

消費者財産被害対応

基本情報

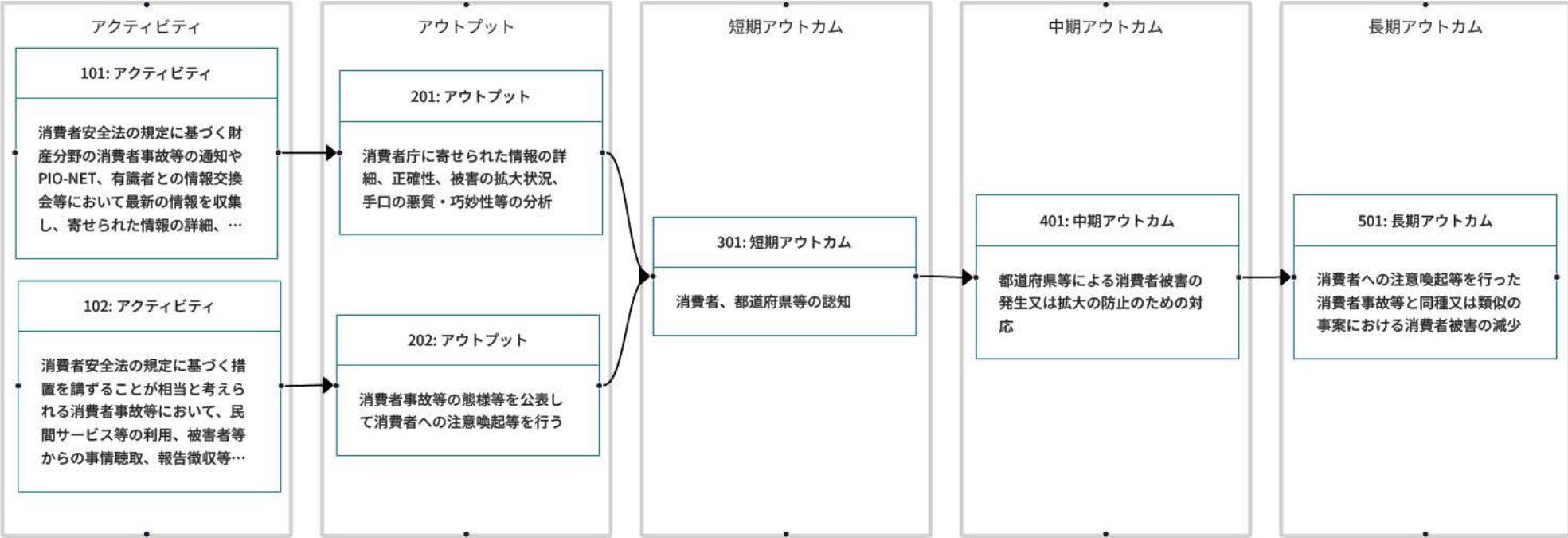
組織情報	府省庁	消費者庁				
	事業所管課室	消費者庁 消費者政策課				
	作成責任者	福島徹				
	その他担当組織	--				
基本情報	予算事業ID	000425	事業開始年度	2010	事業終了（予定）年度	終了予定なし
	事業年度	2026		事業区分	前年度事業	
政策・施策	政策所管	政策		施策		政策体系・評価書URL
	消費者庁	1．消費者政策の推進		（2）消費者財産被害対応		https://www.caa.go.jp/policies/evaluation/
関連事業	--			主要経費	その他の事項経費	
概要・目的	事業の目的	財産被害の消費者事故等に係る情報を集約・分析し、そのうち、消費者安全法の規定に基づく措置を講ずることが相当と考えられる消費者事故等においては、消費者への注意喚起等を行うとともに、当該消費者事故等に関する情報を都道府県等に情報提供し、当該消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害を減少させる。				
	現状・課題	消費者安全法の規定に基づく財産分野の消費者事故等の通知（令和7年度は8,608件）やPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム。令和7年度は約97万件）等には多くの情報が寄せられており、当該情報を速やかに分析し、消費者安全法の規定に基づく措置を講ずることが相当と考えられる消費者事故等を早期に抽出する必要がある。 このうち、措置を講ずることが相当と考えられる消費者事故等においては、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者への注意喚起等を行うとともに、当該消費者事故等に関する情報を都道府県等に情報提供する必要がある。				
	事業の概要	消費者安全法の規定に基づく財産分野の消費者事故等の通知やPIO-NET、有識者との情報交換会等において最新の情報を収集し、寄せられた情報の詳細、正確性、被害の拡大状況、手口の悪質・巧妙性等を速やかに分析する。 さらに、分析した情報等を元に、消費者安全法の規定に基づく措置を講ずることが相当と考えられる消費者事故等を早期に抽出し、必要な調査を行った上で、消費者事故等を生じさせた事業者名を含むその態様等を公表して消費者への注意喚起等を行うとともに、当該消費者事故等に関する情報を都道府県等に情報提供する。				
	事業概要URL	--				

