

第2部

第2章

消費者政策の実施の状況の詳細

- 第1節 消費者被害の防止
- 第2節 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革の促進
- 第3節 「新しい生活様式」の実践
その他多様な課題への機動的・集中的な対応
- 第4節 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
- 第5節 消費者行政を推進するための体制整備

第2章

消費者政策の実施の状況の詳細

第1節 消費者被害の防止

1. 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

ア 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。その一環として、化学物質のリスクに関する情報の整備のため、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を発行しました。また、身近な化学物質に関する疑問に対応するため、化学物質やリスクコミュニケーションの知見を有する「化学物質アドバイザー」を派遣しました。

イ 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」の作成

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、「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、各種製品群について、「安全確保マニュアル作成の手引き」を作成し、事業者等が製品の安全対策を行えるよう、関連業界に周知しています。

ウ 住宅・宅地における事故の防止

国土交通省では、建築物防災週間¹に先立ち「建築物防災週間における防災対策の推進について」を、2024年7月と2025年1月に行政庁等に対して通知しました。

また、宅地・盛土防災対策に係る取組を推進するため、2024年4月に「今後の宅地・盛土防災対策の推進について」を都道府県等に通知

するとともに、2023年5月26日に施行された「宅地造成及び特定盛土等規制法²」（昭和36年法律第191号）について、地方公共団体の宅地・盛土防災対策担当者を対象に技術支援に関する説明会を開催するなど、盛土等の安全確保対策を推進しました。

エ 子供の不慮の事故を防止するための取組

こども家庭庁及び関係省庁では、子供の不慮の事故を防止するための取組として、「こどもを事故から守る！プロジェクト」を連携して実施しています。

2024年度は、「こどもの事故防止に関する関係府省庁連絡会議」の取組である「こどもの事故防止週間」を、「熱中症による事故への安全対策」をテーマに2024年7月15日から同月21日まで実施し、関係省庁連携の下、各種広報活動を行いました。

このほかにも、様々なテーマで、こどもの事故防止に向けた情報発信を、ウェブサイト、メールマガジン、SNS及び動画等を通じて行いました。

また、こども家庭庁では、「こどもの事故防止ハンドブック」の内容を更新し、地方公共団体への配布等を行いました。

オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討

厚生労働省では、契約者の意に沿わない臍帯血^{さい}の提供を防ぎ、臍帯血を利用した医療が適切に行われるよう、臍帯血プライベートバンクに対し、業務内容等の国への届出を求めるなどの

1) 秋季（8月）及び春季（3月）の2回実施。

2) 「宅地造成等規制法の一部を改正する法律」（令和4年法律第55号）により、宅地造成等規制法を法律名・目的も含めて抜本的に改正したもの。

措置を講じています。

臍帯血プライベートバンクの2023年度事業実績については、2024年8月28日にウェブサイトで公表しました。

力 薬物乱用防止対策の推進

関係省庁では、薬物乱用の根絶のため、2023年8月に策定した「第六次薬物乱用防止五か年戦略」に基づき、総合的な取組を進めています。

海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番³⁾」や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、薬物事犯に関する情報の提供依頼等を行っています。

厚生労働省では、基本骨格が同じ物質を一括して指定する包括指定を行うなどして、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物として指定しました。2025年3月31日までに指定した指定薬物は2,467物質となっています。

また、同省（地方厚生局麻薬取締部）では、危険ドラッグの不正流通に対する取締りを継続して実施しています。

さらに、同省（地方厚生局麻薬取締部）では、財務省（税関）との協力体制を構築し、輸入通関前での検査を行い、日本への危険ドラッグ（原料を含む。）の流入を阻止しています。関係省庁と連携し、危険ドラッグ販売店及びインターネット上の販売サイト等の情報共有を行っています。

なお、財務省（税関）における2024年中の指定薬物の摘発件数は163件、押収量は約10kgとなっています。

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

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

こども家庭庁では、「青少年の非行・被害防止全国強調月間」における重点課題の一つに「薬物乱用対策の推進」を挙げ、関係省庁、都道府県、協力・協賛団体等に対して啓発活動等を依頼するなどの取組を推進しました。

文部科学省では、全ての中学校及び高等学校において年1回は薬物乱用防止教室を開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても開催に努めるなど、学校における薬物乱用防止に関する指導の充実が図られるよう周知しました。

また、薬物乱用を始め、多様化・深刻化する子供の健康課題について総合的に解説した、小学生・中学生・高校生向け啓発教材の周知を行いました。

厚生労働省では、「『ダメ。ゼッタイ。』普及運動」（毎年6月20日から7月19日まで）及び「麻薬・覚醒剤・大麻乱用防止運動」（毎年10月1日から11月30日まで）等において啓発資料の配布やキャンペーンの実施等、広報・啓発活動の推進を図っています。また、大麻や危険ドラッグ等の危険性・有害性について解説した薬物乱用防止啓発読本を青少年の発達段階に応じて作成しています。

外務省では、国際協力を通じて、国際的な課題の一つである違法薬物の取引・乱用対策を推進するため、大麻、ケシ、コカ等の植物由来の麻薬類に加え、メタンフェタミン等の覚醒剤を含む合成薬物や、依存性等の中樞神経作用を呈する新精神活性物質に関し、国際麻薬三条約を踏まえ、統制対象物質の管理対策等取組を強化しています。

その一例として、2024年度も、国連薬物・犯罪事務所（UNODC⁴⁾）の合成薬物の傾向等に係る監視、分析及び報告に関するSMART犯罪科学プログラム（SMART Forensics Programme）への拠出を行いました。このプログラムは、新規に合成された物質の検知・同定分析を含め、国境を越えて流通する違法薬物に関する情報収集・動向分析、さらにはこれらの情報の共有を進めることにより、取締り等対策の推進に貢献するものです。

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

4) 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、薬物、犯罪及びテロの問題に包括的に取り組むことを目的に設立。

