資料２

消費者基本計画
工 程 表

平成２７年　月　　日
消費者政策会議決定

Ⅰ　工程表の策定について

消費者基本計画（平成27年〇月〇日閣議決定）では、消費者を取り巻く環境の変化と課題を踏まえつつ、消費者政策の推進により目指すべき姿を明らかにした上で、消費者政策を推進する上で考慮すべき視点、５年間で取り組むべき施策の内容、計画の効果的な実施について定めている。

このうち、計画の効果的な実施に関しては、消費者基本計画を着実に推進するため、消費者基本計画に基づいて関係府省庁等が講ずべき具体的施策について、消費者基本計画の対象期間中の取組予定を示した工程表を、消費者委員会の意見を聴取した上で、消費者政策会議において策定し、各府省庁等は、工程表に示された施策を着実かつ積極的に進めるものとされている。

Ⅱ　本工程表の構成

本工程表は、消費者基本計画において示された、目指すべき姿の実現に向けて、誰（どの府省庁等）が、いつまでに、具体的に何を実施するのかを明らかにするとともに、各府省庁等の間で連携が必要な施策については、それらの関係を明確にするため、図示した資料と図に記載されている施策の内容を可能な限り詳細に記載した資料により構成されている。

また、施策の達成度合いを把握するため、消費者基本計画に示されたＫＰＩ（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）を施策ごとに更に具体化している。さらに、可能な限り、施策の実施による目標を記載している。

本工程表の各施策の項目番号は、消費者基本計画の第４章（５年間で取り組むべき施策の内容）に記載された項目番号に対応している。

なお、別添として、「消費者基本計画第２章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）の各項目と施策の対応関係」を付している。

Ⅲ　本工程表のフォローアップ

本工程表に記載する施策の実施状況については、消費者基本法に基づき、毎年度、消費者庁が関係府省庁等の協力を得て報告を取りまとめ、政府として国会に提出する。

消費者委員会は、本工程表に記載する施策の実施状況について、ＫＰＩも含めて随時確認し、検証・評価・監視を行う。

また、消費者政策会議において、施策の実施状況の検証・評価・監視を行い、消費者委員会の意見を聴取した上で、１年に１回は本工程表を改定し、必要な施策の追加・拡充や整理、実施状況に応じた施策の実施時期の見直し（前倒しを含む。）等を行う。

目　次

１　消費者の安全の確保..... 1
（１）事故の未然防止のための取組..... 1
（２）消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止..... 4
（３）的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止..... 8
（４）食品の安全性の確保..... 11
２　表示の充実と信頼の確保..... 16
（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..... 16
（２）商品・サービスに応じた表示の普及・改善..... 18
（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..... 21
３　適正な取引の実現..... 24
（１）商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し..... 24
（２）商品・サービスに応じた取引の適正化..... 27
（３）情報通信技術の進展に対応した取引の適正化..... 34
（４）詐欺等の犯罪の未然防止、取締り..... 36
（５）規格・計量の適正化..... 39
４　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成..... 40
（１）消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映..... 40
（２）消費者教育の推進..... 42
（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..... 51
（４）公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保..... 53
（５）環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進..... 55
５　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備..... 59
（１）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進..... 59
（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..... 64
（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. 66
６　国や地方の消費者行政の体制整備..... 68
（１）国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化..... 68
（２）地方における体制整備..... 72

別添　消費者基本計画第２章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）
各項目と施策の対応関係..... 77

1　消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	身近な化学物質に関するガイドブック等の作成・配布や、疑問に対応する「化学物質アドバイザー」の派遣【環境省、関係省庁等】					化学物質アドバイザーの派遣回数
	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	必要に応じて、製品群ごとに手引を作成又は改訂【厚生労働省】					・手引を作成又は改訂した家庭用化学製品の製品群数 ・家庭用化学製品による危害に関する消費生活相談の件数・内容
	③住宅・宅地における事故の防止	住宅における事故の防止のための助言等の支援【国土交通省】 宅地造成に伴う災害の防止のためのマニュアル等の改訂【国土交通省】					・特定行政庁におけるマネジメント計画の実施状況 ・マニュアル等の改訂数
	④まつ毛エクステンションによる危害の防止	実態把握を行い、必要に応じ、新たな対策を検討【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】					まつ毛エクステンションに係る被害件数
	⑤子供の不慮の事故を防止するための取組	「子どもを事故から守る!プロジェクト」の展開、子供の不慮の事故のための普及活動の推進等【消費者庁、経済産業省、関係省庁等】					「子どもを事故から守る！プロジェクト」の普及活動の実施状況
	⑥危険ドラッグ対策の推進	〈第四次薬物乱用防止五か年戦略等の推進〉【内閣官房、内閣府、警察庁、消費者庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、海上保安庁、関係省庁等】			＜第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進＞（Ｐ）		・国内外で流通が確認された危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定状況 ・危険ドラッグの取締り体制の強化状況 ・調査を実施した通信販売サイト数、表示の是正要請した通信販売サイト数、行政処分した通信販売サイト運営事業者数 ・普及啓発活動の実施状況 ・薬物乱用防止教育の取組状況 ・ＵＮＯＤＣ（国連薬物・犯罪事務所）が実施するグローバルＳＭＡＲＴプログラムへの協力状況
		・危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定 ・医薬品医療機器等法を踏まえた指導取締の徹底【厚生労働省】					
		危険ドラッグの取締り体制の強化【厚生労働省、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、海上保安庁】					
		特定商取引法に基づく危険ドラッグの通信販売サイトに対する表示の是正要請等、関係機関に対する情報提供（不定期）【消費者庁、警察庁、厚生労働省】					
		危険ドラッグの正しい知識の普及啓発【内閣府、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、国土交通省、関係省庁等】					
		学校における薬物乱用防止教育の充実 【文部科学省、警察庁、厚生労働省、関係省庁等】					
		危険ドラッグに係る国際的な情報交換の推進【外務省】					

1　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

身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し正確に分かりやすく提供するとともに、人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進する。【環境省、関係省庁等】

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

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、必要に応じて、各種製品群につき、事業者が製品の安全対策を講じ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」の作成及び改訂を行う。【厚生労働省】

③　住宅・宅地における事故の防止

住宅における不慮の事故を防ぐため、違反対策など建築基準法の適切な運用を行う特定行政庁に対して助言等の支援を行う。【国土交通省】

宅地造成に伴う災害を防止するため、最新の知見等を踏まえてマニュアル等の改訂を行う。【国土交通省】

④　まつ毛エクステンションによる危害の防止

まつ毛エクステンションによる危害を防止するため、美容師への教育や地方公共団体における指導監督を進めているところであり、併せて、実態把握を行い、必要に応じ、新たな対策を検討する。【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】

⑤　子供の不慮の事故を防止するための取組

子供の事故防止について、国自らの取組を加速化・重点化するとともに、家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、自治体等の取組を促進する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。【消費者庁、経済産業省、関係省庁等】

⑥　危険ドラッグ対策の推進

薬物乱用の根絶のため、薬物乱用対策推進会議において策定された「第四次薬物乱用防止五か年戦略」（平成25年８月決定）及び「危険ドラッグの乱

用の根絶のための緊急対策」（平成26年７月決定）に基づき、関係省庁で連携した総合的な取組を推進する。また、青少年に対する危険ドラッグの危険性についての正しい知識の周知徹底や乱用薬物に手を出させないための規範意識醸成のため、青少年に訴求力の高い広報媒体や手法の活用に配意した広報啓発活動を推進する。【内閣官房、内閣府、警察庁、消費者庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、海上保安庁、関係省庁等】

厚生労働省では、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定するとともに、検査命令及び販売停止命令等を活用し、危険ドラッグの販売を抑制する。【厚生労働省】

警察においては、危険ドラッグの取締りに当たり、特定商取引法に基づく危険ドラッグの販売サイトに対する取締りに資する関連情報等を積極的に提供するなど、関係機関との連携を強化して的確に対応する。【警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、海上保安庁】

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、適切な措置を講じるとともに、関係機関に対する情報提供を行う。【消費者庁、警察庁、厚生労働省】

ウェブサイトでの情報提供、消費生活センター等の協力を得た啓発チラシの配布、薬物乱用防止教室の開催、「薬物乱用防止広報強化期間」の設定等、関係部門、機関・団体との連携を強化し、消費者に対する危険ドラッグの正しい知識の情報提供・普及啓発に取り組む。【内閣府、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、国土交通省、関係省庁等】

学校における薬物乱用防止教育等の充実を図るため、学校警察連絡協議会を通じた連携を図りつつ、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、大学生等向け啓発用リーフレットの作成を実施する。【文部科学省、警察庁、厚生労働省、関係省庁等】

国連薬物犯罪事務所（ＵＮＯＤＣ）が実施する危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集、動向分析、報告を行う「グローバルＳＭＡＲＴプログラム」への拠出や、各種国際会議等への参加を通じて、海外における危険ドラッグに係る積極的な情報交換を行う。【外務省】

1　消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	＜事故情報の迅速かつ的確な収集・公表＞【消費者庁、関係省庁等】 ※関係省庁等と連携の上、消費者庁が事故情報の一元的な収集等を行う。 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知の収集・公表【消費者庁】 消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告の収集・公表【消費者庁】 事故情報データバンクによる事故情報の一元的な収集・公表【消費者庁、関係省庁等】 第３期医療機関ネットワーク事業の実施【消費者庁】 事業の実施状況を踏まえ、継続的に医療機関ネットワーク事業を実施【消費者庁】 収集した事故情報を分析し、消費者への注意喚起等を実施【消費者庁、関係省庁等】 教育・保育施設等における事故の検証の在り方等について検討【内閣府、文部科学省、厚生労働省】					・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知件数:1,537件（平成26年10月末） ・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告件数:458件（平成26年10月末） ・医療機関ネットワーク事業参画医療機関からの事故情報報告件数:約5,000件（平成26年10月末） ・事故情報データバンクへの事故情報登録件数:約17,000件（平成26年10月末） ・生命・身体分野に関する注意喚起件数（消費者安全法に基づくものを除く。）：９件（平成26年10月末） ・消費者安全法に基づく生命・身体分野への措置件数（第38条～第42条関係）：０件（平成26年10月末）
	②緊急時における消費者の安全確保	・緊急事態等における政府一体となった迅速かつ適切な対応 ・毎年度関係省庁連携の緊急時対応訓練を実施【消費者庁、関係省庁等】					緊急時対応訓練の回数 毎年度１回実施
	③リコール情報の周知強化	リコール情報の効果的な発信【消費者庁、関係省庁等】 地域のネットワーク等を活用した情報提供を推進 改正消費者安全法の施行を踏まえ引き続き推進【消費者庁】					・リコール情報登録件数：2,487件（平成26年10月末） ・メルマガ登録者数：6,747件（平成26年10月末） ・当該年度月当たり平均サイトアクセス件数：約208万件（平成26年10月末）
	④製品安全に関する情報の周知	製品安全に関する情報を事業者、団体等と連携して消費者等に提供【経済産業省】					経済産業省、製品評価技術基盤機構等が行う製品安全に関する情報の提供件数（プレスリリース数等）
	⑤道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人交通安全環境研究所における技術検証の実施【国土交通省】					・法令等の見直し状況：平成18年法令改正：平成23年通達改正 ・リコール届出件数：303件、リコール対象台数 7,978,639台 （全て平成25年度）

1　消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（２）消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	⑥高齢者向け住まいにおける安全の確保	事故予防・対応の規定をガイドラインに位置付け【厚生労働省】	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底【厚生労働省、国土交通省】				・ガイドラインに基づく自治体の指導指針における事故予防・対応に係る規定の追加状況

1　消費者の安全の確保

（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

所管法令等に基づき関係行政機関や事業者から事故情報を収集し事故情報データバンク等を通じて公表する。

毎年度、事故が多発しているもの、被害の拡大が想定されるものから速やかに事故内容の分析・調査を実施し、調査結果に基づき迅速に注意喚起等を行う。【消費者庁、関係省庁等】

法律の隙間事案である重大生命身体被害の発生・拡大の防止を図るための事業者への勧告等の消費者安全法に基づく措置を、必要に応じて適切に講じる。【消費者庁】

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、事故の検証の在り方等について検討を行う。【内閣府、文部科学省、厚生労働省】

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」（平成24年９月28日関係閣僚申合せ）で定める手順に基づき、関係府省庁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。

また、緊急事態が生じた場合に備え、過去の事案を踏まえて緊急時対応訓練を実施する。【消費者庁、関係省庁等】

③　リコール情報の周知強化

リコール情報を効果的に発信するため、「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、地域のネットワーク等を活用したリコール情報等の情報提供を推進する。【消費者庁、関係省庁等】

④　製品安全に関する情報の周知

リコール情報、製品事故の防止に係る注意喚起等製品安全に関する情報を流通事業者、関係団体等とも連携して消費者等に提供し、消費者等の安全意識を向上させると共にアクションを促す。【経済産業省】