根拠法令	法令名	法令番号	条	項	号・号の細分
	消費者安全法	平成二十一年法律第五十号	第十二条	2	--
	消費者安全法	平成二十一年法律第五十号	第十三条	1	--
	消費者安全法	平成二十一年法律第五十号	第三十八条	1	--
	消費者安全法	平成二十一年法律第五十号	第三十八条	2	--
	消費者安全法	平成二十一年法律第五十号	第四十条	4	--
	消費者安全法	平成二十一年法律第五十号	第四十条	5	--
関係する計画・通知等	計画・通知名	計画・通知等URL			
	消費者基本計画（令和7年3月18日閣議決定）第4章2（1）①及び（2）①	https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/basic_plan/assets/consumer_policy_cms102_250318_01.pdf			
実施方法	直接実施				
補助率等	補助対象	補助率	補助上限等	補助率URL	
	--	--	--	--	
備考	--				

予算・執行

予算額執行額表 (単位：千円)			2023	2024	2025	2026	2027
	要求額		26,000	26,346	26,568	27,894	--
	当初予算		26,000	26,485	27,989	28,063	--
	補正予算		--	--	--	--	--
	前年度から繰越し		--	--	--	--	--
	予備費等		--	--	--	--	--
	計		26,000	26,485	27,989	28,063	--
	執行額		15,393	15,737	18,195	--	--
	執行率		59.2%	59.4%	65%	--	--

予算内訳表 (単位：千円)	会計区分	会計	勘定	要望額		備考		
	一般会計	一般会計	--	--		--		
		予算種別/歳出予算項目			備考		予算額	翌年度要求額
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 消費者政策費 / 非常勤職員手当			--		14,139	--
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 消費者政策費 / 消費者政策調査費			--		8,638	--
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 消費者政策費 / 情報処理業務庁費			--		2,037	--
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 消費者政策費 / 職員旅費			--		1,602	--
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 消費者政策費 / 委員等旅費			--		1,101	--
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 消費者政策費 / 諸謝金			--		546	--
	主な増減理由			--	その他特記事項	--		