キ 製品安全に係る取組の推進

第213回国会において「消費生活用製品安全法等の一部を改正する法律」（令和6年法律第67号）が成立しました。

上記改正法では、玩具等の子供用の製品の安全確保のため「子供用特定製品」という新たな規制の枠組みを創設したほか、海外から国内消費者に直接販売される製品の安全確保のため海外事業者を製品安全4法⁵の規制対象とすること及び規制の執行担保の観点から国内において一定の責任を有する者として国内管理人の選任を求めること等の措置を設けました。

加えて、特に3歳未満の子供に集中して玩具の誤飲による事故が発生していること、国際的にも3歳未満向けの玩具に対して特に厳しい安全規格が存在すること等を踏まえ、特定製品に乳幼児用玩具を追加し、乳幼児用ベッドと併せて子供用特定製品として規定した「消費生活用製品安全法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令」（令和6年政令第374号。以下「整備政令」という。）が制定されました。さらに、子供用特定製品における対象年齢や使用上の注意等の警告表示等に係る規定や、国内管理人の基準等を定めた「消費生活用製品安全法等の一部を改正する法律の施行に伴う経済産業省関係省令の整備に関する省令」（令和7年経済産業省令第6号）も制定され、改正法の施行（2025年12月25日）に向けた制度整備を行いました。

（2）消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

ア 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集約し提供する「事故情報データベース⁶」を運用しています。

消費者庁では、2024年度に以下の取組を行いました。

- ・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、重大事故等の概要等の公表を50回行いました。

- ・消費生活用製品安全法の規定に基づき報告のあった重大製品事故について、重大製品事故の概要等の公表を101回行いました。
- ・医療機関ネットワーク事業（2025年3月31日時点で32医療機関が参画している。）では医療機関特有の事故情報を幅広く集めました。
- ・「サウナ浴での事故」、「リチウムイオン電池使用製品の取扱い」等をテーマに、消費者に向けた注意喚起を6件実施しました。
- ・収集した事故情報を、関係省庁における規制の整備等の検討材料として情報提供しました。
- ・消費者安全法の通知が確実に行われるよう、関係省庁や地方公共団体に、同法の通知制度について周知を行いました。

こども家庭庁及び文部科学省では、「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年次報告」を毎年公表しています。

また、「教育・保育施設等における事故情報データベース⁷」として、重大事故のあった地方公共団体からの第二報以降の事故報告をまとめ、公表しています。

こども家庭庁では、こどもの死亡に対する効果的な予防対策を導き出し、予防可能なこどもの死亡を減らすことを目的としたChild Death Review（CDR）について、予防のためのこどもの死亡検証体制整備モデル事業を実施しています。

イ 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」で定める手順に基づき、関係府省庁が連携して、消費者被害の発生・拡大の迅速かつ適切な防止に努めています。また、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、迅速かつ的確に収集・分析の上、消費者への情報提供等を行いました。

5) 消費生活用製品安全法、「電気用品安全法」（昭和36年法律第234号）、「ガス事業法」（昭和29年法律第51号）及び「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」（昭和42年法律第149号。以下「液化石油ガス法」という。）の四つを指す。

6) <https://www.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/>

7) <https://www.cfa.go.jp/policies/child-safety/effort/database/>

消費者庁では、関係府省庁と連携し、緊急時対応訓練を毎年実施することとしており、2024年度は、食品安全委員会、警察庁、厚生労働省及び農林水産省と連携し、2025年1月に実施しました。

ウ リコール情報の周知

消費者庁では、関係省庁等が個々に公表したリコール情報を、消費者が分野横断的に確認できる「消費者庁リコール情報サイト⁸⁾」を運用しています。また、事業者が独自に公表している情報の収集にも努めており、2025年3月31日時点で8,096件のリコール情報が登録され、メールマガジンの配信先件数は1万186件となっています。

さらに、同サイト活用の周知や、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。

エ 製品安全に関する情報の周知

経済産業省では、消費者庁に報告が行われる重大製品事故の情報や経済産業省に届出が行われるリコールの情報等について、経済産業省のウェブサイト等で随時公表⁹⁾を行い、消費者等への注意喚起を実施しています。

また、2024年12月10日には、乳幼児用ベッド及び乳幼児用玩具を子供用特定製品として規定した整備政令の閣議決定日に合わせて、乳幼児用玩具やガストーチに対する新たな規制の導入に関するプレスリリースを実施しました。

毎年11月の製品安全総点検月間では、製品安全に関するポスターの掲示、ウェブサイト等を通じた製品安全に関する情報発信等を通じて、製品安全が持続的に確保されるよう周知に努めました。製品安全について先進的な取組をしている企業を表彰する「製品安全対策優良企業表彰（PSアワード）」については、2024年度は18社を選定し、2024年12月3日に表彰式を実施したほか、表彰式のダイジェスト動画をYouTubeのMETIチャンネルで公開しました。また、SNSを通じて時宜に応じた製品事故に関

する周知・注意喚起情報を発信し、製品の適切な使用方法等について、随時呼び掛けました。

その他、政府広報においては、自転車等の製品事故防止の注意喚起や、外国人向け広報誌「Highlighting Japan」で、製品安全4法の改正概要（インターネットモール等を通じて国内の輸入事業者を介さず国内消費者に直接製品を販売する海外事業者に対する規制や子供用特定製品の創設等）の周知を実施しました。

オ 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、自動車不具合情報ホットライン¹⁰⁾等を活用してユーザーからの情報の収集に努め、自動車メーカー等に対し適切にリコールを行うよう指導しました。また、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交通安全環境研究所と連携して現車確認等による技術的検証を行いました。さらに、国土交通省に寄せられた不具合情報や事故・火災情報等を公表し、ユーザーへの注意喚起が必要な事案や適切な使用及び保守管理、また、不具合発生時の対応についてYouTube¹¹⁾で動画を配信するなど、ユーザーへ分かりやすい形での情報提供に努めました。

カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保

厚生労働省では、2025年3月に開催した「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」において、届出施設¹²⁾から都道府県等に対する事故報告を、2024年に都道府県等へ通知した「介護保険施設等における事故の報告様式等について」で定めた様式によって行うよう、周知しました。