⑤　道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施

自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、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交通安全環境研究所において現車確認等による技術的検証を行う。また、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、再リコール事案の届出が行われた際には技術検証を積極的に活用し、リコール業務を適切に実施する。さらに、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行う。【国土交通省】

⑥　高齢者向け住まいにおける安全の確保

事故発生の防止、事故発生時の対応などを行政指導の参考指針において位置付け、その運用を徹底するなどの対応を行う。【厚生労働省、国土交通省】

1　消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	事故等原因の調査【消費者庁】					事故等原因調査等の実施数、申出受付件数
		フォローアップ【消費者庁】					
				改正法施行後５年見直し			
				必要な措置の実施【消費者庁】	改正法の規定の施行状況に関する検討【消費者庁】		
	②昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	昇降機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・検討を踏まえた必要な技術基準の見直し、調査結果の公表、建築基準法改正法（平成26年６月４日公布）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及びそれを踏まえた再発防止等【国土交通省】					・技術基準の見直し ・調査結果の公表
	③国民生活センターにおける商品テストの実施	有識者や研究機関等の知見を活用した、地方公共団体からの依頼を始め商品テストの実施【消費者庁】					地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率 目標値：100%
	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	消費生活用製品安全法等に基づく収集された事故情報の原因究明調査、事故の再発防止のための必要な措置【経済産業省】					重大製品事故の報告件数 目標値：前年度比減
	⑤製品等の利用により生じた事故等の捜査等	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の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止【警察庁】					製品等の利用により生じた事故等について関係行政機関に対し通知した件数
	⑥製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計、製造事業者名と製品名等の四半期ごとの公表、全国の消防機関への調査結果の通知、収集した火災情報の共有と連携した製品火災対策の推進【総務省消防庁、経済産業省】					収集した火災情報の件数

1　消費者の安全の確保

（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

消費者事故等の発生状況を踏まえ、消費者の安全確保に、より効果的に貢献できるよう、原因究明調査等を着実に実施する。【消費者庁】

②　昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止

昇降機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・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直しを行うとともに、調査結果を報告書として公表する。また、建築基準法改正法（平成26年６月４日公布）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及びそれを踏まえた再発防止等を図る。【国土交通省】

③　国民生活センターにおける商品テストの実施

国民生活センターにおいて、地方公共団体からのテスト依頼への対応を始め商品テストを的確に実施する。その際、製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等の共有化、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図る。【消費者庁】

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

消費生活用製品の使用に伴い生じた事故に関して、消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故情報報告・公表制度等を活用し収集された事故情報の迅速かつ的確な分析と原因の調査・究明に取り組み、その結果を踏まえ製品事故の再発防止のため、製造事業者等による適切な市場対応を促すほか、消費者に対する情報提供及び消費生活用製品の技術基準改正の検討等を行う。【経済産業省】

⑤　製品等の利用により生じた事故等の捜査等

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る。【警察庁】

⑥　製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整

国民の身近な安全に影響を与えるおそれのある製品事故等を未然に防止するため、事故情報を収集し早期に分析・把握し、公表する。具体的には、製品火災等に係る情報の収集及び公表、類似火災・事故や技術動向などの横断

的な分析及び精密な調査の実施、発火時の使用環境の再現実験等を行うことにより、製品火災・事故等に係る未然防止策等を推進する。【総務省消防庁、経済産業省】

1　消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（４）食品の安全性の確保	①食品安全に関する関係省庁の連携の推進	食品安全の関係府省連絡会議を始めとする各種連絡会議等の定期的な開催、緊急事態等の発生時における迅速かつ適切な対応【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】					関係府省間の連携強化を図るための各種会議の開催状況 関係府省連絡会議：年度内２回開催 幹事会：原則毎週開催 リスクコミュニケーション担当者会議：隔週開催 リスク情報関係府省担当者会議：毎月開催
	②リスク評価機関としての機能強化	海外のリスク評価機関等との連携強化、リスク評価に必要な体制整備の継続的実施【食品安全委員会】					海外のリスク評価機関等との連携状況
	③食品安全に関するリスク管理	食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施【厚生労働省】 国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施【農林水産省】 ※危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策の検討等を実施する。実施時期は危害要因により異なる。					・食品添加物の新規指定件数 ・食品中の農薬等の残留基準の設定件数 ・食中毒事件発生件数 ・実態調査の実施件数 ・低減対策をまとめた指針等の作成状況
	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	各年度、時宜に適ったテーマを選定し、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に推進【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】					意見交換会における参加者アンケートの結果からみる参加者の理解度
	⑤輸入食品の安全性の確保	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導の実施【厚生労働省】 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定 在外公館の「食の安全」担当官による関係政府機関との連絡体制の構築と、個別問題の発生時の情報収集及び働き掛け等の体制整備・維持【外務省】					輸入食品モニタリング検査目標達成率 目標値：100%
	⑥食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	関係府省庁等、地方公共団体、消費者団体等と連携し、食品中の放射性物質に関する消費者理解増の増進のため、正確な情報提供を継続して実施【消費者庁、関係府省庁等】 ※環境変化に応じて、理解増進の取組を見直し 地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制の支援（検査機器の貸与等）【消費者庁】 「風評被害に関する消費者意識の実態調査」の実施【消費者庁】					・理解増進の取組見直しの実施状況 ・検査機器の貸与の状況

1　消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（４）食品の安全性の確保	⑦農業生産工程管理（ＧＡＰ）の普及推進	＜ガイドラインに則したＧＡＰの普及推進＞ ウェブサイト等の活用による、ガイドラインに則したＧＡＰに関する農業者や消費者等への普及啓発 「輸出用ＧＡＰ等普及推進事業」による、ガイドラインに則したＧＡＰの導入促進【農林水産省】					・ＧＡＰの導入産地、ガイドラインに則したＧＡＰの導入産地：3,000 産地 ・ガイドラインに則したＧＡＰの導入産地：1,600 産地 （いずれも平成 28 年３月末時点）
		＜協議会における議論＞ 『「日本再興戦略」改訂 2014』を受けて設立する「ＧＡＰの在り方を見直す協議会（仮称）」におけるＧＡＰの在り方の議論、農業者への取組拡大【農林水産省】					
	⑧中小規模層の食品製造事業者のＨＡＣＣＰ導入の促進	・ＨＡＣＣＰ支援法に基づく、ＨＡＣＣＰ導入や高度化基盤整備に関する長期低利融資の支援 ・高度化基盤整備の普及・定着のための研修、ＨＡＣＣＰ導入のための現場責任者・指導者養成のための研修、消費者のＨＡＣＣＰへの理解促進の取組等の支援【厚生労働省、農林水産省】 （ＨＡＣＣＰ：危害分析重要管理点）					年間食品販売額１億～50 億円の中小食品製造事業者のＨＡＣＣＰ導入率 目標値：50％（平成 35 年度）
	⑨食品のトレーサビリティの推進	米穀事業者に対する立入検査等の実施、調査結果に基づく措置【農林水産省、国税庁、消費者庁】					・米トレーサビリティ法に係る取引記録の作成・保存の適正実施率（適正実施率（％）＝100－｛（違反件数／立入検査件数）×100｝） ・食品トレーサビリティの取組状況
		「実践的なマニュアル」の内容拡充【農林					
		「実践的なマニュアル」を活用した普及推進活動の実施【農林水産省】	「実践的なマニュアル」（内容拡充版）を活用した普及推進活動の実施【農林水産省】				
	⑩食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進	（引き続き食品関係企業における「コンプライアンス」の徹底を促進） ・食品事業者向けのマネジメント研修の開催 ・「『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～」の周知・啓発【農林水産省】					食品関係事業者の企業行動規範等策定率 及び策定後の見直し・改善の実施率 策定率　：　80% 改定率　：　80%
	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	関係機関と連携した情報収集、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が高い事犯の取締り【警察庁】					該当する事犯に対する取締状況
	⑫流通食品への毒物混入事件への対処	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止【警察庁、関係省庁等】					関係行政機関との情報交換状況

1　消費者の安全の確保

（4）食品の安全性の確保

①　食品安全に関する関係省庁の連携の推進

関係府省間における連携の強化を図るため、関係府省連絡会議を始めとする各種連絡会議等を定期的に開催する。

緊急事態等の発生時においては、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、被害の発生・拡大の防止に努める。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】

②　リスク評価機関としての機能強化

食品安全委員会が我が国で唯一の食品安全に関するリスク評価機関であることを踏まえ、海外のリスク評価機関等との連携強化、リスク評価に必要な体制整備等を行い、リスク評価機関としての機能の強化を図る。【食品安全委員会】

③　食品安全に関するリスク管理

食品安全に関するリスク管理として、厚生労働省が食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導を行うとともに、農林水産省が国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等を行う。

その際、食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講じる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に適切に反映させる。【厚生労働省、農林水産省】

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

国民が安全な食生活を送るために、食品のリスクに関する正しい知識と理解を深められるよう、担当府省庁等で連携しつつ、時宜に適ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを継続的に推進する。

具体的には、関係府省庁等の共催又は府省庁等ごとに開催する意見交換会や説明会の実施、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、メールマガジンや相談窓口等を活用し、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に推進する。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】

⑤　輸入食品の安全性の確保

輸入食品の安全性確保のため、年度ごとに策定する輸入食品監視指導計画に基づき、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の３段階で重点的、効率的かつ効果的な監視指導の実施に取り組む。

・輸出国対策：二国間協議等を通じて生産等の段階での安全管理の推進を図る。

・輸入時対策：年間計画に基づくモニタリング検査を実施するとともに違反の可能性が高い輸入食品については検査命令を実施するなど輸入食品の安

全性確保体制を強化する。

・国内流通時対策：国内流通品において違反食品が確認された際には、関係機関と連携を取るとともに必要に応じた輸入時監視の強化を図る。【厚生労働省】

我が国の食料の主要な輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館において、個別事例への対応、各国政府・国際機関との連絡体制の強化を行うほか、国内においては消費者庁を含む国内関係省庁・機関との連絡体制の強化に取り組む。【外務省】

⑥　食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

関係府省庁等、地方公共団体、消費者団体等と連携し、食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に必要な措置を講じ、食品の風評被害の払拭に努める。

このため、「風評被害に関する消費者意識の実態調査」により風評被害の状況を把握しつつ、関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携したリスクコミュニケーション、「食品と放射能Ｑ＆Ａ」や平成25・26年度基金の事例集などによる情報提供を行うとともに、検査機器の貸与等により地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制を支援する。【消費者庁、関係省庁等】

⑦　農業生産工程管理（ＧＡＰ）の普及推進

食品安全、環境保全、労働安全に関する法令や制度等に基づいた取組内容を含む「農業生産工程管理（ＧＡＰ）の共通基盤に関するガイドライン」を更に普及し、ガイドラインに示す内容を含んだＧＡＰの取組拡大を推進する。【農林水産省】

⑧　中小規模層の食品製造事業者のＨＡＣＣＰ導入の促進

中小規模層の食品製造事業者における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」（ＨＡＣＣＰ支援法）に基づきＨＡＣＣＰ導入やその前段階の衛生・品質管理の基盤となる施設や体制の整備（高度化基盤整備）について、長期低利融資により支援する。

また、引き続き高度化基盤整備の普及・定着やＨＡＣＣＰ導入のための現場責任者・指導者養成のための研修と併せて、消費者のＨＡＣＣＰへの理解促進の取組等を支援する。【厚生労働省、農林水産省】

⑨　食品のトレーサビリティの推進

「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」（米トレーサビリティ法）に基づき、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実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の取引等の記録の作成・保存の適正化を図る。【農林水産省、国税庁、消費者庁】

飲食料品について、「総論」、「各論」及び「取組手法編」で構成されるトレーサビリティの「実践的なマニュアル」を平成27年度までに拡充するとともに、同マ

ニュアルを活用した普及推進活動を行い、農林漁業者や食品事業者による更に積極的な基礎的トレーサビリティの推進とともに内部トレーサビリティの取組の拡大を推進する。【農林水産省】

⑩　食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進

食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品業界の信頼性向上に向けた研修会の全国開催等を通じて、「企業行動規範」や各種マニュアルの策定、及びその適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進する。このため、企業の行動規範の作成等の道しるべとして作成した手引きである「『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～」を事業者に周知・啓発する。【農林水産省】

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

関係機関と連携した情報収集に努め、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が高い事犯の取締りを推進する。【警察庁】

⑫　流通食品への毒物混入事件への対処

流通食品への毒物混入の疑いの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、拡大防止に努める。【警察庁、関係省庁等】