アクティビティからの発現経路 101-201-301-401-501

アクティビティ	消費者安全法の規定に基づく財産分野の消費者事故等の通知やPIO-NET、有識者との情報交換会等において最新の情報を収集し、寄せられた情報の詳細、正確性、被害の拡大状況、手口の悪質・巧妙性等を速やかに分析する。				
アウトプット	活動目標	消費者庁に寄せられた情報の詳細、正確性、被害の拡大状況、手口の悪質・巧妙性等の分析		活動指標	消費者安全法の規定に基づき通知され、分析を行った財産分野の消費者事故等の件数
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
	当初見込み／目標値(件)	9,000	9,000	9,000	9,000
	活動実績／成果実績(件)	10,663	8,990	8,608	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	消費者庁に寄せられた情報の詳細、正確性、被害の拡大状況、手口の悪質・巧妙性等を速やかに分析し、消費者庁内や独立行政法人国民生活センターとの間でお互いの情報を共有する。 さらに、消費者庁が分析した情報や国民生活センターから共有された最新の情報等を元に、消費者安全法の規定に基づく措置を講ずることが相当と考えられる消費者事故等を早期に抽出し、民間サービス等の利用、被害者等からの事情聴取・報告徴収等の調査を行って、正確かつ詳細な情報を入手する。 そして、調査により入手した情報を元に、消費者事故等を生じさせた事業者名を含むその態様等を公表して消費者への注意喚起等を行うとともに、当該消費者事故等に関する情報を都道府県等に情報提供し、消費者、都道府県等に注意喚起等の内容を認知させる。				
短期アウトカム	成果目標	消費者、都道府県等の認知		成果指標	消費者庁ウェブサイトの財産分野の注意喚起等（消費者安全法に基づくもの）ページのアクセス数
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	消費者庁ウェブサイトの財産分野の注意喚起等（消費者安全法に基づくもの）ページ： https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/release/2026/index.html ただし、令和7年度までの財産分野の注意喚起等に係るウェブサイトアクセス数及び報道状況を踏まえ、最近の傾向に合わせて消費者等の認知状況をより広く把握する観点から、令和8年度以降は消費者庁ウェブサイトに加え、Xを含めたアクセス数を成果指標とすることとしている。 消費者庁公式X： https://x.com/caa_shohishacho
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標 と実績		2023年度	目標年度 2024年度	2025年度	目標年度 2026年度
	当初見込み／目標値(件)	--	527,025	527,025	500,000
	活動実績／成果実績(件)	527,025	864,828	221,579	--
	達成率(%)	--	164.1	42	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	都道府県等に注意喚起等の内容を認知させることで、当該都道府県等において注意喚起等の情報の周知・啓発等、消費者被害の発生又は拡大の防止のための対応を図る。				
中期アウトカム	成果目標	都道府県等による消費者被害の発生又は拡大の防止のための対応		成果指標	都道府県等による消費者被害の発生又は拡大防止の取組度
	定性的なアウトカムに 関する成果実績	情報提供先となる都道府県等に対しては、当該都道府県等が周知・啓発等、消費者被害の発生又は拡大の防止のために適切な対応を図ることができるよう、消費者事故等の態様等を速やかに情報提供している。		実績／目標／見込みの 根拠として用いた統計・データ名（出典）	--
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	情報提供先となる都道府県等によって消費者被害の発生又は拡大の防止のための対応は様々であることから、一律の指標を設定することは困難である。また、当該都道府県等による対応の程度を定量的に示す指標を設定することは困難である。このため、定性的なアウトカムを設定している。		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	都道府県等においても対応が図られることで、注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害を減少させる。				
長期アウトカム	成果目標	消費者への注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害の減少		成果指標	消費者への注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害の減少度合い
	定性的なアウトカムに 関する成果実績	これまで消費者への注意喚起等を行った消費者事故等の態様は様々であり、注意喚起等の対象となった事案に加え、これと同種又は類似の事案における消費者被害を減少させるために、被害の拡大状況や手口の悪質、巧妙性等に応じて、速やかにかつ機動的に消費者への注意喚起等を行っている。		実績／目標／見込みの 根拠として用いた統計・データ名（出典）	--
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	消費者への注意喚起等を行った消費者事故等の態様は様々であることから、一律の指標を設定することは困難である。また、消費者への注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害の減少の程度を定量的に示す指標を設定することは困難である。このため、定性的なアウトカムを設定している。		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