国土交通省では、2024年6月に開催した都道府県等の住宅担当者会議において、サービス付き高齢者向け住宅における事故の情報を共有するとともに、報告・指導等の徹底を図りました。

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

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

10) <https://renrakuda.mlit.go.jp/>

11) <https://www.youtube.com/channel/UCwFJ6KstdbqM9P91828lu2g>

12) 「老人福祉法」（昭和38年法律第133号）第29条第1項の規定に基づき、都道府県知事等へ届出のされている有料老人ホーム。

(3)事故の原因究明調査と再発防止

ア 消費者安全調査委員会による事故等 原因調査等の実施

消費者安全調査委員会では、2024年度は消費者安全法第31条第1項の規定に基づく報告書を1件決定・公表し、同法第33条の規定に基づく意見を述べて調査等を終了するなどしました。

- ・「木造立体迷路における事故―遊園地に設置された屋外の木造大型複層遊具―
(2024年11月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、経済産業大臣及び国土交通大臣に対して意見)

そのほか、事故等原因調査等の申出制度による申出を2024年度は32件受け付けました。

イ 昇降機や遊戯施設における事故の原因究明及び再発防止

国土交通省では、昇降機（エレベーター、エスカレーター等）や遊戯施設の事故発生原因究明に関する調査及び再発防止対策等に関する調査・検討を行い、2024年度には3件の報告書を公表しました。

ウ 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、2024年度に全国の消費生活センター等から依頼のあった商品テスト152件について内容を検討し、40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、112件を商品テストとして受け付け、全件に対応しました。また、注意喚起のための商品テストを10件実施し、公表するとともに、関係行政機関・団体等に要望・情報提供を行いました。

さらに、独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）との実務者会議を毎月1回開催し、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。

エ 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

消費者庁では、消費生活用製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を受け付け、それを週2回程度、定期的に公表しています。また、

NITE主催の報告会等において同法の報告制度について周知を行っています。

経済産業省では、2024年度に消費生活用製品安全法第35条第1項の規定に基づき報告された重大製品事故1,295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実施しています。

具体的には、製造事業者や輸入事業者等に対しては重大製品事故が発生した製品での再発防止等に向けた取組状況の聴取等を、また、消費者に対しては誤使用・不注意等によって発生した事故に関する注意喚起をそれぞれ実施しています。

さらに、電気用品安全法やガス事業法等の技術基準についても、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。2024年度には、電気湯沸器（電気ケトル等）での転倒流水対策が日本産業規格（JIS）に規定されていることを踏まえ、技術基準解釈に採用する改正を行いました。また、製造事業者等による製品安全4法の届出等の手続の利便性を向上させるとともに、規制当局としても法令の運用を効率的に行うことができる電子届出（保安ネット）の運用を推進しました。

オ 製品等の利用により生じた事故等の 捜査等

都道府県警察では、製品等の利用によって生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速な捜査を推進しています。

警察庁では、都道府県警察に対して、製品等の利用によって生じた事故等に関する情報収集及び関係行政機関との連携の必要性等について指導するとともに、こうした事故等を認知した際には、関係行政機関への通知等を行っています。

なお、製品等の利用によって生じた事故について、2024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102件となっています。

カ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整

消防庁では、各消防本部からの報告に基づき製品火災情報を集約し、製品の不具合によって発生したと消防機関によって判断された火災に関する当該製品の情報を「製品火災に関する調

査結果」として取りまとめ、四半期ごとに公表しています。2023年1月から同年12月までに製品の不具合によって発生したと判断され、2024年7月1日に公表した火災は182件となっています。

経済産業省では、NITEによる重大製品事故等の原因究明調査において、消防機関との合同調査を行うとともに、火災の再現実験等を踏まえて、消費者への注意喚起を実施し、同種事故の未然防止や再発防止に努めています。近年、ガストーチの使用に伴う火災発生件数が増加していることを踏まえ、「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令の一部を改正する政令」（令和6年政令第360号）において液化石油ガス法での規制対象として「携帯液化石油ガス用バーナー」を規定しました。同政令は2024年12月6日に公布、2025年2月6日に施行され、ガストーチは国に登録された検査機関による法定技術基準への適合性の確認が義務付けられる「特定液化石油ガス器具等」に指定されました。

(4) 食品の安全性の確保

ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進

消費者庁では、関係府省連絡会議等を定期的で開催し、食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進しています。

イ リスク評価機関としての機能強化

食品安全委員会では、食品の安全性確保のため、最新の科学的知見に基づき中立公正にリスク評価を行うとともに、リスク評価の内容と食品安全に関する科学的知見に関するリスクコミュニケーションを行っています。また、既に協力文書を締結している欧州食品安全機関（EFSA）を始めとする海外のリスク評価機関等との会合の開催や情報交換を行うことで連携強化を進め、食品の安全性に関する最新の知見の収集や情報の発信を行うことによって、リスク評価機関としての機能強化を図っています。

ウ 食品衛生に関する規格基準の設定及び見直し並びに審査

消費者庁では、食品安全に関するリスク管理の一環として、科学的知見に基づき、食品衛生法における食品等に係る規格及び基準（以下「規格基準」という。）を策定¹³しています。2024年度は、以下の取組を行いました。