２　表示の充実と信頼の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行【消費者庁】					景品表示法に基づく措置命令・指導（都道府県によるものを含む。）、課徴金納付命令の運用状況
			課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し【消費者庁】				
	②景品表示法の普及啓発	・講師派遣、説明会の開催 ・景品表示法に係るパンフレットの配布 【消費者庁】					・景品表示法に係る説明会の参加者数、主催説明会における参加者の理解度 ・パンフレットの配布状況（配布箇所数等）
		違反事例の整理【消費者庁】	周知活動【消費者庁】				
	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	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援【消費者庁、公正取引委員会】					・公正競争規約を運用する関連団体等が主催する研修会等の参加者数 ・公正競争規約を運用する関連団体等への講師派遣実施率

2　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

不当な表示を行う事業者に対し、必要に応じて都道府県や事業所管省庁等と連携し、課徴金制度を適切に活用するなど、景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。また、課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直しを行う。【消費者庁】

②　景品表示法の普及啓発

景品表示法の説明会への講師派遣をするとともに、同法のパンフレットを広く配布することなどを通じ、同法の普及啓発を図るとともに、社内規程の策定や体制の整備、事業者団体による自主基準の策定など、事業者、事業者団体における法令遵守の取組を積極的に支援する。

また、景品表示法に係る過去の違反事例を整理した違反事例集を作成し、同法の基本的な考え方とともに周知活動を行う。【消費者庁】

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

不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約（景品表示法第11条の規定に基づく協定又は規約）の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。【消費者庁、公正取引委員会】

２　表示の充実と信頼の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	家庭用品品質表示法の普及啓発活動【消費者庁】					・説明会等の参加者数及び参加者アンケートにおける参加者の満足度 ・新絵表示の認知度
		＜洗濯絵表示の見直し関係＞ ・新絵表示の普及・啓発活動 ・運用マニュアルの改訂作業 【消費者庁】					
		＜その他対象品目及び表示の標準の見直し＞ 27 年度 ・見直しの検討（現状調査、検討会の運営等） 27～28 年度 ・政令、府令等の改正（品目関連） ・４つの規程の改正（表示関連） 【消費者庁】		＜その他対象品目及び表示の標準の見直し＞ 改正内容の普及、啓発活動【消費者庁】			
				改正を見送った品目等の見直しの検討【消費者庁】	規程等の改正【消費者庁】		
	②住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実【消費者庁、国土交通省】					・パンフレットの配布状況 ・住宅性能表示制度関連の講習会等の実施状況
	③省エネ性能表示の普及促進	省エネ関連の講習会等による普及促進【国土交通省】					省エネ性能表示の普及活動実施状況
	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	指定建物錠の性能表示についての検証【警察庁】					指定建物錠の性能表示の検証の実施状況
	⑤医療機関のホームページによる情報提供	地方公共団体における医療広告及び医療機関ホームページに関する相談・指導件数等を把握し、ガイドライン策定等の取組の効果を検証【厚生労働省】					・地方公共団体における医療広告及び医療機関ホームページに関する相談・指導件数等
		地方公共団体に対するガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有【厚生労働省】		新たな対策の周知【厚生労働省】			
		美容医療等に関する広告規制等のあり方について検討【厚生労働省】		検討結果を踏まえ、必要な対策を実施【厚生労働省】			
	⑥電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえた適切な広告表示の推進【総務省】					協議会におけるガイドラインを踏まえた広告表示等の検証状況

２　表示の充実と信頼の確保

（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

家庭用品品質表示法の普及啓発活動を継続的に行う。また、平成26年10月にＪＩＳ規格が見直された新たな洗濯絵表示の普及啓発を進めるとともに、運用マニュアルの改定作業を行う。

家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準について、平成28年度までに表示標準の見直しの検討を行うなど、適宜、規程等の改正を行う。【消費者庁】

②　住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実

住宅性能表示制度の普及推進、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。【消費者庁、国土交通省】

③　省エネ性能表示の普及促進

住宅・建築物・まちづくりの環境品質の向上（室内環境、景観への配慮等）と地球環境への負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価を行い、評価結果を分かりやすい指標として示す「建築環境総合性能評価システム（ＣＡＳＢＥＥ：Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency）」の開発・普及を推進する。

さらに、省エネルギーに特化した指標として、住宅においては住宅の販売や賃貸を行う事業者が消費者に対して住宅の省エネルギー性能について的確に情報提供を行えるよう、住宅が省エネルギー基準に適合していることを表示する住宅省エネラベルの普及促進を図ると共に、建築物においては建築物の省エネルギー性能表示に特化した「建築物省エネルギー性能表示制度（Building Energy-efficiency Labeling System）」の普及を推進する。【国土交通省】

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

建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、指定建物錠の性能表示について検証を行うことにより制度の適正な運用の確保を図る。【警察庁】

⑤　医療機関のホームページによる情報提供

美容医療等に関する医療機関のホームページの表示適正化のため、「医療機関ホームページガイドライン」（平成24年９月28日）などの周知徹底を行

い、関係団体等による自主的な取組を促す。また、地方公共団体における相談・指導件数を把握し、ガイドライン等の効果の検証を実施する。さらに、美容医療等に関する広告規制等の在り方について、改めて検討する。【厚生労働省】

⑥　電気通信サービスにおける広告表示等の適正化

電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」を踏まえ、関係事業者における適切な広告表示を推進する。【総務省】

2　表示の充実と信頼の確保

<table>
<tr><th></th><th>施策名</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th><th>31年度</th><th>ＫＰＩ</th></tr>
<tr><td rowspan="4">（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</td><td>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</td><td colspan="5">新たな食品表示制度に関する消費者、事業者等への普及啓発【消費者庁】
食品表示法附則第19条の規定に基づく見直し検討【消費者庁】
実態を踏まえた個別課題（インターネット販売等における食品表示、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方など）の検討【消費者庁】
機能性表示食品制度を始めとする食品の機能性等を表示する制度の適切な運用、消費者、事業者等に対する制度に関する普及啓発【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】
新たに施行される機能性表示食品制度の残された検討課題について検討
施行状況の把握を行い、必要に応じて制度の見直しを実施【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】</td><td>・食品表示制度の理解度
・講演会参加者数</td></tr>
<tr><td>②いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化</td><td colspan="5">食品の機能性等を表示する制度（いわゆる健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、いわゆる健康食品に関する留意事項の周知徹底【消費者庁】</td><td>事業者への措置件数（改善要請、指導、勧告及び命令）</td></tr>
<tr><td>③関係機関の連携による食品表示の監視・取締り</td><td colspan="5">＜食品表示に関する関係法令の効果的な執行＞
食品表示連絡会の実施等による関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】
＜地域における関係機関の連携＞
ブロックレベル、都道府県レベルでの監視協議会の開催【農林水産省、警察庁、国税庁、消費者庁】
巡回調査の実施【農林水産省】
ＤＮＡ分析等の科学的手法を活用した食品表示の監視【農林水産省】</td><td>・食品表示法に基づく措置の実施状況
・食品表示連絡会議等、関係省庁が参集する会議の開催：食品表示連絡会議の開催５回
（平成27年度～平成31年度（年１回開催めど））</td></tr>
<tr><td>④米穀等の産地情報の伝達の適正化</td><td colspan="5">＜米トレーサビリティ法第４条、第８条に基づく違反行為への対応＞
米穀事業者に対する立入検査等の実施、調査結果に基づく措置【農林水産省、国税庁、消費者庁】</td><td>米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率
適正実施率（%）＝100－{(違反件数／立入検査件数）×100}</td></tr>
</table>

2　表示の充実と信頼の確保

（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

平成27年度から施行する食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者、事業者等に対し普及啓発を行い、理解促進を図る。また、食品表示法附則第19条の規定に基づき、施行３年後に施行状況を勘案し、必要に応じて見直しを検討する。併せて、インターネット販売等における食品表示、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などの個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行う。【消費者庁】

機能性表示食品制度を始めとする食品の機能性等を表示する制度を適切に運用する。さらに、消費者、事業者等に対し、制度に関する普及啓発を行い、理解促進を図る。また、機能性表示食品制度については、関係者からの意見を踏まえ、様々な視点から検討し、必要に応じ食品表示基準の改正等の見直しを行う。さらに残された検討課題についても速やかに検討に着手する。【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

②　いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化

食品の機能性等を表示する制度に関し、いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告について、執行体制の整備も含め、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、いわゆる健康食品に関する留意事項の周知徹底を行うことにより、表示・広告の適正化を図る。【消費者庁】

③　関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

食品表示に関する監視・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（平成19年12月17日））に基づき、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、消費者庁、警察庁、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」を設置している。同会議は、これら関係機関の連携の下、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じるとともに、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。

また、このような中央段階での連携の下、ブロックレベル、都道府県レベルで監視協議会を開催し、管区警察局、国税局（所）、地方農政局、都道府県（消費生活センター、警察等）等の地域の関係機関の連携及び情報共有を促進すること等により、関係法令に基づく効果的かつ効率的な執行を図る。【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】

酒類以外の品目の品質事項については、農林水産省の地方農政局等職員による小売店舗等に対する巡回調査を実施し、監視・取締りの徹底を図る。

また、消費者を欺瞞する悪質な産地偽装等が跡を絶たない状況にあり、こうした産地偽装等の監視・取締りを重点的に行うため、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よるＤＮＡ分析等の科学的手法を活用し、食品表示の適正化を確保する。【農林水産省】

④　米穀等の産地情報の伝達の適正化

「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」（米トレーサビリティ法）に基づき、米穀等に係る産地情報の伝達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実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の産地情報の伝達の適正化を図る。【農林水産省、国税庁、消費者庁】

３　適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】					特定商取引法に基づく処分件数
	②特定商取引法の見直し	消費者委員会における審議	（法改正を行う場合）法案国会提出	悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】			見直しに係る検討の進捗状況
	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消費者保護関連法の執行状況の把握 ・法執行の状況を踏まえた必要な体制の強化 ・法執行の状況を踏まえた必要な制度の改正 【消費者庁、関係省庁等】					法執行の状況を踏まえた必要な施行体制強化又は制度改正の状況
	④消費者契約法の見直し	消費者委員会における審議	（改正法案が国会で成立した場合は、施行に向けた）周知・啓発活動の実施【消費者庁、法務省】				消費者契約法に関連する消費生活相談の件数 ・販売方法に関する相談件数 448,000件（平成29年度）（相談件数約５％減） ・契約・解約に関する相談件数 630,000件（平成29年度）（相談件数約５％減）
		法案の検討／国会提出					
	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	消費者安全法の規定に基づく通知、注意喚起、勧告等【消費者庁、関係省庁等】					消費者安全法に基づく注意喚起等の措置件数
	⑥高齢者、障害者等の権利擁護の推進	＜成年後見制度等による高齢者・障害者の権利擁護の推進＞ ・市町村長が、成年後見制度の利用が有効と認められるケースにおいて、適切に後見申立て等を実施 ・成年後見制度の利用が必要な低所得高齢者や障害者が、同制度を利用することができるよう、市町村が成年後見制度利用支援事業を活用 ・成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人の確保等ができるよう市町村が成年後見制度法人後見支援事業を活用【厚生労働省】					・成年後見制度利用支援事業実施状況／成年後見制度法人後見支援事業実施状況 → 100% ・成年後見制度利用支援事業実施市区町村数 → 増加
		＜介護職員に対する成年後見制度等の知識の普及＞ 継続的に実施【厚生労働省】					
		＜制度の周知＞ 地方公共団体が実施する成年後見制度の周知【消費者庁】 ※毎年度、周知方法等について見直し					

3　適正な取引の実現

（1）商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

①　特定商取引法の執行強化

高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行う。【消費者庁、経済産業省】

②　特定商取引法の見直し

平成20年及び平成24年の特定商取引法改正法附則を踏まえ、改正後の特定商取引法の施行状況について平成28年度までに検討を加えた上で、必要に応じて法令の改正等を行う。【消費者庁、経済産業省】

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法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえた厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会等の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。【消費者庁、関係省庁等】

④　消費者契約法の見直し

消費者契約法施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、平成27年度に改正法案の検討を行う。

改正法案を提出し、国会で成立した場合は、施行に向けた周知・啓発活動を実施する。【消費者庁、法務省】

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

消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者の財産被害に対して、消費者安全法の規定に基づく関係省庁等から消費者庁への通知を確実に実施するとともに、消費者庁において、その内容を踏まえて必要な事案について、同法に基づく注意喚起、勧告等の措置を迅速かつ的確に講ずる。【消費者庁、関係省庁等】

⑥　高齢者、障害者等の権利擁護の推進

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や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等により、高齢者の権利擁護の

推進を図る。

また、障害者に対しては、成年後見制度利用支援事業を実施し、障害福祉サービスの利用の観点から成年後見制度を利用することが有用であると認められる者に対し、成年後見制度の申立てに要する経費及び後見人等の報酬を補助する。

このほか、成年後見制度法人後見支援事業として、成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人を確保できる体制を整備するとともに、市民後見人の活用も含めた法人後見の活動を支援する。【厚生労働省】

介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。【厚生労働省】

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、地方公共団体が実施する成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。【消費者庁】