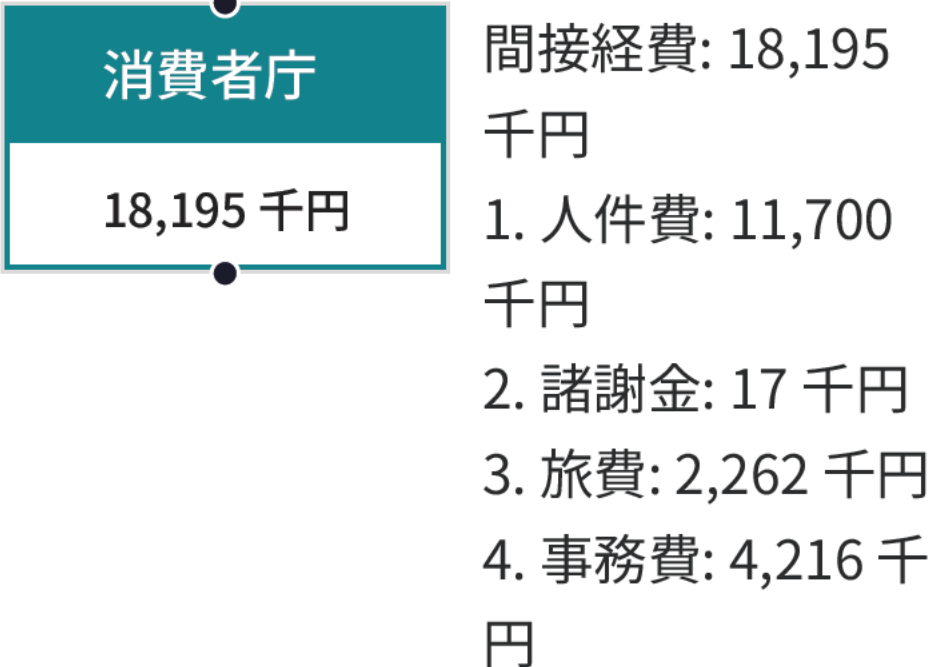
アクティビティからの発現経路 102-202-301-401-501

アクティビティ	消費者安全法の規定に基づく措置を講ずることが相当と考えられる消費者事故等において、民間サービス等の利用、被害者等からの事情聴取、報告徴収等の調査を行って、正確かつ詳細な情報を入手し、当該情報を元に、消費者事故等を生じさせた事業者名を含むその態様等を公表して消費者への注意喚起等を行う。				
アウトプット	活動目標	消費者事故等の態様等を公表して消費者への注意喚起等を行う		活動指標	消費者安全法の規定に基づく措置（注意喚起等）の実施件数
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
	当初見込み／目標値(件)	10	10	10	10
	活動実績／成果実績(件)	16	19	16	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	消費者事故等の態様等を公表して消費者への注意喚起等を行うとともに、当該消費者事故等に関する情報を都道府県等に情報提供することで、消費者、都道府県等に注意喚起等の内容を認知させる。				
短期アウトカム	成果目標	消費者、都道府県等の認知		成果指標	消費者庁ウェブサイトの財産分野の注意喚起等（消費者安全法に基づくもの）ページのアクセス数
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	消費者庁ウェブサイトの財産分野の注意喚起等（消費者安全法に基づくもの）ページ： https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/release/2026/index.html ただし、令和7年度までの財産分野の注意喚起等に係るウェブサイトアクセス数及び報道状況を踏まえ、最近の傾向に合わせて消費者等の認知状況をより広く把握する観点から、令和8年度以降は消費者庁ウェブサイトに加え、Xを含めたアクセス数を成果指標とすることとしている。 消費者庁公式X： https://x.com/caa_shohishacho
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--
活動・成果目標と実績		2023年度	目標年度 2024年度	2025年度	目標年度 2026年度
	当初見込み／目標値(件)	--	527,025	527,025	500,000
	活動実績／成果実績(件)	527,025	864,828	221,579	--
	達成率(%)	--	164.1	42	--

↓ 後続アウトカムへのつながり	都道府県等に注意喚起等の内容を認知させることで、当該都道府県等において注意喚起等の情報の周知・啓発等、消費者被害の発生又は拡大の防止のための対応を図る。			
中期アウトカム	成果目標	都道府県等による消費者被害の発生又は拡大の防止のための対応	成果指標	都道府県等による消費者被害の発生又は拡大防止の取組度
	定性的なアウトカムに関する成果実績	情報提供先となる都道府県等に対しては、当該都道府県等が周知・啓発等、消費者被害の発生又は拡大の防止のために適切な対応を図ることができるよう、消費者事故等の態様等を速やかに情報提供している。	実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	情報提供先となる都道府県等によって消費者被害の発生又は拡大の防止のための対応は様々であることから、一律の指標を設定することは困難である。また、当該都道府県等による対応の程度を定量的に示す指標を設定することは困難である。このため、定性的なアウトカムを設定している。	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	都道府県等においても対応が図られることで、注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害を減少させる。			
長期アウトカム	成果目標	消費者への注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害の減少	成果指標	消費者への注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害の減少度合い
	定性的なアウトカムに関する成果実績	これまで消費者への注意喚起等を行った消費者事故等の態様は様々であり、注意喚起等の対象となった事案に加え、これと同種又は類似の事案における消費者被害を減少させるために、被害の拡大状況や手口の悪質、巧妙性等に応じて、速やかにかつ機動的に消費者への注意喚起等を行っている。	実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	消費者への注意喚起等を行った消費者事故等の態様は様々であることから、一律の指標を設定することは困難である。また、消費者への注意喚起等を行った消費者事故等と同種又は類似の事案における消費者被害の減少の程度を定量的に示す指標を設定することは困難である。このため、定性的なアウトカムを設定している。	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--
事業に関連するKPIが定められている閣議決定等	名前	--		
	URL	--		
	該当箇所	--		