- 食品添加物については、2024年度は、2品目の規格基準の設定と3品目の規格基準の改正を行いました。また、1995年当時流通していた489品目の天然添加物については、長い使用実績があり、安全性が確認されていることから、「既存添加物名簿」（平成8年厚生省告示第120号）に掲載し継続使用を認めています。既存添加物については、消費者庁が中心となって安全性確認を計画的に進めるとともに、使用・流通実態のないものを消除する手続を進めています。これまで132品目が消除され、2025年3月31日時点で、357品目となっています。2023年に実施した流通実態調査の結果に基づき、2024年9月に「消除予定添加物名簿」（令和6年消費者庁告示第11号）を公示し、半年間の訂正の申出受付を行いました。
- 食品中の農薬等（農薬、飼料添加物及び動物用医薬品）の残留基準については、国際的な合意や考え方を踏まえ策定した「食品中の農薬の残留基準値設定の基本原則について」（2024年度策定）に基づき設定又は改正を行っています。2024年度には、食品衛生基準審議会農薬・動物用医薬品部会における審議等を経た上で、37件の残留基準の設定等を行いました。
- 食品中の汚染物質の規格基準については、コーデックス委員会における国際規格の採用を前提としつつ、国内に流通する食品中の汚染物質の汚染実態及び国民の食品摂取量等を踏まえ検討を行うこととしています。規格基準の設定が必要な場合は、関係者と連携し、「合理的に達成可能な範囲でできる限り低く設定する」というALARA（As low as reasonably achievable）の原則に基づく

13) 食品等の規格基準の策定その他の食品衛生基準行政に関する事務については、2024年4月1日に厚生労働省から消費者庁へ移管。

適切な基準値又はガイドライン値等の設定を行うなどとしています。そのうち、ミネラルウォーター類の規格基準については、ミネラルウォーター類が水道水の代替として摂取される実態があることから、水道水の水質基準等において人の健康の保護の観点から基準値等が設定されている項目に対して、設定等を検討することとしています。直近では、環境省において水道水のPFOS（ペルフルオロオクタンスルホン酸）及びPFOA（ペルフルオロオクタン酸）について、水質管理目標設定項目から水質基準への分類の見直し等の検討が行われたことから、ミネラルウォーター類の規格基準の設定等について検討を進めています。

- 食品用器具・容器包装については、2020年6月1日からポジティブリスト制度¹⁴が施行され、2025年5月末までの間、同制度の施行までに使用していた物質を引き続き使用することができるよう、経過措置が設けられているところ、2024年9月27日に経過措置終了に向けたポジティブリストの整理を行いました。さらに、ポジティブリスト制度の導入に伴う食品用器具・容器包装の規格基準の見直しも行ってきているところです。
- いわゆる「健康食品」については、紅麹関連製品に係る健康被害が生じたことに鑑み、微生物の増殖過程や製造工程に起因する想定外の事象が生じる可能性が危惧される、微生物等関連原材料を用いる錠剤、カプセル剤等食品の製品標準書の作成に関する指針を2024年12月に作成しました。
- 遺伝子組換え食品等については、品種・品目毎に安全性審査を実施しており、2025年3月31日時点でとうもろこし、大豆等の食品9作物337品種及び食品添加物26種類86品目の公表を行っています。また、ゲノム編集技術応用食品等については、遺伝子変化の状況に応じて届出又は安全性審査の対象とするという運用を実施しており、2025年3月31日時点で7品目のゲノム編集技術応用食品が届出されています。

- 細胞培養食品については、薬事・食品衛生審議会新開発食品調査部会における検討を引き継ぎ、2024年11月の食品衛生基準審議会新開発食品調査部会において、規制の在り方に関する検討が開始されました。

エ その他の食品安全に関するリスク管理

厚生労働省では、食品衛生法の規定に基づき、食品の監視指導を行っており、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、国産農畜水産物・食品等を汚染するおそれのある危害要因について、5年間の中期計画及び年度ごとの調査計画（年次計画）を策定し、実態調査や低減対策の検討等に取り組んでいます。

2024年度は、年次計画に基づき、有害化学物質・有害微生物について、52件の実態調査等を実施しました。また、2023年度までに実施した調査のうち、結果の評価・解析が終了したものについては、農林水産省のウェブサイトや業界誌、学術誌等で公表しました。

さらに、これらの調査結果を活用し、有害化学物質・有害微生物の汚染の防止及び低減のための措置の必要性や効果について検証・評価し、科学的な根拠に基づき食品の安全性の向上のための取組を推進しています。

また、企業の行動規範の作成等の道しるべとして作成した『『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～』について、食品関係事業者に対し、アンケート調査（2024年度835件）や研修会等によって、企業行動規範等の策定の実態を把握するとともに策定を促しました。

オ 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

消費者庁では、様々な省庁と連携し、食品安全に関するリスクコミュニケーションや情報提供に取り組んでいます。2024年度は、以下の取組を行いました。

- 食品衛生基準行政が厚生労働省から消費者庁に移管されたことを契機に、添加物や残

14)「食品衛生法等の一部を改正する法律」（平成30年法律第46号）の規定に基づき、食品用器具・容器包装について、安全性を評価した物質のみを使用可能とする制度。

留農薬等食品衛生に関する意見交換会や出張講義等の開催を大学や地方公共団体に広く呼び掛け、企画の提供や講師の派遣等を行いました。また、「食品安全総合情報サイト」や消費者庁のSNS等を通じて、消費者へ食品の安全性に関する情報提供を行いました。

- 食品中の放射性物質等の食品安全に関し、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省及び経済産業省と連携し、「食品に関するリスクコミュニケーション『食品中の放射性物質～今と未来への歩み～』」と題して、2024年9月から同年12月までに福島県、東京都、石川県、滋賀県及び福岡県で大学生を対象とした意見交換会を開催し、また、2024年11月に東京都及び大阪府で一般消費者を対象とした意見交換会を開催しました。加えて、「親子で知ろう！学ぼう！考えよう！食べものの安全」と題して、2024年8月から同年11月までに宮城県、東京都及び大阪府で開催された民間のイベントに出展し、主に小学生とその保護者等を対象とした、ステージ企画や、謎解きを入れたパネル展示、ミニ講座等を行うブース出展を実施しました。また、福島県を始めとした地方公共団体等と連携の上、意見交換会等を163回開催しました。さらに、放射性物質の基礎知識や食品等の安全性を説明する冊子「食品と放射能Q&A」（2024年7月第18版）及び「食品と放射能Q&Aミニ」（2024年7月第10版）の更新・公表等を行いました。また、食品中の放射性物質に関して、2023年度に実施した摂取量調査の結果を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトにより国内外へ情報提供を行いました。
- いわゆる「健康食品」に関し、医薬品等との相互作用や過剰摂取等のリスクをまとめた啓発動画の制作を行うとともに、食品安全委員会と連携し、2025年3月に東京都及び大阪府で一般消費者を対象とした意見交換会を開催しました。また、健康食品を理解し、利用する際に注意すべきポイントを紹介した「健康食品Q&A」（2024年7