３　適正な取引の実現

<table>
<tr><th></th><th>施策名</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th><th>31年度</th><th>ＫＰＩ</th></tr>
<tr><td rowspan="6">（２）商品・サービスに応じた取引の適正化</td><td>①電気通信サービスに係る消費者保護の推進</td><td colspan="5">電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組推進（継続的に実施）【総務省】
電気通信サービス分野における制度改正の実施【総務省】</td><td>電気通信サービスに係る消費者保護の制度の整備・運用状況</td></tr>
<tr><td>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</td><td colspan="5">有料放送サービス分野における制度改正の実施【総務省】
有料放送サービスについて、整備された消費者保護制度の適切な運用【総務省】</td><td>有料放送サービスに係る消費者保護の制度の整備・運用状況</td></tr>
<tr><td>③詐欺的な事案に対する対応</td><td colspan="5">＜無登録業者やファンド事業者等による詐欺的な事案に対する対応＞
・無登録業者等に係る情報収集・分析
・その結果、必要と認められる場合は、金融商品取引法第 187 条の規定に基づく調査を実施、金融商品取引法違反行為等が認められたときは、同法第 192 条の規定に基づく裁判所への禁止命令等の申立てや無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等を公表
【金融庁】
＜詐欺的商法による新たな消費者被害への対応＞
・政府広報や当庁ウェブサイト等による国民への情報提供、注意喚起
・無登録で金融商品取引業を行っていた者等に対する警告書の発出等
【金融庁】</td><td>・無登録業者等に係る情報収集・分析の状況（件数）
・禁止命令等の申立て及び裁判所の禁止命令等の発出の状況（件数）
・金融商品取引法違反行為等が認められた業者等の公表（件数）</td></tr>
<tr><td>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</td><td colspan="5">法令改正を踏まえた、投資型クラウドファンディングに関する、投資者保護を含めた金融商品取引法の適切な運用【金融庁】</td><td>投資型クラウドファンディング業者の登録件数</td></tr>
<tr><td>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の検討</td><td colspan="5">金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」における検討結果を踏まえた制度見直しの検討【金融庁】</td><td>投資運用等ワーキング・グループにおける検討結果を踏まえた制度見直しの検討状況</td></tr>
<tr><td>⑥安全・安心なクレジットカード利用環境の整備</td><td colspan="5">法令改正等に係る審議・検討【経済産業省】
業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等【経済産業省】</td><td>法令及びガイドライン等の見直しや改訂の実施状況</td></tr>
</table>

3　適正な取引の実現

<table>
<tr><th></th><th>施策名</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th><th>31年度</th><th>ＫＰＩ</th></tr>
<tr><td rowspan="3">（２）商品・サービスに応じた取引の適正化</td><td>⑦商品先物取引法の迅速かつ適正な執行</td><td colspan="5">委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組の徹底【経済産業省、農林水産省】</td><td>商品先物取引に関する苦情受付件数
・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ平成26年度と比較して減少させる</td></tr>
<tr><td>⑧民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護</td><td colspan="5">＜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」の周知＞
・ウェブサイト掲載等による周知
・一般消費者向けにインターネットテレビによる賃貸住宅の入退去に係る留意点の注意喚起【国土交通省】
民法改正に関する周知【国土交通省】

＜家賃債務保証に係る賃借人の居住の安定を図るための取組の検討＞
アンケート等による家賃債務保証会社の利用に関する定期的な実態把握、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に必要な取組の検討、実施【国土交通省】</td><td>・ガイドライン等の周知及び注意喚起の実施状況（ウェブサイト等への掲載、インターネットテレビによる注意喚起の状況、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体等の職員を対象とした研修会への参加人数）
・民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数
・実態把握及び必要な取組の検討の実施状況（定期的な実態把握、必要な取組の継続的な検討、実施）</td></tr>
<tr><td>⑨住宅リフォーム等における消費者保護</td><td colspan="5">＜住宅リフォーム工事及び既存住宅売買等のトラブルに関する消費者保護＞
ガイドブック及びパンフレット等による消費者への情報提供
リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実【国土交通省】

建設業法改正法（見積書の交付義務）の周知【国土交通省】
リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策の検討【国土交通省】

＜リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供＞
各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者に住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、登録事業者を公表【国土交通省】

＜住宅リフォーム事業者団体登録制度の着実な運用＞
・一定の要件を満たす住宅リフォーム事業者団体の登録を実施
・団体による研修の実施及び相談窓口の設置・運用
・団体を通じたリフォーム事業者への指導、勧告等【国土交通省】</td><td>消費者への情報提供の実施状況</td></tr>
</table>

3　適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（２）商品・サービスに応じた取引の適正化	⑩高齢者向け住まいにおける消費者保護	老人福祉法に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する【厚生労働省】					・未届施設に対する地方公共団体の指導状況（指導の実施率）
		前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握等を踏まえて検討【厚生労働省】					
	⑪美容医療サービス等の消費者被害防止	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・指導件数を把握し、指針等の効果を検証【厚生労働省】					・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・指導件数等
		地方公共団体に対する指針等の継続的な周知、指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携【厚生労働省】		新たな対策の周知【厚生労働省】			
		美容医療サービス等において適切なインフォームド・コンセントが実施されるように新たな取組を検討【厚生労働省】		検討結果を踏まえ、必要な対策を実施【厚生労働省】			
	⑫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	＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ ・各都道府県において、各種講習会、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実施 ・違反業者に対する行政処分の実施 【警察庁】 ＜関係機関との連携＞ ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化【警察庁】					警備業者への指導状況
	⑬探偵業の業務の適正化に関する法律（以下「探偵業法」という。）の運用の適正化	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 【警察庁】					探偵業者への指導状況
	⑭リスクの高い取引に関する注意喚起	リスクの高い取引に関する注意喚起を国民生活センターと連携して実施【消費者庁】					注意喚起の実施状況

3　適正な取引の実現

（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

様々な電気通信サービスが日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている状況の下で、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のため、「ＩＣＴサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～、～通信サービス料金その他の提供条件の在り方等～（平成26年12月）」等を踏まえ、電気通信サービスに関する説明義務等の在り方、契約関係からの離脱のルールの在り方、販売勧誘活動の在り方、端末のＳＩＭロック解除の推進等について、電気通信事業法の改正も含め、所要の制度整備を行うとともに、法令及びガイドライン等の遵守を徹底させるなど、消費者保護を図る。また、同報告書を踏まえ、電気通信サービスに関する苦情・相談処理体制、期間拘束・自動更新付契約、試用サービス等に関する関係事業者・団体の取組について、その実態を検証し、推進する。

また、電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を踏まえた電気通信事業者及び代理店による勧誘の適正化等を推進する。

電気通信消費者支援連絡会（※）を全国の各地域において毎年定期的に開催し、電気通信サービスにおける円滑なサービスの提供の確保や、苦情・相談等の適切な処理に関し、円滑で機動的な対応が行えるよう、関係者の間で情報共有・意見交換を行う。【総務省】

※ 各地の消費生活センターや電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会

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

有料放送サービスについては、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について、放送法の改正も含め、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。【総務省】

③　詐欺的な事案に対する対応

無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、投資者保護上の必要に応じて、禁止命令等の申立てや無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行う。【金融庁】

詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者や無届募集者等による違法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起

を引き続き積極的に実施する。また、引き続き、当該業者に対しては、警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。【金融庁】

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

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必要な措置を講ずるために平成26年５月に改正された金融商品取引法等の施行に向けて、政府令等の制度整備を行うとともに、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。【金融庁】

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の検討

金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」において、投資家の保護及び成長資金の円滑な供給との観点を踏まえ、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）をめぐる制度の在り方などの課題について検討し、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度の見直し及び検査・監督体制の強化を検討する。【金融庁】

⑥　安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

割賦販売法を適切に運用し、また関係事業者へ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。また、産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジット取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。【経済産業省】

⑦　商品先物取引法の迅速かつ適正な執行

商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。また、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底するほか、委託者の保護に欠ける事態が生じた場合には、速やかに所要の措置を講ずる。【経済産業省、農林水産省】

⑧　民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

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インターネットテレビにより注意喚起を行う。【国土交通省】

家賃債務保証をめぐる消費者相談等の状況に鑑み、家賃債務保証会社に対

し、業務の適正な実施に当たって遵守することが望ましい事項、不当な取立て行為を行わないことを周知等することで、賃借人の居住の安定を図るための取組を検討し、可能なものから順次実施する。【国土交通省】

⑨　住宅リフォーム等における消費者保護

建設業法改正法（平成27年４月１日施行）を踏まえ、注文者から求められた場合のリフォーム工事の請負契約に係る見積書の交付義務について、建設業者への周知を促進するほか、リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策を引き続き検討する。

住宅リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供として、リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者に住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、消費者に対して登録事業者を公表する。

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、国土交通省の告示（告示公布・施行平成26年９月１日）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。

住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実を図る。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ける検討も引き続き実施する。【国土交通省】

⑩　高齢者向け住まいにおける消費者保護

高齢者向け住まいについては、老人福祉法第29条第１項の規定に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する。また、前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握等を踏まえて検討する。【厚生労働省】

⑪　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う。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。さらに、効果の検証結果も踏まえつつ、美容医療サービス等において適切なインフォームド・コンセントが実施されるように、新たな取組を検討する。

【厚生労働省】

⑫　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、各都道府県警察による警備業者に対する指導及び違反業者に対する行政処分による指導監督を実施する。

警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう、都道府県公安委員会による報告徴収・立入検査の監督権限によって、苦情の適切な解決が行われているかを確認するとともに、関連団体との連携を推進する。【警察庁】

⑬　探偵業法の運用の適正化

各都道府県警察において、探偵業法第８条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置を執るなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。【警察庁】

⑭　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など、被害の未然防止の観点から注意喚起を行う。【消費者庁】

３　適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁】					特定商取引法に基づく処分件数 目標値：引き続き、消費者被害の多い通信販売取引について、悪質事業者に対する行政処分を厳正に行い、消費者保護を十分に確保する。
	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	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正な運用【総務省、消費者庁】					警告メール（行政指導）の件数及び措置命令（行政処分）の件数
	③迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	迷惑メール追放に向けた調査端末で受信した迷惑メールの違法性の確認、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知【総務省】					送信元プロバイダへの通知件数
	④インターネット上の消費者トラブルへの対応	調査結果等を活用した消費者への注意喚起等【消費者庁、関係省庁等】 ※最新のインターネット技術・サービス及びそれらを巡る消費者トラブルの動向を踏まえ、テーマを選定・実施					注意喚起等の実施状況
		インターネット消費者取引連絡会の開催等【消費者庁、関係省庁等】 ※インターネット消費者トラブル等の動向を踏まえ、テーマを設定					
	⑤電子商取引環境整備に資するルール整備	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等【経済産業省】					「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況

3　適正な取引の実現

（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

通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダや金融庁などに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や口座の停止等を促す。【消費者庁】

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

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律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。【総務省、消費者庁】

③　迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。【総務省】

④　インターネット上の消費者トラブルへの対応

インターネット技術・サービスの進展や諸外国の動向等について調査研究を実施し、調査結果を活用した注意喚起等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催する。【消費者庁、関係省庁等】

⑤　電子商取引環境整備に資するルール整備

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を実施する。【経済産業省】

3　適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り、犯行ツール対策の推進【警察庁】 特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進【警察庁】 特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等【警察庁、金融庁】 金融機関に対する不正利用口座に関する情報提供等【金融庁】					特殊詐欺の取締状況
	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	関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、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・共同捜査の推進【警察庁】					悪質商法事犯の取締状況
	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	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の推進【警察庁、関係省庁等】					情報提供、解約要請等の実施状況
	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	金融機関への注意喚起【金融庁、警察庁】 金融機関における取組状況のフォローアップ【金融庁】 ※必要に応じ、調査内容について年次で見直しを行う。					「偽造キャッシュカード問題等に対する対応状況」における各種指標等
	⑤ヤミ金融事犯の取締りの推進	ヤミ金融事犯の徹底した取締り、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る被害の予防【警察庁】					ヤミ金融事犯の取締状況
	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	不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づくフィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等【警察庁、総務省、経済産業省】					フィッシング事犯の取締り及び情報セキュリティ関連事業者団体に対するフィッシングに係る情報提供等の実施状況
	⑦ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	ＵＲＬ情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施【警察庁】					海外の偽サイト等に関するＵＲＬ情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供
	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に係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起【警察庁】					インターネットオークションに係る犯罪の取締り及び犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起の実施状況
	⑨模倣品被害の防止	模倣品の取締りと取引関係者への協力依頼 【消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等】					・模倣品被害の取締り状況 ・取引関係者への協力依頼の状況

3　適正な取引の実現

（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

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強化する。また、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、被害の未然防止、拡大防止を図る。

様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。【警察庁】

金融機関に対し、振り込め詐欺を始めとする特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止に向けた金融機関の取組をより一層促進する。【警察庁、金融庁】