点検・評価

事業所管部局による点検・改善	点検結果	＜必要性＞ 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、必要があると認めるときは、消費者安全法の規定に基づき消費者への注意喚起等を行うこととされている。 ＜効率性＞ 効率的な調査に努めるとともに、注意喚起等の公表については、記者発表だけでなく消費者庁ウェブサイトへの掲載やSNSでの配信、都道府県等に情報提供するなど情報発信に係る効率性に配慮して行っている。 ＜効果＞ 消費者への注意喚起において、消費等事故等を生じさせていた事業者の名称、URLや消費者被害をもたらす悪質商法の内容等を公表することにより、例えば、「大手通信関連会社の名称をかたり、自動音声や国際電話番号等を用いて架空の利用料金請求を行う事業者に関する注意喚起」（令和6年6月11日公表）では、約9万件のウェブサイトページのアクセス数であるなど、効果的な注意喚起となるような事案の選定に努めている。一方で、効果的な事案選定を行うための分析能力や事案処理するための調査能力等は改善余地があり、職員の能力向上を図りつつ、必要に応じ、外部委託等も行いつつ、効果的な注意喚起を行っていく必要がある。		
	目標年度における効果測定に関する評価	--		
	改善の方向性	職員の能力向上（分析能力、調査能力等）を図りつつ、必要に応じ、外部委託等も行いつつ、効果的な注意喚起に努めていく。		
外部有識者による点検	点検対象	書面点検	最終実施年度	2019
	対象の理由	5年間外部有識者点検を実施していない事業		
	所見	-		
	公開プロセス結果概要	--		
行政事業レビュー推進チームの所見に至る過程及び所見	所見	--	詳細	--
所見を踏まえた改善点／概算要求における反映状況	改善点・反映状況	--		
	反映額	会計	勘定	反映額 (千円)
		--	--	--
	詳細	--		
公開プロセス・秋の年次公開検証（秋のレビュー）における取りまとめ	--			
その他の指摘事項	--			



消費者庁

18,195 千円

間接経費: 18,195
千円

1. 人件費: 11,700
千円

2. 諸謝金: 17 千円

3. 旅費: 2,262 千円

4. 事務費: 4,216 千
円

支出先上位者リスト (単位：千円)	支出先ブロック名			合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
	--			--	--	--	
費目・使途 (単位：千円)		支出先名	契約概要（契約名）		費目	使途	金額
	--	--	--		--	--	--
国庫債務負担行為等による契約先リスト (単位：千円)		契約先名		契約額	法人番号		
		--		--	--		

その他備考

--

消費者安全法に基づく財産被害事案に係る対応

財産被害事案の「消費者事故等」(2条5項3号)

- 虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態

【消費者事故等に該当する場合（消費者安全法施行令）】

- ① 虚偽・誇大な広告・表示
- ② 契約締結の勧誘、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者の判断を誤らせる行為（不实告知・事実不告知、断定的判断の提供 等）
- ③ 契約締結・履行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、又は威迫して困惑させる行為
- ④ 不当な契約締結又はその勧誘（個別法によって取消事由とされている不当な勧誘行為、無効となるような不当な契約条項を含む契約）
- ⑤ 債務不履行 等
- ⑥ 違法景品類の提供 等

消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

1. 消費者への注意喚起 (38条1項)

消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生・拡大の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表。

2. 関係機関等への情報提供 (38条2項)

被害の発生・拡大の防止に資する情報を、内閣総理大臣が関係機関へ提供。
(例) 悪質事業者の預金口座凍結に資するよう、把握した情報を金融機関に提供

3. 他的大臣に対する措置要求 (39条1項)

消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生・拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合、当該法律に基づく措置を実施するよう関係大臣に要求。