月第3刷）の更新・公表等を行いました。

- 消費者からの相談先となる、消費生活相談員等が放射性物質や有機フッ素化合物（PFAS）等に係る科学的知見を習得できるよう研修会を実施しました。

食品安全委員会では、2024年度に以下の取組を行いました。

- 食品の安全に関する科学的な知識を効果的に普及させるため、アニサキスのリスクプロファイル（1月）やネオニコチノイド系農薬の一つであるイミダクロプリドの再評価（3月）をテーマとして、報道関係者等を対象に意見交換会を開催しました。
- 消費者の食品安全に関する科学的知見に対する理解を促進するため、地方公共団体と共催の意見交換会、地方公共団体や消費者団体等が主催する学習会等への講師派遣を実施するなど、積極的な情報提供や意見交換を行いました。
- 事業者や地方公共団体が食品安全委員会の発信する情報にアクセスしやすいよう、社会的関心の高いPFASに関する評価書やQ&A、また、専門家のインタビュー記事を始め、アレルギーを含む食品のファクトシート（総論、牛乳、小麦、そば及びえび・かに）、アニサキスのリスクプロファイル、農薬の再評価に係る食品健康影響評価等についての情報を充実させたほか、SNSを活用した情報提供を積極的に行いました。
- リスク評価の内容等を国内外に広く発信するため、英文電子ジャーナル「Food Safety」を年4回発行するとともに、「食の安全ダイヤル¹⁵⁾」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ました。

厚生労働省では、2024年度に以下の取組を行いました。

- 輸入食品の安全性確保に関する意見交換会を開催しました。
- 食品中の放射性物質に関して、出荷制限等についての情報提供をするとともに、都道府県等が策定した検査計画や実施した検査結果を取りまとめ、国内外へ情報提供を行いました。

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

- ・SNSを活用するほか、政府広報と連携し、有毒植物、毒キノコ、ノロウイルスによる食中毒の予防ポイント等について時宜に応じた情報発信を行いました。また、食肉等による食中毒予防に関するリーフレットや輸入食品の安全性確保に関するリーフレット等、食中毒予防や食品安全確保の取組に関する啓発資材を意見交換会等で配布し、ウェブサイト上で公表するなど、積極的な情報提供を行いました。

農林水産省では、2024年度に以下の取組を行いました。

- ・「消費者等との定期情報交換会」を2回開催し、1回目（6月）は酪農経営の課題、飼養衛生管理の取組等について、2回目（2月）は牛乳・乳製品の製造現場における衛生や品質管理の取組等について意見交換を行いました。
- ・農林水産省ウェブサイト「安全で健やかな食生活を送るために¹⁶⁾」では、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るほか、メールマガジン「食品安全エクспレス¹⁷⁾」において、報道発表資料等の最新情報を発信しました。また、ウェルシュ菌やカンピロバクター等による食中毒の予防に向け、農林水産省ウェブサイトやSNSを通じた注意喚起を実施しました。2024年度は新たに、若い世代に向けた食品安全の普及啓発を図るため、手洗いをする子供の写真や似顔絵を募集しウェブサイトに掲載する「キッズプロジェクト ぼくもわたしも手洗いマイスターKidsになろう！」を実施したほか、中学生向けに生肉の加熱調理及び野菜の非加熱調理を題材とした調理実習の事前学習用動画を作成し、周知しました。

カ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

消費者庁では、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、意見交換会等の開催や消費者庁ウェブサイトでの情報提供等、風評被害の払拭を図るとともに、

消費者理解の増進のため、2024年7月に改訂した「食品と放射能Q&A」を6,500部、「食品と放射能Q&Aミニ」を1万7,000部作成し、それぞれ配布しました。

また、被災地域及び被災地産品の主要仕向け先となる都市圏の消費者約5,000人を対象とした、「風評に関する消費者意識の実態調査」を実施しています。2024年度は、2025年1月に第18回目となる本調査を行いました。第18回調査の結果では、「放射性物質を理由に福島県の食品の購入をためらう」という回答は、6.2%となりました。

さらに、消費者庁では、国民生活センターとの共同事業として、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。2024年度には、69の地方公共団体に対し、85台の検査機器を貸与しました。

キ 輸入食品の安全性の確保

厚生労働省では、「令和6年度輸入食品監視指導計画¹⁸⁾」に基づき、輸出国、輸入時（水際）及び国内流通時の3段階の監視指導を実施しており、2023年度における監視指導結果を2024年8月に公表しました。

輸出国での安全対策として、二国間協議等を通じて、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。

また、関係国際機関（世界貿易機関（WTO）、世界保健機関（WHO）、国際獣疫事務局（WOAH）、国際連合食糧農業機関（FAO）及び国際食品規格計画（コーデックス委員会））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、港や空港に設置された検疫所において輸入者からの届出を受け付け、その内容を確認し、必要に応じてモニタリング検査等を実施しています。

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

16) <https://www.maff.go.jp/j/fs/index.html>

17) https://www.maff.go.jp/j/syouan/johokan/mail_magazine.html

18) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200506_00001.html

やかに厚生労働省に報告を行い、輸入時監視の強化を図っています。

ク 農業生産工程管理（GAP）の普及推進

農林水産省では、近年、SDGsやエシカル消費への社会的な関心が高まる中で、農業生産工程管理¹⁹（以下「GAP²⁰」という。）促進の一環として、「食品安全」、「環境保全」、「労働安全」、「人権保護」及び「農場経営管理」の5分野を含む「国際水準GAP」の取組を推進しています。こうした取組を拡大するためには、農業者による国際水準GAPの取組が実需者や消費者からも評価されることが重要です。このため、農林水産省では、GAP認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAPパートナー」として募集し、ウェブサイト上で公表しているほか、国際水準GAPとSDGsの各ゴールとの対応関係を整理し、公表するなど、GAPの普及推進に向けた関連情報の発信を積極的に行っています。