また、同様の観点から、金融機関における振り込め詐欺への対応状況の検証を行う。

金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期ごとの公表を行う。【金融庁】

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

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、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。【警察庁】

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する。【警察庁、関係省庁等】

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

偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。【金融庁、警察庁】

また、金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップ（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の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）し、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。【金融庁】

⑤　ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯については、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、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、被害の予防を図る。【警察庁】

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

不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づき、フィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等を行い、フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策を推進する。【警察庁、総務省、経済産業省】

⑦　ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策

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する。【警察庁】

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に係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起を実施する。【警察庁】

⑨　模倣品被害の防止

越境取引やインターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、関係行政機関が連携した取締りの強化等を行うとともに、取引の関係者にも協力を呼び掛ける。【消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等】

３　適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（５）規格・計量の適正化	①ＪＩＳ規格等の国内・国際標準化施策の実施	・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本工業標準調査会への消費者代表の参加 ・消費者代表の国際標準化活動への参加 【経済産業省】					標準化セミナー及び消費者代表の参加したＪＩＳ開発審議の開催状況
	②新たなＪＡＳ規格等の検討	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大等に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえたＪＡＳ規格等の検討 【農林水産省】 ※毎年度、消費者ニーズに則した商品動向や食品加工技術の向上等を考慮し、ＪＡＳ規格の制定・見直し等を行う。					新たなＪＡＳ規格等の検討状況

３　適正な取引の実現

（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

消費者の日本工業規格（ＪＩＳ）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本工業標準調査委会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。さらに消費者代表が国際標準化活動にも参加する。【経済産業省】

②　新たなＪＡＳ規格等の検討

食品に対する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、新たな消費者ニーズを踏まえたＪＡＳ規格等を検討し、制度化を図る。【農林水産省】

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	消費者政策の実施の状況の報告【消費者庁】 ※毎年度、その時々の課題を踏まえた記述を盛り込む。					「消費者政策の実施の状況」関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターへの報告書提供数
	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】					「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」関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センター等への報告書提供数
	③消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者意識基本調査の実施【消費者庁】 ※毎年度、その時々の課題を踏まえて調査項目を見直し。 消費者被害額の推計【消費者庁】 ※推計方法については、必要に応じて見直し。 その他の調査の適宜実施【消費者庁】					「消費者意識基本調査」ウェブサイトアクセス数 「消費者白書」ウェブサイトアクセス数
	④審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	「消費者団体名簿」の公表【消費者庁】 消費者問題に関連する審議会等において、消費者の意見を代表する委員の選任【関係省庁等】 消費者の意見を代表する委員の範囲の考え方を整理し、これまでの選任実績について検証【消費者庁】					消費者の意見を代表する者の選任人数又は選任割合

4　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

消費者基本法第10条の２の規定に基づき、政府が前年度講じた消費者政策の実施状況を取りまとめた年次報告（消費者白書）を作成し、国会に報告する（消費者安全法に基づく国会報告と合冊）。【消費者庁】

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条の規定に基づき集約及び分析を行い取りまとめた結果を国会に報告する（消費者白書と合冊）。【消費者庁】

③　消費者政策の企画立案のための調査の実施

消費者政策の企画立案のため、次の１）から３）までの調査を実施する。【消費者庁】

１）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た、消費者意識基本調査を毎年度継続的に実施する。

２）既存の消費者事故等情報や全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下、「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）情報等を活用した、消費者被害額を毎年度継続的に推計する。

３）上記以外に、日々の消費者事故等情報の分析から早急に対応が必要だと判断した個別テーマについての調査等、各種調査を適宜実施する。

④　審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任

今後の関係府省庁等における審議会委員の選任に資するため、全国の消費者団体数、会員数、団体の性格、設立年代、関心事項、活動状況等を取りまとめた「消費者団体名簿」を消費者庁ウェブサイトで公表する。

消費者の意見を代表する委員の考え方を整理し、消費者問題に関連する国の審議会等における、これまでの選任実績について検証する。【消費者庁】

消費者問題に関連する審議会等の委員の選任に当たっては、消費者の意見を代表する委員の選任に努める。【関係省庁等】

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他様々な場における取組を推進【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】					消費者市民社会の実現に向けた取組の認知度
	②地域における消費者教育推進のための体制の整備	国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】 消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置に向けた取組の支援【消費者庁、関係省庁等】 地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を実施【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】					・消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会の設置状況 ・手法等の検討状況 ・研修実施状況
	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	・消費者教育の推進に関する施策の状況等を踏まえた基本方針に関する検討 ・必要に応じた基本方針の変更【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】 次期基本方針の検討			次期基本方針の下における、施策の状況等を踏まえた検討、必要に応じた変更の実施　【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】		基本方針の検討・変更の状況
	④消費者教育に使用される教材等の整備	消費者の特性に応じた適切なものとすることに配慮した消費者教育教材の作成及び収集【消費者庁】 消費者教育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【消費者庁】					ポータルサイトのアクセス数
	⑤教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基礎的な情報の整備と体制作り）	学校教育及び社会教育などの教育行政と消費者行政の連携・協働に関する取組状況調査【文部科学省】 25年度調査　普及・啓発 28年度調査企画・設計	調査実施	集計・現状課題等の分析・報告書作成	普及・啓発 31年度調査企画・設計	調査実施	・各都道府県における消費者教育推進地域協議会の設置状況 ・イメージマップ活用度調査 ・国民生活センターでの研修実績
		調査研究などの成果など特色ある取組事例の普及、先駆的実践者を活用した、地域における消費者教育を推進する上での連携・協働による体制作りの促進【文部科学省】					
		地方公共団体における、教育委員会と消費者行政担当部局との連携等による消費者教育の推進体制の整備の促進【消費者庁、文部科学省】					

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（2）消費者教育の推進	⑥学校における消費者教育の推進	小・中・高等学校等における消費者教育の推進（学習指導要領の周知・徹底、改訂に向けた検討等）【文部科学省】					・全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数 ・大学等における消費者関連（消費者問題に関する啓発・情報提供以外）の取組の割合 ・担当省庁による支援の状況 ・消費者教育フェスタの参加者の満足度増加
		大学・専門学校等における消費者教育の推進（取組状況調査と特色ある取組事例、先進事例や課題等の情報提供及び啓発）【消費者庁、文部科学省】					
		消費者教育等に関する各教科等横断的なプログラムの開発に係る実践研究、その成果など優れた取組の普及。大学等における消費者庁からの依頼等に基づく啓発及び情報提供【文部科学省】					
		副読本や教材などの作成、関係機関が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業やセミナーの開催等【消費者庁、金融庁、総務省、関係省庁等】					
	⑦地域における消費者教育の推進	地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援、促進する。【消費者庁】					・各都道府県における消費者教育推進地域協議会の設置状況 ・全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人 ・コーディネーター育成状況 ・消費生活サポーター数 ・教育委員会における社会教育関連の消費者教育の取組の割合 目標：25 年度調査結果 39.9％からの増加 ・担当省庁による支援の状況
		地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センターの消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援する。【消費者庁】					
		教育委員会を通じた地域における消費者教育（取組実態調査の実施、実践者向け手引や教材の活用促進等）【文部科学省】					
		関係機関が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などの実施【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、総務省、文部科学省、関係省庁等】					
	⑧家庭における消費者教育	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の積極的な収集・掲載に努める。【消費者庁】					・ポータルサイトのアクセス数
		消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を行う。【消費者庁】					
	⑨事業者・事業者団体による消費者教育	事業者・事業者団体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【消費者庁】					・ポータルサイトの掲載数
		事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討【消費者庁】					

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（2）消費者教育の推進	⑩持続可能な開発のための教育の推進	倫理的消費等に関する調査研究を実施【消費者庁】					研究会の開催状況
	⑪金融経済教育の推進	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的な取組を実施 ・各種国際会議における動向や諸外国の取組を日本の金融経済教育に活用 ・金融経済教育用教材の作成・配布 ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施 【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】					「家計の金融行動に関する世論調査」（金融広報中央委員会）における生活設計策定の有無 目標：26 年調査結果 37.3％からの増加
	⑫法教育の推進	法教育の更なる普及・推進のための取組（法教育教材作成、法教育実践状況の調査研究等）の実施【法務省】					法教育推進協議会の開催状況
	⑬各種リサイクル法の普及啓発	見直しを反映したポスターやパンフレット等や各メディアを通じた広報の実施【環境省・経済産業省】 実施内容の見直しによる更なる改善					各種リサイクル法に関する認知度の向上
	⑭食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	・食品ロス削減国民運動「NO-FOODLOSS PROJECT」の展開 ・ロゴマーク「ろすのん」の周知 【内閣府、消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省】 ・ウェブサイト専用ページの更新 ・パンフレットの作成及び地方公共団体や関係団体等への提供 【消費者庁】					・消費者意識基本調査における「食品ロス」の認知度 平成 31 年度 80.0% （平成 25 年 64.5%） ・食品ロス発生量の抑制
		消費者意識基本調査に設問を設けることによる、「食品ロス」の認知度の毎年度調査【消費者庁】					
		食品ロス削減のための商慣習見直しに向けた検討等の取組の推進及び情報提供【農林水産省】					
		家庭から発生する食品廃棄物の発生量及び再生利用量等の調査、自治体の優良事例等の情報提供（状況の変化等を踏まえ、調査事項や情報提供事項等について見直しを行う）【環境省】					
		食品ロス削減による環境負荷の算定【環境省】	食品ロス削減国民運動での活用				

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（２）消費者教育の推進	⑮食育の推進	食育推進基本計画の推進【消費者庁、内閣府、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】 第２次計 → 第３次計画 ※第２次食育推進基本計画の計画期間は平成 27 年度まで。					食育推進基本計画の推進状況 ・教材の作成・配布の状況 ・日本型食生活の実践に取り組む人の割合の向上 平成 27 年度 27% （平成 25 年度 15%） ・農林漁業体験を経験した国民の割合の向上 平成 30 年度 35% （平成 25 年度 37%）
		学校における食育を推進するための教材の作成・配付による栄養、食習慣などについての指導の充実【文部科学省】					
		分かりやすく、実行性の高い日本型食生活の推進【農林水産省】					
		食や農林水産業への理解を深める取組の推進（農林漁業体験等）【農林水産省】					

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

（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

消費者教育の推進に関する法律及び消費者教育の推進に関する基本的な方針に基づき、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及び啓発活動を推進する。

消費者教育の実施に当たっては、消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他様々な場における取組を推進する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

②　地域における消費者教育推進のための体制の整備

国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備を図る。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

多くの都道府県・市町村での消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を目指して、目標を地方消費者行政強化作戦に盛り込み、この目標の達成に向けた都道府県の取組を支援、促進する。【消費者庁、関係省庁等】

地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

消費者教育の担い手に対しては、国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を行う。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

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

消費者教育の推進に関する施策の状況等を踏まえ、消費者教育推進会議等から意見を聴き、必要があれば基本方針を変更する。

なお、現行基本方針は平成29年度までの方針であることから、平成30年度以降を対象期間とする基本方針を検討・策定する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

④　消費者教育に使用される教材等の整備

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ことに配慮した消費者教育教材の作成及び収集を行う。

消費者教育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・発信を行う。【消費者庁】

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）

学校教育及び社会教育などの教育行政と消費者行政の連携・協働に関する取組状況についての調査を定期的に実施し、現状の課題等について、分析を行い、更なる普及・啓発を行う。

また、調査研究などの成果など特色ある取組事例を普及するとともに、先駆的実践者を活用し、地域における消費者教育を推進する上での連携・協働による体制作りを促進する。

消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会と消費者行政担当部局との連携を図るなど消費者教育の推進体制の整備を促進する。【消費者庁、文部科学省】

⑥　学校における消費者教育の推進

１）小・中・高等学校等における消費者教育の推進

小・中・高等学校等において、学習指導要領に基づき、社会において主体的に生きる消費者を育む教育を推進するため、その周知・徹底を図る。また、中央教育審議会の審議を踏まえ学習指導要領の改訂を行うとともに、改訂された学習指導要領の周知を図る。【文部科学省】

２）大学・専門学校等における消費者教育の推進

大学生等に対する消費者教育の推進を図るため、全国の大学等に対して「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、現状の課題等の分析を行い、特色ある取組事例や課題等の情報提供及び啓発を行う。【消費者庁、文部科学省】

３）消費者教育の人材（担い手となる教職員）の育成・活用

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、消費者教育の推進に関する調査研究の成果など優れた取組の普及を図る。大学等においては消費者庁からの依頼等に基づき、消費者問題に関する啓発及び情報提供を行う。【文部科学省】

４）学校における消費者教育の推進

学習指導要領の内容を反映した副読本や教材などの作成、担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業及び教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等について、文部科学省や教育委員会と連携を図るとともに、外部の専門家などの協力も得ながら、学校における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、金融庁、

総務省、関係省庁等】

⑦　地域における消費者教育の推進

地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援、促進する。

地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センターの消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援する。