消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置の導入

○事業者に対する勧告（40条4項）及び命令（40条5項）

○措置の要件①：「すき間事案」に該当する場合

- ・ 被害の発生・拡大防止を図るために実施し得る他の法律に基づく措置がない場合

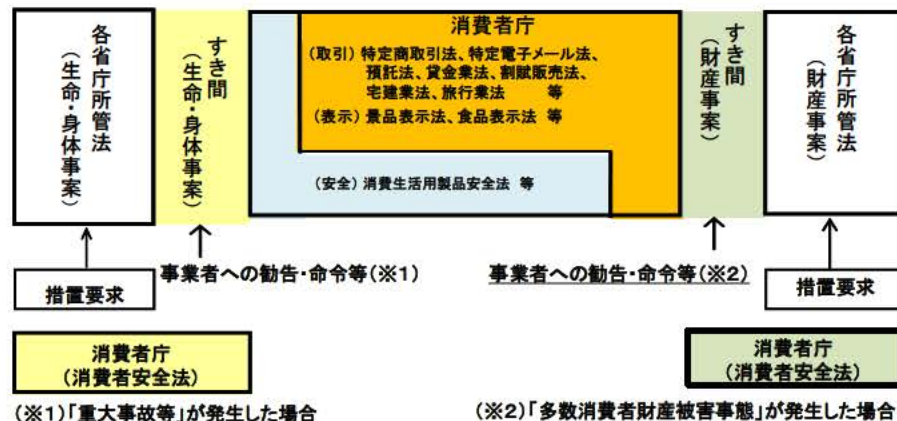
○措置の要件②：「多数消費者財産被害事態」に該当する場合

- ・ 消費者事故等のうち、
- ・ 消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって事業者が示す内容・取引条件と実際のものが著しく異なることにより、
- ・ 多数の消費者の財産に被害を生じさせ又は生じさせるおそれのある事態