ケ 食品のトレーサビリティの推進

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手早く特定するため、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には義務付けられています。

農林水産省及び国税庁では、米穀事業者に対して立入検査等を行い、不適正な事業者に対しては改善指導等を実施しています。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に関する指導件数等を取りまとめ、公表しています。

消費者庁では、米トレーサビリティ法に抵触する被疑情報に接した際は、措置権限を有する関係機関に対して適切に情報伝達を行い、緊密な連絡調整や情報交換を実施しています。

農林水産省では、「牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法」（平成15年法律第72号。以下「牛トレーサビリティ法」という。）の規定に基づき、牛海綿状脳症（BSE）のまん延防止措置の的確な実施を図るため、牛

を個体識別番号によって一元管理するとともに、生産から流通・消費までの各段階において個体識別番号を正確に伝達することによって、消費者に対して個体識別情報の提供を促進しています。

また、牛トレーサビリティ法違反（流通段階）に関する指導件数等を取りまとめ、公表しており、2024年度上半期における違反に関する指導件数は35件となっています。

米穀等及び牛以外のトレーサビリティについては、食品衛生法において食品事業者の努力義務として規定されています。そのため、農林水産省では、食品トレーサビリティに関し、事業者が自主的に取り組む際のポイントを解説するテキスト等を策定し、更なる取組の普及・啓発に取り組んでいます。

コ 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」への参加等を通じ、関係機関と連携した情報収集を行うとともに、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について、地方の出先機関と連携した取締りを推進しています。

なお、2024年中は、食品衛生関係事犯を13事件15人、食品の産地等偽装表示事犯を10事件17人検挙しています。

カ 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及び関係行政機関との連携の必要性等について指導するとともに、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。

なお、2024年度中の流通食品への毒物混入事件の認知はありません。

19) 農業において、農業生産の各工程の実施、記録、点検及び評価を行うことによる持続的な改善活動であり、食品の安全性向上、環境の保全、労働安全の確保等に資するとともに、農業経営の改善や効率化につながる取組。

20) Good Agricultural Practicesの略。

2. 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

(1) 不当寄附勧誘防止法の厳正な運用

消費者庁では、法人等からの寄附の勧誘を受ける者の保護を図るため、不当寄附勧誘防止法を厳正に運用しています。その運用状況として、2024年11月及び2025年5月に、寄附の不当勧誘に係る情報の受理・処理等件数（2024年度上半期分及び下半期分）をそれぞれ公表しました。

また、同法の内容について十分に周知するため、2024年度は、様々な法人等に向けた説明会を実施したほか、不当な寄附勧誘を受けていないか自己チェックができるパンフレットを作成し、全国の大学、消費生活センター、中央公民館等に対して配布するとともに、消費者庁ウェブサイト及びYouTubeに解説動画を公開しました。加えて、新たに作成した若年層向けの啓発動画をYouTube広告及びTVer広告に掲載し、前年度に作成した広報動画についても電車内の映像広告に掲載しました。

(2) 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し

ア 特定商取引法及び預託法等の執行強化等

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、2024年度は業務停止命令を24件、指示を24件、業務禁止命令を21件実施しました。

預託法については、2022年6月に施行された改正法により、販売を伴う預託等取引（販売預託）は原則禁止となりました。これを踏まえ、預託者の利益の保護を図るとともに財産被害の拡大を防止するため、2024年度は措置命令を1件実施しました。また、預託法違反の可能性がある事業者に対する行政指導を34件実施しました。さらに、個々の事業者に対して注意喚起を実施したのみならず、業界団体との連携を図り、預託法の周知啓発に努めたほか、関係機関からの依頼を受けて同法の研修を実施しました。

イ 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

消費者庁では、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について、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つつ、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。消費者庁ウェブサイト内でも、特定商取引法の適用除外法令とされている消費者保護関連法を随時更新・公表しています。

ウ 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、2024年度における同通知件数は8,990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、2024年度には19件の注意喚起を実施したほか、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。

エ 消費者契約法の見直しに向けた対応

消費者契約法は、事業者と消費者との間の契約について、不当な勧誘による契約の取消し等や消費者にとって不利益な契約条項の無効等について規定した法律です。

消費者庁では、パンフレット「知っていますか？消費者契約法—早分かり！消費者契約法—」を用いて消費者契約法の広報周知を図るとともに、事業者団体や消費者団体等に対して消費者契約法等に関する説明会を実施し、消費者にとって安全・安心な社会を実現するため、消費者契約法を始めとする消費者法制度について、事業者の意識向上や消費者リテラシーの向上を図っています。

また、「消費者契約に関する検討会報告書」（令和3年9月）において、「平均的な損害」の概

念を見直すこと等が将来的な検討課題として指摘され、また「消費者契約法及び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の一部を改正する法律」(令和4年法律第59号)に対する附帯決議でもこれらの指摘に係る事項について引き続き検討することとされたことを踏まえ、消費者庁では、解約料に係る適切なルール作りに関する議論の土台とするため、実際のビジネスにおける解約料や解約料の支払に関する消費者の意識といった解約料の実態を検証し、その実態を踏まえた望ましいルールの在り方について検討を行いました。具体的には、2023年12月から「解約料の実態に関する研究会」(以下「解約料研究会」という。)を開催し、2024年12月に解約料研究会での議論の整理を公表しました。消費者庁は、解約料研究会における議論の内容を、後述する消費者法制度のパラダイムシフトに向けた検討の成果と共に、今後の法制度の検討にいかしていきます。