全国の教育委員会に対して「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、現状の課題等の分析を行いつつ、社会教育における教材・手引等を作成するとともに、講座等で活用されるよう促すなどの周知を図り、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を図る。【文部科学省】

担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、地域における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、文部科学省、関係省庁等】

⑧　家庭における消費者教育

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の積極的な収集・掲載に努める。

消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を行う。【消費者庁】

⑨　事業者・事業者団体による消費者教育

事業者・事業者団体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。

事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討する。【消費者庁】

⑩　持続可能な開発のための教育の推進

持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、倫理的消費等に関する調査研究を実施する。【消費者庁】

⑪　金融経済教育の推進

金融に関する基本的な考え方を浸透させるため、金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的な取組を実施する。

各種国際会議における動向や諸外国の取組を日本の金融経済教育に活用する。

金融経済教育用教材の作成・配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣等について、文部科学省等とも連携を図りつつ実施する。

金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談を実施する。【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】

⑫　法教育の推進

法教育の推進に向けた次の１）及び２）の取組を推進する。【法務省】

１）法教育の更なる普及・推進のため、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る。

２）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始めとする各種会議を開催し、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・推進を図る。

⑬　各種リサイクル法の普及啓発

小型家電リサイクル法を始めとした各種リサイクル法について、ポスターやパンフレット等の作成や、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。【環境省、経済産業省】

⑭　食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進

食品ロスを削減するため、次の１）から４）までの取組を推進する。

１）平成 25 年 10 月から展開している関係６府省庁（内閣府、消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省）の連携による食品ロス削減国民運動「NO-FOODLOSS PROJECT」の展開を継続する。【内閣府、消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省】

２）食品ロス削減につながる取組に関する情報をウェブサイトやパンフレット等を用いて消費者に普及啓発する。【消費者庁】

３）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検討等の取組を推進するとともに、このような取組の情報提供を行う。【農林水産省】

４）家庭系食品廃棄物における排出抑制・再生利用実態調査、食品ロスの削減による環境負荷の算定、地方公共団体の優良事例等の情報提供を行う。【環境省】

⑮　食育の推進

国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについての正確な情報の提供等を推進する。

また、平成28年度以降を対象期間とする新たな食育推進基本計画を策定する。【消費者庁、内閣府、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】

学校における食育を推進するための教材を作成・配付することで、栄養、食習慣などについての指導を充実させる。【文部科学省】

分かりやすく、実効性の高い日本型食生活を推進するとともに、農林漁業体験などにより、食や農林水産業への理解増進を図る。【農林水産省】

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

<table>
<tr><th></th><th>施策名</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th><th>31年度</th><th>ＫＰＩ</th></tr>
<tr><td rowspan="3">（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</td><td>①消費者団体等との連携及び支援等</td><td colspan="5">消費者団体等と継続的な意見交換の場を通じた消費者団体等相互の連携強化、現場の意見・政策提言の把握等【消費者庁】
地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討【消費者庁】
地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進モデル事業の実施【消費者庁】
地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進事業の実施【消費者庁】</td><td>・消費者団体等との意見交換の場を通じた意見・政策提言の把握等の状況
・地域の消費者団体によるネットワークの構築状況</td></tr>
<tr><td>②消費者志向経営の推進に向けた方策の検討と情報提供等</td><td colspan="5">消費者志向経営を促進する方策の検討【消費者庁、経済産業省】
消費者志向経営を促進する施策の実施【消費者庁、経済産業省】
事業者や事業者団体に対する消費者行政に関わる情報提供、消費者志向経営に関する普及・啓発【消費者庁、経済産業省】
豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討【経済産業省】
豊かな消費経済の構築に係る具体的施策の立案・実施【経済産業省】</td><td>・消費者志向経営を促進する方策の検討状況（意見交換・検討の場を通じた課題の把握等）
・事業者等への情報提供等の状況（情報提供を行った回数、情報提供を行った事業社数等）
・豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討状況（意見交換の場を通じた消費経済動向の把握等）</td></tr>
<tr><td>③公益通報者保護制度の推進</td><td colspan="5">公益通報窓口の整備等の促進（説明会の実施、広報資料の作成・配布等）【消費者庁】
制度の見直しも含む必要な措置に係る検討会の開催等【消費者庁】
検討結果を踏まえた必要な措置の実施【消費者庁】</td><td>・法の認知度（大企業労働者、中小企業労働者）
平成 29 年度 43%、34%（約５ポイント増、平成 24 年度　37%、29%）
・通報窓口の整備（中小企業、市区町村）
平成 29 年度 45%、57%（約５ポイント増、40%（平成 24 年度）、52%（平成 25 年度））
・ガイドラインの主要項目への準拠状況（事業者）
平成 29 年度 35%　（約５ポイント増、平成 24 年度　30%）</td></tr>
</table>

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

（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

消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、消費者団体等相互の連携強化や消費者問題の実情に関する現場の意見・政策提言の把握とその活用に努める。

地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討する。

高齢者等の地域の見守りネットワークの構築・推進など、地域の様々な主体との連携・協働により、消費者団体が十分に力を発揮できるよう支援する（地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進モデル事業の実施（平成27年度）、地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進事業の実施（平成28年度以降））。【消費者庁】

②　消費者志向経営の推進に向けた方策の検討と情報提供等

消費者志向経営を推進するため、事業者にも有益となる消費者志向の意義、推進に向けた方策の在り方等について検討し、それを踏まえて推進する。

事業者や事業者団体に対し、自主的な取組の促進のため、消費者行政に関わる情報提供を実施するとともに、消費者志向経営について普及・啓発を行う。【消費者庁、経済産業省】

先進的消費者を始めとした消費者による豊かな消費を促すため、消費に関する様々な制約が解消されるとともに、消費者が真に求める商品やサービスが事業者や事業者団体から提供されるといった豊かな消費経済の構築に向けて、まずはそのための方策について検討を行う。【経済産業省】

③　公益通報者保護制度の推進

公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、事業者・行政機関における通報・相談窓口の整備等を促進し、コンプライアンス（法令遵守）に係る取組の強化を図る。また、制度の実効性の向上を図るため、制度の見直しを含む必要な措置の検討を早急に行った上で、検討結果等を踏まえつつ必要な措置を実施する。【消費者庁】

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	価格カルテル・入札談合等への厳正な対処と的確な企業結合審査の実施【公正取引委員会】					法的措置の実施件数、企業結合審査の実施状況
	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	＜公共料金における中長期的課題の検討、実施＞ 公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施 【消費者庁、消費者委員会、各公共料金所管省庁】					公共料金等の決定過程における消費者参画及び料金適正性の状況
		＜決定過程の透明性及び消費者参画の機会の確保＞ 電気の小売料金全面自由化に向けた、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保に関する検討、情報提供の推進【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】					
		＜料金適正性の確保＞ 電気料金値上げ後のフォローアップ（東京電力）【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】	＜料金適正性の確保＞ 電気料金値上げ後のフォローアップ（関西・九州・東北・四国・北海道電力）【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】	＜料金適正性の確保＞ 電気料金値上げ後のフォローアップ（中部電力）【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

（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

一般消費者の利益の確保のため、独占禁止法等に基づき、競争政策を強力に実施し、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に実施する。【公正取引委員会】

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

各省庁が所管する公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施する。【消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁】

特に、電気の小売料金全面自由化に向けて、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保について検討するとともに、消費者が多様なメニューの中から適切な選択を行うことができるよう、小売全面自由化の実施に際して、小売事業者が提供するサービスの内容に関する消費者の理解を増進するための情報提供の推進等の取組を行う。

また、料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う。【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	低炭素社会作りに向けた国民運動「Fun to Share」を推進し、企業・団体・個人の賛同数の拡大及び認知率向上の具体的な施策の実施【環境省】		賛同状況や施策の実施状況等を踏まえた見直しを行い、低炭素社会作りに向けた国民運動「Fun to Share」を更に推進する具体的施策を深化・発展【環境省】			・ウェブサイト気候変動キャンペーン「Fun to Share」のアクセス（平成26年12月、１日当たり平均アクセス数約6,600） ・国民運動「Fun to Share」への賛同数（宣言数）（平成27年３月現在約4,400）
	②循環型社会形成に向けた情報提供事業	＜ウェブサイト「リ・スタイル（Re-Style）」による情報提供＞ サイトを１か月に１回程度更新することによる３Ｒの普及啓発、サイトの適時改善【環境省】 ※毎年度、３Ｒを念頭におきつつも、若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。					ウェブサイト「リ・スタイル（Re-Style）」の更新回数、アクセス数（１日当たり平均600回）
	③循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	毎年10月の３Ｒ推進月間における「環境にやさしい買い物キャンペーン」の実施、「３Ｒ推進全国大会」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」の後援、関係機関の意見を踏まえた改善【環境省、経済産業省】 ※毎年度、各地の地域特性を踏まえた実効的なイベントやキャンペーンを検討し、実施する。					「環境にやさしい買い物キャンペーン」の参加都道府県数、流通業者等の数、３Ｒ促進ポスターコンクールへの応募数 現状維持 （平成26年度　47都道府県、47社（55,064店舗）、応募数10,289件）
	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	＜事業者による自主的な取組と多様な主体の連携・協働の促進＞ 先進的・模範的な取組事例の収集等及び「生物多様性民間参画ガイドライン」と併せた普及、個々の事業者によるサプライチェーンも考慮した自主的な取組の促進、事業者間及び多様な主体間の連携・協働の促進【環境省】 ※毎年度、取り組み事例の収集等、事業者等に対する調査を行い、その時々の課題を踏まえ、施策の見直しを行う。					・生物多様性民間参画パートナーシップへの参加団体数 ・ガイドブックを利用したイベント等への出展回数
		＜「生きものマークガイドブック」を利用した国民理解の促進＞ 事例集及び活用のための手引きの提供を通じた、農林水産業と生物多様性の関係に関する国民理解の促進【農林水産省】					

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（５）環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	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	＜消費者理解に向けた施策の展開＞ 食料・農業・農村基本計画を踏まえた具体的施策の構築・促進【農林水産省】					消費行動や事業活動の推進に資する施策の実施状況
		＜有機農業推進法等＞ 有機農業・有機農産物等に関するセミナー、ポータルサイトによる情報発信、消費者との交流等【農林水産省】					
		＜有機ＪＡＳ制度における表示の適正化及び啓発＞ ウェブサイト、パンフレット等による、有機ＪＡＳ制度に関する表示の適正化、消費者等への啓発【農林水産省】 国内での生産実態を踏まえた現行の有機ＪＡＳ規格の見直し（平成 28 年度）【農林水産省】					
		生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの作成【農林水産省】	＜ソフトウェアの提供＞ 生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの生産者への提供【農林水産省】				
			既に有機ＪＡＳ認定を取得している生産者への提供【農林水産省】	有機JAS認定の申請予定者への提供【農林水産省】			

4　消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

（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

低炭素社会作りに向けた国民運動「Fun to Share」の中で、オフィスや家庭などにおけるＣＯ２削減に向けた具体的な行動を提案し、引き続き、その行動の実践を広く国民に呼び掛けていく。また、低炭素キャンペーンの運用状況を見つつ、仕様を随時改善する。【環境省】

②　循環型社会形成に向けた情報提供事業

ウェブサイト「リ・スタイル（Re-Style）」を定期的（１か月に１回程度）に更新し、適時に改善を行い、ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできること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る。【環境省】

③　循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等

循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。

１）「３Ｒ推進全国大会」を開催し、参加者一人一人が自らのライフスタイルを見直す機会を提供する。

２）「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、３Ｒ行動の実践を呼び掛ける。

３）「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む。

４）「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた３Ｒの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。【環境省、経済産業省】

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

経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の主流化を図るため、国内外の先進的な取組事例を収集し、事業者や消費者に必要とされる具体的な取組を促すとともに、行動を促進するために必要な措置を検討しつつ、情報発信や普及啓発を図る。

具体的には、先進的・模範的な取組事例の収集等を行い、平成21年度に定めた多くの業種に共通する一般的な指針である「生物多様性民間参画ガイドライン」と併せて普及を進めることで、個々の事業者によるサプライチェーンも考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、事業者間及び多様な主体間の連携・協働を促進する。【環境省】

※　生物多様性基本法において「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。

また、生物多様性に配慮した農林水産物であることを表す「生きものマーク」について、事例集及び活用のための手引（生きものマークガイドブック）の提供を通じて、農林水産業と生物多様性の関係について国民理解を促進する。【農林水産省】

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

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

有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物については、「食料・農業・農村基本計画」に則し、生産者、流通・販売業者や消費者との間の連携・交流の推進、環境保全型農業に取り組む農業者の顕彰など、生産から流通・販売、消費にわたる多様な取組を総合的に展開することを通して、消費者の理解と関心を増進する。

特に、有機農業については、有機農業推進法及び同法に基づく基本方針に則し、有機農業の啓発を図るセミナーの開催、有機農業の産地等を紹介するポータルサイトの開設、生産者と実需者のマッチングフェアの開催等を支援する。