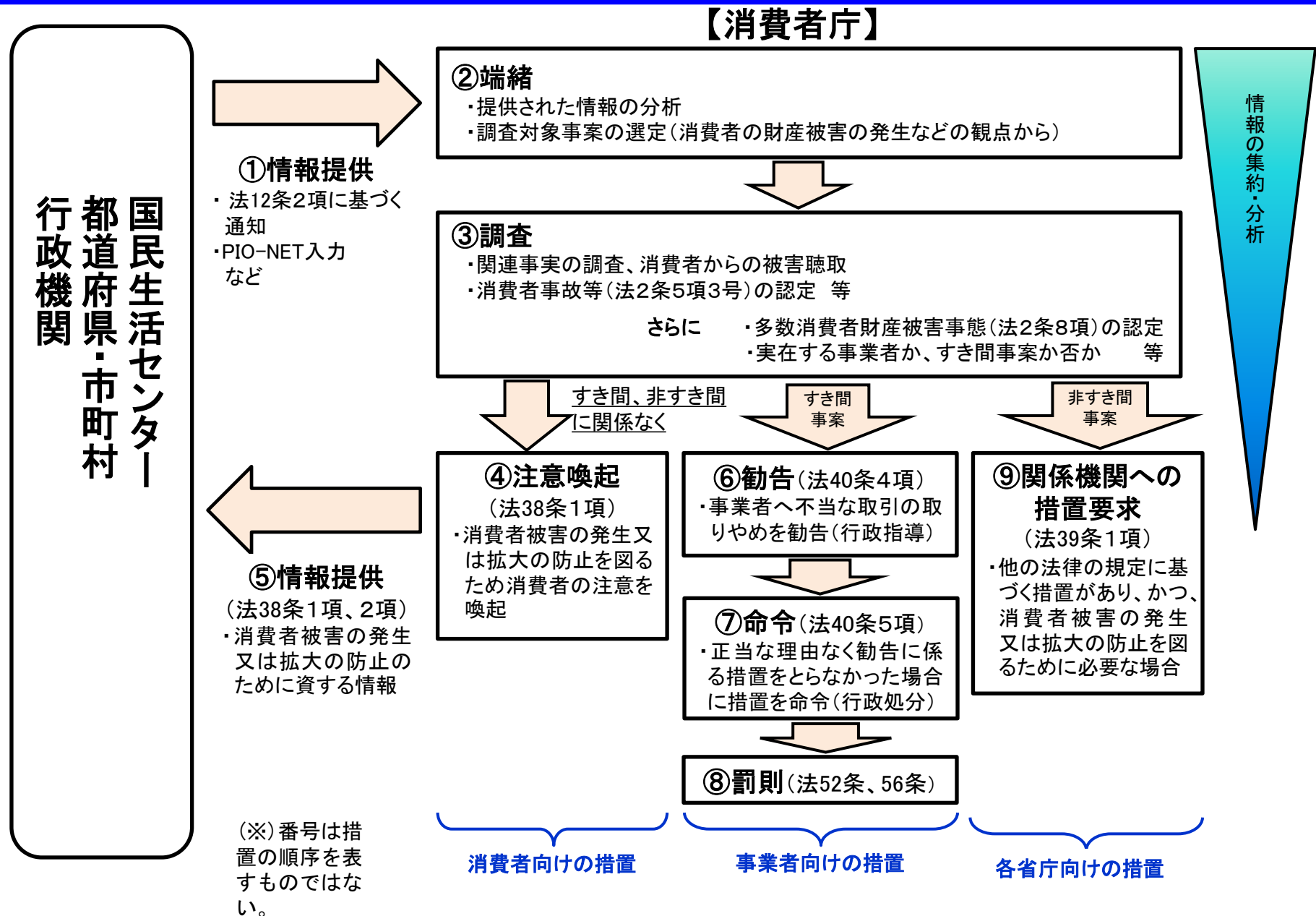
○措置の内容：事業者に対して、内閣総理大臣が措置

- ・ 被害を生じさせている取引の取りやめその他必要な措置を勧告
- ・ 勧告に正当な理由なく従わない場合、勧告に従う旨を命令（命令違反に対しては罰則）

【「すき間事案」への勧告・命令のイメージ】



消費者安全法の執行フロー



消費者安全法に基づく注意喚起（財産被害事案）

○消費者安全法（財産事案）に基づく注意喚起・公表の件数推移

	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
件 数	２２	２６	１６	１９	１６

○令和７年度 注意喚起・公表案件

公表日	事案名
R7.6.26	簡単な副業をうたい高額なサポートプランを契約させる事業者に関する注意喚起
R7.7.31	ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求する水回りトラブル対応業者に関する注意喚起
R7.9.11	支援団体等の名称をかたり、いわゆる支援金の給付を持ち掛けて架空の料金請求を行う事業者に関する注意喚起
R7.9.30	お米を安く販売しているかのように装った偽サイトに関する注意喚起
R7.12.19	在宅ワークの求人情報をきっかけに、高額なコンサルティング契約をさせる事業者に関する注意喚起
R8.2.12	ウェブサイト上で信頼できる電気工事業者かのように表示した上、不要な電気工事を実施し、料金を請求する電気工事業者に関する注意喚起
R8.3.5	「自宅のインターネット料金が安くなる」などと電話勧誘し、威迫してクーリング・オフ等をさせない通信事業者に関する注意喚起

ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求する水回りトラブル対応業者に関する注意喚起(令和7年7月31日公表)

関東 水のトラブル相談センター
株式会社ベアーズホーム

電話 メール LINE

水のトラブル 即解決!

洗面所の
水漏れ
トイレのつまり

水道つまり漏れ
2,980円~

TOTO LIXIL Rinnai Daiken INAX

最短15分
で到着

年間3,000件
の実績

現地調査・
見積り0円

対応エリア
東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県
茨城県・栃木県・群馬県

— 悪徳業者排除宣言 —
お客様が安心してご依頼できるよう、
悪徳業者の排除に努めます



後日振り込み/請求書払い/
各種クレジットカード ご利用可能

なぜ安いのか!?

一般的な業者と比較して、
価格が安く、
対応がはやいわけ

仲介業者による不透明な費用の上乗せはされないため、
一般的な業者と比べて低価格でサービス提供が可能です。
また、対応エリアを関東地域に絞っているため、問い合
わせをいただいた際、現場から最も近いスタッフが駆け
付け、すぐに対応いたします。

一般的な水道事業者

合計
9,800~
58,000円



仲介料が含まれるため

- ✓ 料金が割高になる
- ✓ 対応に時間がかかる

関東 水のトラブル相談センター

合計
2,980~
35,000円



お客様と直接かかわるため

- ✓ 料金が安い
- ✓ 対応がはやい

料金例のご紹介

水漏れ、つまり、故障、
様々なトラブルに対処いたします。

トイレのトラブル

トイレが詰まってしまった	2,980円~
水が止まらない・流れない	2,980円~
タンクに水が溜まるのが遅い	2,980円~
トイレに異物を流してしまった	2,980円~
パイプやつなぎ目から水漏れ	2,980円~
便座・便器を交換したい	2,980円~
ウォシュレットを交換・取付したい	2,980円~