オ 消費者法制度のパラダイムシフトに向けた検討

消費者庁は、高齢化・デジタル化等により消費者を取り巻く取引環境が大きく変化したこと等を受け、取引環境の変化等に対応するため、消費者法制度を理念から見直し、その在り方を再編し拡充する(消費者法制度のパラダイムシフト)ための検討を進めています。具体的には、2022年8月から「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」(以下「有識者懇談会」という。)を開催し、2023年7月に有識者懇談会での議論の整理を公表しました。

また、同年11月に消費者庁は消費者委員会に対し、更なる検討を求める諮問を行い、これを受けて消費者委員会に「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」(以下「専門調査会」という。)が設置されました。専門調査会では、消費者が関わる取引を幅広く規律する消費者取引全体の法制度の在り方、ハードロー的手法とソフトロー的手法、民事・行政・刑事法規定等種々の手法をコーディネートした実効性の高い規律の在り方、デジタル化による技術の進展が消費者の関わる取引環境に与える影響についての基本的な考え方等についての調査審議が行われており、2024年10月には中間

整理が公表されました。消費者庁は、引き続き、消費者委員会での調査審議への協力を通じて、消費者法制度のパラダイムシフトに向けた検討を進めています。

カ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進

厚生労働省では、都道府県、市町村及び中核機関の権利擁護支援体制の強化を図る「成年後見制度利用促進体制整備推進事業」、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を切れ目なく一体的に確保する「権利擁護人材育成事業」、成年後見制度の申立てに要する経費や後見人等に対する報酬の助成等を行う「成年後見制度利用支援事業」、各都道府県が行う介護施設・サービス事業所及び市町村への支援、並びに市町村等の高齢者虐待防止等の体制整備を進める「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等を実施しています。

法務省では、日本司法支援センター(以下「法テラス」という。)において、高齢や障害等で認知機能が十分でないために、自己の権利の実現を妨げられているおそれがある方を対象とした、資力にかかわらず「特定援助対象者法律相談援助」を実施しています。

消費者庁では、「令和6年度 都道府県等消費者行政担当課長会議」において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し、成年後見制度の利用促進を図ることが、財産上の不当取引による被害の未然防止にも資するため、成年後見制度の周知・利用促進の依頼を行いました。

(3)商品やサービスに応じた取引の適正化

ア 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って、電気通信サービスは、国民の日常生活や社会経済活動に不可欠な存在となり、消費者が安心・安全に利用できる環境の確保の重要性が高まっています。

そのため、総務省では、省内に設置されている「電気通信消費者相談センター」や全国の消

費生活センター等に寄せられた電気通信事業に関する苦情相談を踏まえ、適切な法執行を図っています。また、「電気通信消費者支援連絡会」を全国の各地域（11地域）で毎年開催し、各地における消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の間の情報共有や連携を進めています。

さらに、制度が適切に機能しているかについては、毎年開催している「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」等を通じて定期的に検証しています。その検証結果は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における制度見直しの検討に活用されています。

2024年8月には「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2024」を取りまとめました。同報告書を踏まえ、「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」を改正し、オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策として最終確認画面を設けることが望ましい旨、また、オンライン契約におけるいわゆるダークパターンへの対応として、どのような場合に不適切になるのか、その考え方を示すとともに、望ましい例と不適切な例を明示するなど事業者の適切な対応を促しています。

また、「電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令」（令和4年総務省令第6号）の改正事項の一つである、契約の解除に伴う所要の額を超える金額の請求の禁止について、既往契約等については当該規律を「当分の間」適用しないとする経過措置を設けていましたが、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、当該経過措置の廃止に向け、速やかに制度整備を行うべきであるとの指摘がなされました。これを踏まえ、2024年4月に「電気通信事業法施行規則」（昭和60年郵政省令第25号）を改正し、違約金等の制限に係る経過措置の廃止時期を明確にしました。

イ 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、関係事業者に対し、説明義務、契約関係からの離脱に関するルール並びに販売勧誘活動等について、「放送法」（昭和25年法律第132号）及び「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイド

ライン」を遵守徹底させるなど、消費者保護を図っています。また、有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況を継続的にモニタリングしています。

ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進

金融庁では、金融事業者の顧客本位の業務運営への取組を見える化し、より良い取組を行う金融事業者が顧客から選択されるメカニズムを実現するため、「顧客本位の業務運営に関する原則」を策定し、原則の項目ごとに自らの取組方針等の記載内容との対応関係を明示するために、金融庁所定の対応関係表を自社のウェブサイトに掲載している金融事業者を「金融事業者リスト」として取りまとめ、金融庁ウェブサイトで公表しています（2024年度は9月及び3月に公表）。

また、リスク性金融商品の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果を公表しています（2024年度は7月に公表）。

エ 詐欺的な事案に対する対応

金融庁では、無登録で金融商品取引業を行っている疑いがある者に対して、問合せ等を通じ実態把握を行い、警察当局等と情報を共有するなど連携しました。また、2024年度には、57者に対し、無登録で金融商品取引業を行っていると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。

さらに、SNSにおいて、上記公表内容のほか詐欺的な投資勧誘等に関する情報発信を行うことで、投資者への注意喚起を実施しました。

加えて、証券取引等監視委員会では、2024年度には、無登録業者による金融商品取引法違反行為に関する裁判所への禁止命令等の申立てを1件実施しました。

オ 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ついての対応

金融庁では、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について、投資者保護の観点から、必要に応じ監督上の対応を行い、2024年度までに投資型クラウドファンディング事業者4社に対し行政処分を行っています。

また、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における取得勧誘やファンド運営等について、リスクベースのモニタリングを行いました。

なお、2025年3月31日時点で登録されている投資型クラウドファンディング事業者数は55社となっています。

力 暗号資産交換業者等についての対応

金融庁では、暗号資産交換業者について、利用者保護の観点から所要の制度整備・運用を行っています。

制度の運用に当たっては、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、ガバナンス・内部管理態勢等について、機動的かつ深度あるモニタリングを継続的に実施しています。

また、暗号資産交換業者の登録に際しては、体制等形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明体制の整備状況等、実質的な審査を実施しています。