また、有機ＪＡＳ制度について、表示の適正化を図り、消費者等への啓発を行うとともに、有機ＪＡＳ認定取得に必要な生産行程管理記録を簡易に作成できるようソフトウェアを作成・提供する。【農林水産省】

５　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（１）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	①消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の円滑な施行	消費者裁判手続特例法の政令・内閣府令／ガイドラインの公布等【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行【消費者庁】				・適格消費者団体の認知度　平成32年度30%　（平成27年１月16.0%） ・消費者団体訴訟制度の認知度　平成32年度40%（平成27年１月28.6%） ・消費者裁判手続特例法に基づき事業者が現実に弁済した総額 ・景品表示法に基づき納付された課徴金の額及び実施予定返金措置計画に基づき消費者に返金された額の合計額
		制度の周知・広報【消費者庁】					
		適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する支援の在り方の検討会の開催【消費者庁】	検討結果を踏まえた支援策の実施【消費者庁】				
			消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえ加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討【消費者庁】				
	②製造物責任法に関する裁判例の収集･分析	論点別に裁判例を抽出・整理・公表【消費者庁、関係省庁等】	裁判例の収録の拡充を図る【消費者庁、関係省庁等】				収録内容の更新回数 目標：毎年１回
	③消費者に関する法的トラブルの解決	＜関係機関・団体との連携・協力関係の構築＞ ・消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等【法務省】					①情報提供業務多重債務問題等コールセンター問合せ件数、事故情報データバンクシステムへの登録件数 ②民事法律扶助業務（多重債務問題援助開始決定件数）、民事法律扶助業務（多重債務問題法律相談援助件数
		＜民事法律扶助業務の周知＞ ・日本司法支援センターウェブサイト、パンフレットによる民事法律扶助業務の周知【法務省】					
	④消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続（以下「ＡＤＲ」という。）の実施	国民生活センター紛争解決委員会による和解の仲介等の実施、その結果の概要の公表及び他の消費者紛争のＡＤＲ機関との連携【消費者庁】					国民生活センターにおけるＡＤＲの実施状況
	⑤金融ＡＤＲ制度の円滑な運営	指定紛争解決機関の監督等による金融ＡＤＲ制度の円滑な実施【金融庁】					・指定紛争解決機関の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況（処理件数） ・金融トラブル連絡調整協議会の開催（10回）（平成27年度～平成31年度（年２回開催目処）
		金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化【金融庁】					

５　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（１）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	⑥商品先物ＡＤＲ制度の円滑な運営	紛争の迅速な解決及び制度の周知【経済産業省、農林水産省】					商品先物取引協会の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況（処理件数）
	⑦住宅トラブルに関する紛争処理	・住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅のＡＤＲの実施 ・リフォームトラブルを含む相談の受付 ・建設工事の請負契約に関するＡＤＲの実施【国土交通省】					・ＡＤＲ及びリフォームトラブル相談の実施状況 ・研修会の実施状況 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で開催
		民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を通じた関係者間の情報共有【国土交通省】					
		民法改正に関する周知【国土交通省】					
	⑧「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」（以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく被害者の救済支援等	振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底、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促進【金融庁、財務省】					被害者からの返金申請の状況
	⑨多重債務問題改善プログラム（平成19年４月20日多重債務者対策本部決定）の実施	＜多重債務問題改善プログラムの実施＞ ・多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会の開催 【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】 ※関係省庁が十分連携の上、国、地方公共団体及び関係団体が一体となって以下の施策を推進する。					・貸金業者から５件以上無担保無保証借入の残高がある人数 ・多重債務に関する消費生活相談の件数・内容
		・丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】					
		・借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】					
		・多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】					
		・ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】					
	⑩自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化	自殺対策基本法及び自殺総合対策大綱に基づく、相談窓口の充実等、総合的な自殺対策の強化【内閣府】 ※現行の自殺総合対策大綱（平成24年８月閣議決定）は、おおむね５年を目途に見直すこととされている。					自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数） 平成28年　19.4人 （平成25年　20.7人）

5　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

（1）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

①　消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の円滑な施行

消費者裁判手続特例法について、政令・内閣府令／ガイドラインの検討・公布等を平成27年度中に行うとともに、制度の周知・広報を行い円滑な施行に向けた取組を行うとともに、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する支援の在り方の検討会を開催し、検討結果を踏まえた支援策を実施する。

また、消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえ加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討を行う。【消費者庁】

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する。【消費者庁、関係省庁等】

③　消費者に関する法的トラブルの解決

日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。【法務省】

1）多重債務問題等法的トラブルを抱えた方に対し、相談内容に応じた最適な法制度の情報や、相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。

2）多重債務問題を抱えた資力の乏しい方を対象に無料法律相談を実施し、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。

④　消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続の実施

国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争についてＡＤＲを実施する地方公共団体及び民間ＡＤＲ機関との連携を図る。【消費者庁】

⑤　金融ＡＤＲ制度の円滑な運営

平成21年６月に「金融商品取引法等の一部を改正する法律」（平成21年法律第58号）が成立し、紛争解決機関の指定制を導入することにより苦情・紛争解決の中立性・公平性等を確保した裁判外紛争解決制度が創設され、平成22年４月に施行された。同年10月より指定紛争解決機関が紛争解決等業務を開始（現在、銀行・保険・証券等、業態別に８つの機関が当該業務に従事。）していることから、引き続き、金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、

指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。【金融庁】

⑥　商品先物ＡＤＲ制度の円滑な運営

商品先物取引法に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、標準処理期間の短縮（６か月から４か月）や事業者に対する関係資料の提出義務付けなどの委託者保護に係る取組を踏まえ、引き続き、紛争の迅速な解決を図るとともに、新規顧客などに対する商品先物分野における裁判外紛争解決制度の周知などを行うことにより、当該制度の円滑な実施を図る。【経済産業省、農林水産省】

⑦　住宅トラブルに関する紛争処理

住宅品確法及び瑕疵担保履行法に基づき、住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅について、ＡＤＲを実施する。その他、リフォームトラブルに関しても電話相談及び専門家相談を受け付ける。

また、建設業法に基づく建設工事紛争審査会においても、建設工事の請負契約に関する紛争のＡＤＲを引き続き実施する。

さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。【国土交通省】

⑧　「振り込め詐欺救済法」に基づく被害者の救済支援等

振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金については、引き続き、返金制度の周知徹底を図るとともに、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す。【金融庁、財務省】

⑨　多重債務問題改善プログラム（平成19年４月20日多重債務者対策本部決定）の実施

多重債務問題の解決のために、次の１）から４）までの取組を柱とする「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会を開催してフォローアップを行う。【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】

１）丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】

２）借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】

３）多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、

消費者庁、関係省庁等】

４）ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】

⑩　自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化

自殺対策基本法（平成18年10月施行）及び自殺総合対策大綱（平成24年８月閣議決定）に基づき、自殺対策を総合的に推進する。【内閣府】

５　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	基本計画に基づく、青少年のインターネット利用環境整備のための施策の総合的かつ効果的な推進【内閣府、関係省庁等】				「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」に基づく施策の実施状況
	②個人情報保護法制の周知	説明会の開催、広報資料の作成等による周知・啓発【消費者庁】					個人情報保護法に関する説明会の開催状況（開催場所、参加者数、肯定的評価の割合）
	③パーソナルデータの利活用に関する制度改正	法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえた各施策の実施【内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】					法案の審議状況等を踏まえた施策の実施状況
	④マイナンバー制度の周知と適正な運用等	・マイナンバー制度の円滑な導入・定着に向けた周知・広報活動 ・特定個人情報の適正な取扱いを確保するためのガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施する特定個人情報保護評価制度の推進【内閣府、特定個人情報保護委員会、関係省庁等】					マイナンバー制度の円滑な運用及び適正な取扱い確保に関する説明会等の広報の実施状況

5　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

（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

「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」及び「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２次）」に基づき、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、新たなインターネット接続機器・サービス等への対応、青少年・保護者等に対する普及啓発の強化、インターネットを通じた青少年の犯罪被害の抑止対策など、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進する。【内閣府、関係省庁等】

②　個人情報保護法制の周知

法の定め以上に個人情報の提供を控えたり、運用上作成可能な名簿の作成を取り止めたりするなど、いわゆる「過剰反応」が生じていることも踏まえつつ、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年４月２日閣議決定）に基づき、法制度の周知徹底を図る。【消費者庁】

③　パーソナルデータの利活用に関する制度改正

個人情報保護法について、「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」（平成26年６月24日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）に基づき、制度の見直しを行う。

このため、平成27年通常国会へ提出した個人情報保護法等の改正案の審議状況・施行に関する状況を踏まえ、国際整合性を図りつつ、国民の合意を得ながら、各施策を実施する。【内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】

④　マイナンバー制度の周知と適正な運用等

平成28年１月から制度が開始されるマイナンバー制度について、周知・広報活動により制度の円滑な導入・定着を図るとともに、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施する特定個人情報保護評価制度の推進により、特定個人情報の適正な取扱いを図る。【内閣府、特定個人情報保護委員会、関係省庁等】

５　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	国民生活センターにおける越境消費者トラブルの相談体制整備	国民生活センターによる越境消費者トラブルに係る相談対応【消費者庁】				越境消費者トラブルに関する相談対応状況及び海外連携機関数
		海外機関との更なる連携強化・拡大【消費者庁】 ※越境消費者トラブルに関する消費者からの相談状況を踏まえ、優先的に対応が必要とされる国・地域の機関を連携候補先として選定					
	②在留外国人の相談に対する体制の強化	地方消費者行政推進交付金の活用等による、消費生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制の強化【消費者庁】					消費生活センターにおける在留外国人からの相談への対応状況
	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	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、関係省庁等】 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化					二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話等の実施状況
	④東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	諸外国への技術協力（ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト）【消費者庁、外務省】		必要に応じた新規プロジェクトの検討【消費者庁、外務省】			プロジェクトの進捗状況
	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	ＯＥＣＤ消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画【消費者庁、外務省、関係省庁等】 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化					国際会議への参画状況
	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	ＩＣＰＥＮ会合への参画や加盟している消費者保護関係機関による「インターネット・スウィープ」への参加による消費者保護関係機関との国際的な連携の強化【消費者庁、関係省庁等】 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化					消費者保護関係機関との国際的な連携の状況

5　消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

（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

国民生活センターにおける越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行う。

また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。【消費者庁】

②　在留外国人の相談に対する体制の強化

地方消費者行政推進交付金の活用等により、消費生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制を強化する。【消費者庁】

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

二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話等の実施を通じて、国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、関係省庁等】

④　東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援

ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（消費者保護行政機関によるベトナムの消費者権利保護法（平成23年施行）に基づく行政機関等の能力向上、消費者保護の推進等を目的とするプロジェクト（平成29年７月まで））を推進する。【消費者庁、外務省】

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

ＯＥＣＤ消費者政策委員会等の国際会議に積極的に参画し、消費者政策に関する情報共有等を通じて、国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、外務省、関係省庁等】

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

ＩＣＰＥＮ会合への積極的な参画や、ＩＣＰＥＮに加盟している消費者保護関係機関によりインターネットを監視する「インターネット・スウィープ」に毎年参加すること等を通じて、消費者保護関係機関との国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、関係省庁等】

６　国や地方の消費者行政の体制整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（１）国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化	①消費者行政体制の更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置）	所管法律の点検、評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置【消費者庁】 ※毎年度、消費者行政体制の更なる整備について点検・評価を実施					点検、評価及び検討の取組状況
	②消費者庁における国際担当の体制強化	国際業務対応強化のための体制整備【消費者庁】	庁内国際担当者間の連携強化【消費者庁】				体制整備の状況及び連携強化の取組状況
	③消費者委員会の事務局体制の充実・強化等	事務局体制の充実・強化【内閣府】 消費者委員会による資料の提出の要求等、消費者庁を始め関係省庁による迅速かつ適切な対応 消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関する実施状況のフォローアップ【内閣府、関係省庁等】					消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況
	④国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化	国民生活センターによる経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップ【消費者庁】					相談支援の実施状況
	⑤消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	機動的な消費者政策担当課長会議の開催【消費者庁、関係省庁】 ※開催時期やその時々の課題踏まえ、議題を設定					関係省庁の連携状況
	⑥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」の実施【消費者庁、人事院】					研修の実施状況
	⑦消費者からの情報・相談の受付体制の充実	受付手段の拡充を検討【消費者庁関係省庁】	各府省庁等が設置する、消費者からの情報・相談を受け付ける体制の維持・強化【消費者庁、関係省庁等】				各窓口での情報・相談の受付・対応状況

6　国や地方の消費者行政の体制整備

（1）国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化

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

毎年度、消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行う。また、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討を行い、必要な措置を講じる。【消費者庁】

