及び不当表示を行った事業者に対する措置命令・行政指導・改善要請を積極的に行っている。
- 現状では主に職員の目によりインターネット上の不当表示を監視していることから、処理できる件数に限りがある。
- また、一般消費者が適正に商品選択できる取引環境の整備は、健全な事業者が正当に市場で評価され事業継続していくためにも重要。
- このため、消費者が安全に安心してオンライン上の取引を行うためのインターネット上の表示監視について、AIを活用し、より多くの案件をより迅速に処理できるようにする必要がある。

事業イメージ・具体例

- これまでに消費者庁に蓄積している新型コロナウイルス感染症の不当表示事案にかかるインターネットサイトの情報と審査結果を解析し、同事案の不当表示の特徴を学習させ、AIモデルを作成する。
- インターネット上の各種サイト情報を取得して解析を行い、AIモデルを利用して新型コロナウイルス感染症関連の不当表示サイトである確率値を自動的に算出する。
- 不当表示サイトである確率値が高いものを消費者庁職員が確認し、改善要請等の処理を行う。

期待される効果

- 新型コロナウイルス関連のインターネット上の不当表示の監視業務を効率化し、不当表示案件の調査期間を短縮・処理件数を増加させる。

資金の流れ



消費者庁全体管理組織（PMO）の支援業務（消費者庁総務課）

（次期消費者庁LAN更改のコンサルティング業務）

令和2年度第3次補正予算案 78百万円

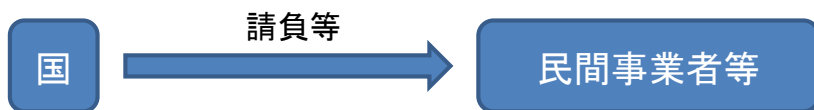
事業概要・目的・必要性

- 目的
消費者庁においては、業務システムの整備・維持・管理を行うに際して行政事務の情報化の推進を行い、かつ、情報システムのセキュリティの強化を図りつつ、国民に信頼される電子政府を引き続き推進していく。
- 事業概要
次期消費者庁LAN更改のコンサルティング業務

事業イメージ・具体例

- 次期消費者庁LAN更改の検討に係る経費
 - ①政府のデジタル・ガバメント実行計画に基づき、システム更改に係る以下の検討を行う。
 - ・内閣官房IT総合戦略室が進める政府のネットワーク環境の再構築に向けた検討に合わせ、「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考に沿った消費者庁LAN更改の検討
 - ・クラウド・バイ・デフォルトに基づきプラットフォーム改革推進及び各課個別システムを担当する原課(PJMO)が効率的かつ円滑に業務を推進する上で必要となる技術的見地からの支援。
 - ②現行システムの課題整理及び要件定義策定作成
 - ③経費算出及び概算要求支援
 - ④調達仕様書の作成及び調達支援

資金の流れ



期待される効果

消費者に対して24時間365日情報発信・提供等が行えるよう、消費者LANシステムを安定稼働させ、業務の効率化・高度化することにより消費者の利便性・安全性の向上等に資することや、職員の働き方により柔軟性を持たせることができる。