②　消費者庁における国際担当の体制強化

消費者庁内の国際関係業務の強化のため、国際担当者を設置するとともに庁内の国際担当者間の連携を強化する。【消費者庁】

③　消費者委員会の事務局体制の充実・強化等

消費者委員会が独立して消費者行政全般についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局体制の充実･強化を図る。また、消費者庁を始め関係省庁は、消費者庁及び消費者委員会設置法第８条の規定に基づく消費者委員会からの資料の提出の要求等に対し、迅速かつ適切に対応する。【内閣府、関係省庁等】

④　国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化

消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。また、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、海外の相談機関と連携して消費者に対し内容に応じた助言や情報提供を行い、問題解決を図る。【消費者庁】

⑤　消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化

消費者政策担当課長会議等を機動的に開催し、関係省庁等と連携して消費者政策の推進等を図る。【消費者庁、関係省庁等】

⑥　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

「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」の具体化に向けた施策として、人事院と消費者庁との共催により本府省審議官級に昇任した職員を対象に、消費生活センター等における窓口業務を体験する研修を実施する。【消費者庁、人事院】

⑦　消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者からの①商品や役務、事業者等、②所管の法律・制度、③所管法に関わる違反疑い・事例などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制を維持・強化して充実に努める（主な窓口は次表のとおり）。

また、障害者等の利便性の向上を図る観点から、窓口ごとに受付手段（電話、ＦＡＸ、メール、ウェブサイト受付窓口等）の拡充について平成 27 年度中に検討し、可能なものについて対応する。【消費者庁、関係省庁等】

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
消費者ホットライン	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	0570-064-370 （平成27年夏から「１８８」の番号で運用開始予定）
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	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。	消費者庁	03-3507-9160
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	03-6234-1177
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	・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	03-3581-5471
警察相談専用電話「#9110」番	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	＃9110
金融サービス利用者相談室（金融円滑化ホットラインを含む。）	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	・0570-016811 （ナビダイヤル） 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	金商法上の開示義務違反等に係る情報収集を目的としている。	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）	・0570-00-3581 （ナビダイヤル） 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）	・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
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	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等を受け付け、情報提供等を行う。	農林水産省	03-3591-6529
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	・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
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	・TEL 03-5253-4150 ・FAX 03-5253-4192
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	0120-744-960 下記ウェブサイト参照 http://www.milt.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

※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。

６　国や地方の消費者行政の体制整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（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	地方公共団体（被災自治体を含む。）への支援　【消費者庁、関係省庁等】					・相談窓口未設置自治体数、消費生活センター数、消費生活相談員の配置割合・資格保有率・研修参加率、適格消費者団体の設立状況 ・雇い止め地方公共団体の解消
		雇い止めの見直しを含めた、消費生活相談員の処遇改善の働き掛け【消費者庁、関係省庁等】					
		地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】	・改正消費者安全法の円滑な施行 ・庁内連携の推進、相談業務の広域連携業務の広域連携【消費者庁、関係省庁等】 ・取組状況や好事例の収集、提供【消費者庁】				
		消費生活相談員資格試験制度の周知【消費者庁】	消費生活相談員資格試験制度の運用（改正消費者安全法の施行）【消費者庁】				
	②地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）	地域における見守りに関する先進事例の収集、提供【消費者庁】					消費者安全確保地域協議会の設置状況
		地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】	＜改正消費者安全法の円滑な施行＞ ・消費者安全確保地域協議会の設立支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 【消費者庁、関係省庁等】				
	③地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	消費者行政ブロック会議等による情報等の共有【消費者庁、関係省庁等】 ※毎年度、その時々の消費者行政の動向について情報共有					会議等の実施状況
	④都道府県における法執行強化	法執行担当者研修の実施【消費者庁】					研修、連絡会議等の実施状況
		地方からの研修員受入れ等による人材強化【消費者庁】					
		連絡会議等を通じた国と都道府県との連携【消費者庁】					
	⑤「消費者ホットライン」の運用	「消費者ホットライン」の３桁化【消費者庁】	「消費者ホットライン」の周知【消費者庁、関係省庁等】				消費者ホットラインの３桁化とその周知状況

６　国や地方の消費者行政の体制整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	ＫＰＩ
（２）地方における体制整備	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	消費生活以外の相談窓口へ誘導先となる消費者相談窓口を周知【消費者庁、関係省庁等】					消費者相談窓口の周知状況
		消費者ホットライン３桁化に伴う再周知【消費者庁】					
	⑦消費生活相談情報の活用	刷新作業【消費者庁】	国民生活センターによる次期ＰＩＯ－ＮＥＴの運用（平成27年10月開始）【消費者庁】				・ＰＩＯ－ＮＥＴへの平均登録日数 27年度　21.1日 28年度以降10日 ・年間運用経費の削減度合い 27年度704千円削減 28年度以降 22,401千円削減
		国民生活センターと連携した国の行政機関によるＰＩＯ－ＮＥＴ利用の推進、ＰＩＯ－ＮＥＴを活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有の推進【消費者庁、関係省庁等】					
	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	国民生活センター相模原事務所研修施設を活用した事例検討型・参加体験型の研修の実施【消費者庁】					研修開催状況

6　国や地方の消費者行政の体制整備

（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

国における財源の確保、地方における人員・予算の確保に向けた自主的な取組への支援を含む、地方公共団体への支援、東日本大震災の被災自治体への支援を行うほか、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整備を全国的に推進する。【消費者庁、関係省庁等】

このため、地方消費者行政強化作戦に沿って、計画期間中に、相談体制の空白地域解消、消費生活センター設置促進、消費生活相談員配置促進、資格保有率向上、研修参加率の向上を目指して、地方公共団体の取組を支援する。【消費者庁】

（参考）地方消費者行政強化作戦（消費者庁　平成26年1月）

【当面の政策目標】

○都道府県ごと（政策目標３についてはブロック内の都道府県）に以下の目標の達成を目指す。

＜政策目標１＞相談体制の空白地域解消

１－１　相談窓口未設置の自治体（市区町村）を解消

＜政策目標２＞相談体制の質の向上

２－１　消費生活センター設立促進

（人口５万人以上の全市町、かつ人口５万人未満の市町村50％以上）

【消費生活相談員】

２－２　管内自治体（市区町村）の50％以上に配置

２－３　資格保有率を75％以上に引き上げ

２－４　研修参加率を100％に引き上げ（各年度）

＜政策目標３＞適格消費者団体の空白地域解消

３－１　適格消費者団体が存在しない３ブロック（東北、北陸、四国）に適格消費者団体の設立促進

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

高齢者等の消費者トラブルの未然防止のための地域の見守りネットワーク構築に向けて、介護、防犯等の既存の体制の活用や関係者との連携などの地域における見守りに関する先進事例の収集と情報提供を行う。

また、平成28年度に予定されている改正消費者安全法の施行に向けて、制度の周知を図るとともに、既存の見守り体制に関連する関係府省庁等とも連携し、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体

の活用支援により、地域の見守りネットワークの構築を推進する。多くの地方公共団体での消費者安全確保地域協議会の設置を目指し、目標を地方消費者行政強化作戦に盛り込み、この目標の達成に向けた都道府県の取組を支援、促進する。【消費者庁、関係府省庁等】

③　地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

毎年４月に都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当課長等を対象とした「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、国の消費者行政の最近の動向について、情報共有を図る（消費者委員会、国民生活センターも出席）。

また、９月から10月までにかけて、全国を６つのブロックに分け、都道府県・政令指定都市の担当課長との意見交換や情報共有の場としての「地方消費者行政ブロック会議」を開催する（関係機関として、経済産業局等の関係省庁の地方支分部局や国民生活センター等も出席）。

その他、国民生活センターと地方公共団体（持ち回り）で共催している「消費生活センター所長会議」に、職員が出席し、意見交換や情報提供を行う。【消費者庁、関係省庁等】

④　都道府県における法執行強化

都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等）を図るため、「法令執行担当者研修」の実施、地方からの研修員受入れ等による人材強化、都道府県との連絡会議の開催等を通じた国と都道府県の連携などの支援を行う。【消費者庁】

⑤　「消費者ホットライン」の運用

「消費者ホットライン」の運用により、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内し、消費生活相談の最初の一歩を支援する。

さらに、「消費者ホットライン」の３桁化（平成27年夏から「１８８」の番号で運用開始予定）を実施し、新しい３桁の番号を周知することにより相談窓口の認知度の向上と活用の促進を図るとともに、土日祝日における消費生活相談体制の整備を含め、大幅な増加が見込まれる消費生活相談への適切な対応を支援する。【消費者庁、関係省庁等】

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

労働相談など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について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう取組を進める。【消費者庁、関係省庁等】

⑦　消費生活相談情報の活用

1）国民生活センターと連携して、ＰＩＯ‐ＮＥＴを適切に運用する。

2）国の行政機関におけるＰＩＯ‐ＮＥＴの利用基準を踏まえ、国民生活センターと連携して国の行政機関による利用を推進するとともに、ＰＩＯ－ＮＥＴを活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進する。【消費者庁、関係省庁等】

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

国民生活センター相模原事務所研修施設を活用して、地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するなど、実践的で効果の高い研修に取り組む。【消費者庁】

（ 別　添 ）

消費者基本計画第２章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）各項目と施策の対応関係

消費者基本計画第２章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）の各項目に対応した本工程表の主な関連施策は、次のとおり。

消費者基本計画第２章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施　策　名	頁番号
１　経済の好循環と消費者の安全・安心	－	全施策	－
２　人口減少、高齢化・独居化の進行	１（２）①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	4
	１（２）⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	5
	２（３）②	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	21
	３（１）②	特定商取引法の見直し	24
	３（１）④	消費者契約法の見直し	24
	３（１）⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	24
	３（２）⑩	高齢者向け住まいにおける消費者保護	29
	３（４）①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	36
	３（４）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	36
	３（４）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	36
	６（２）②	地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）	72
３　女性の活躍の進展	１（１）⑤	子供の不慮の事故を防止するための取組	1
	１（２）①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	4
	６（２）②	地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）	72
４　高度情報通信社会の進展	２（２）⑤	医療機関のホームページによる情報提供	18
	２（２）⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	18
	３（１）②	特定商取引法の見直し	24
	３（１）④	消費者契約法の見直し	24
	３（２）①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	27
	３（２）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	27
	３（２）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	27
	３（２）⑥	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	27
	３（３）①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	34
	３（３）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	34
	３（３）③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	34
	３（３）④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	34
	３（３）⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	34
	３（４）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	36
	３（４）⑦	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	36
	３（４）⑧	インターネットオークション詐欺の取締り	36
	３（４）⑨	模倣品被害の防止	36
	４（２）①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	42
	４（２）④	消費者教育に使用される教材等の整備	42

消費者基本計画 第２章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施　策　名	頁番号
４　高度情報通信社会の進展（続き）	５（２）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	64
	５（２）②	個人情報保護法制の周知	64
	５（２）③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	64
	５（２）④	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	64
５　消費生活におけるグローバル化の進展	１（４）⑤	輸入食品の安全性の確保	11
	３（４）⑨	模倣品被害の防止	36
	３（５）①	ＪＩＳ規格等の国内・国際標準化政策の実施	39
	５（３）①	越境消費者トラブルへの対応の強化	66
	５（３）②	在留外国人の相談に対する体制の強化	66
	５（３）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	66
	５（３）④	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	66
	５（３）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	66
	５（３）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	66
	６（１）②	消費者庁における国際担当の体制強化	68
６　東日本大震災後の社会・意識の変化	１（４）⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	11
	４（２）①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	42
	４（２）⑦	地域における消費者教育の推進	43
	４（２）⑩	持続可能な開発のための教育の推進	44
	６（２）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	72
	６（２）②	地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）	72
７　消費者行動・意識の変化	３（１）②	特定商取引法の見直し	24
	３（１）④	消費者契約法の見直し	24
	４（１）③	消費者政策の企画立案のための調査の実施	40
	４（１）④	審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	40
	４（２）①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	42
	４（２）②	地域における消費者教育推進のための体制の整備	42
	４（２）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	42
	４（２）④	消費者教育に使用される教材等の整備	42
	４（２）⑤	教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基礎的な情報の整備と体制作り）	42
	４（２）⑥	学校における消費者教育の推進	43
	４（２）⑦	地域における消費者教育の推進	43
	４（２）⑧	家庭における消費者教育	43
	４（２）⑨	事業者・事業者団体による消費者教育	43
	４（２）⑩	持続可能な開発のための教育の推進	44
	４（２）⑬	各種リサイクル法の普及啓発	44
	４（２）⑭	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	44
	４（２）⑮	食育の推進	45

消費者基本計画 第２章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施　策　名	頁番号
7　消費者行動・意識の変化（続き）	4（5）①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	55
	4（5）②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	55
	4（5）③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	55
	4（5）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	55
	4（5）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	56
	5（2）②	個人情報保護法制の周知	64
	6（2）⑦	消費生活相談情報の活用	73