さらに、無登録業者に関する利用者相談が引き続き寄せられていることを踏まえ、無登録業者に対し警告を行うなど、国内外の無登録業者に対し厳正に対応するとともに、引き続き、警察庁と消費者庁とも連携していきます。

また、国民生活センターにおいても、暗号資産に関する研修を2024年度に14回実施しました。

キ 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、安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、割賦販売法の適切な運用を行っています。

同法で規定されているセキュリティ対策について、クレジットカード取引セキュリティ対策協議会（事務局：一般社団法人日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進めています。

また、2024年4月には、経済産業省とクレジットカード決済の関係者から構成される「クレジットカード・セキュリティ官民対策会議」を立ち上げ、官民一体となって不正利用対策の方向性について議論を行いました。

ク 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。

このほか、「商品先物取引法施行規則」（平成17年農林水産省・経済産業省令第3号）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、商品先物取引法施行規則第103条第1項第28号に規定する体制が整備されているかを確認し、体制整備が確認できた事業者を公表しており、2024年8月2日時点で8社公表しました。

ケ 住宅宿泊事業法の適正な運用

国土交通省では、「住宅宿泊事業法」（平成29年法律第65号）について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知を行い、必要に応じ指導・監督を行うなど制度の適切な運用を行っています。2024年度には、宿泊日数の算定方式等の考え方を明確化するためにガイドラインの改正を行ったほか、民泊制度ポータルサイトを通じた政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知を行うとともに、営業日数自動集計システムを運用し、地方公共団体が適法と確認できなかった物件の掲載をしないよう要請するなどの対応をとりました。

コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

国土交通省では、民間賃貸住宅に関するトラブルの未然防止のために「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うとともに、2024年度には民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会を実施し、ウェブサイトでも動画を公開することによって、賃貸住宅の入退去に関する留意点について注意喚起を実施しました。「家賃債務保証業者登録規程」（平成29年国土交通省告示第898号）に基づく家賃債務保証業者登録制度に加え、住宅確保要配慮者が利用しやすい家賃債務保証業者を認定する制度（認定家賃債務保証業者制度）等を内容とする「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和6年法

律第43号)が、2024年5月に成立しました。

また、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」(令和2年法律第60号)に基づく賃貸住宅管理業者及びサブリース事業者に対する規制について、関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、ガイドライン等による周知を徹底するとともに、2024年度には事業者に対する立入検査を187件実施し、是正指導等を行うことによって、トラブルの未然防止を図っています。

サ 住宅リフォーム等における消費者保護

国土交通省では、住宅リフォームや中古住宅の売買に関する各種瑕疵^{かし}保険を利用する事業者の情報を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にて公開し、情報提供を行っています。また、「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、要件を満たす団体を国が登録・公表することによって、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っています。住宅リフォーム事業者団体登録制度における、事業者団体登録数は16団体となりました(2025年3月31日時点)。

また、消費者が基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、建物状況調査等の結果、耐震性があり、構造上の不具合及び雨漏りが認められず、想定されるリフォームの内容・費用等について適切な情報提供が行われる既存住宅について、国が商標登録したロゴマークを事業者が広告時に使用することを認める「安心R住宅制度(特定既存住宅情報提供事業者団体登録制度)」(平成29年国土交通省告示第1013号)を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図っています。安心R住宅制度における、事業者団体登録数は12団体となりました(2025年3月31日時点)。

シ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

厚生労働省では、高齢者向け住まいについて、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する

など、的確な運用を図っています。また、事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の居住の確保を図るための運用を引き続き求めています。さらに、入居希望者が高齢者向け住まいの検討・選択をする際の参考となる情報の提供を行っています。

このほか、「令和5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(第15回)」の結果を踏まえ、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請しました。加えて、2024年度も同様の調査を実施しました。

ス 高齢者等終身サポート事業に関する消費者問題についての対応

消費者庁、厚生労働省等においては、関係行政機関と連携して、消費者が安心して高齢者等終身サポート事業のサービスを利用できるよう、必要に応じて対応を検討しています。

消費者庁では、「令和6年度 都道府県等消費者行政担当課長会議」において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し、高齢者等終身サポート事業に関する契約時のポイントについて周知を行いました。

また、関係府省庁では、2024年度に、高齢者等終身サポート事業について、適正な事業運営を確保しつつ、事業の健全な発展を推進し、利用者が安心して当該事業を利用できるように「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」の策定を行い、その周知・徹底に取り組みました。

セ 美容医療サービス等の消費者被害防止等

厚生労働省では、2023年度にPIO-NETに収集された消費生活相談情報のうち、美容医療に関する相談件数が5,507件²¹であると把握しました。また、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、2023年度における相談・苦情件数は6,153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127件であることを把握しました。

こうした中、消費者庁及び厚生労働省では、

21) 厚生労働省「美容医療の適切な実施に関する検討会報告書(概要)」より、PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2024年3月31日までの登録分)。

SNS等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行うとともに、消費者庁では、一定の美容医療契約も規制対象とされている、特定商取引法で規定している特定継続的役務提供の法解釈等を消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、周知・啓発活動を行っています。

さらに、厚生労働省では、2024年6月から「美容医療の適切な実施に関する検討会」を開催し、消費者保護の観点から不利益を及ぼす事例も含む不適切な事例等に対する対応策の検討を行い、同年11月に検討会の報告書が取りまとめられました。報告書では、適切な美容医療が安全に提供されるよう美容医療を行う医療機関等の報告・公表の仕組みを導入することや、美容医療の質をより高めるための、消費者保護法制等の内容も含む関係学会によるガイドラインの策定並びに患者が医療機関を適切に選択できるようにするための厚生労働省及び消費者庁による国民に対する周知・広報等の対応策について取りまとめられました。

ソ 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

警察では、「警備業法」（昭和47年法律第117号）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しています。

また、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しています。

2024年度においても、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警備業者に対する指導を実施しました。

タ 探偵業の業務の適正化

探偵業においては、依頼者保護の観点から、「探偵業の業務の適正化に関する法律」（平成18年法律第60号。以下「探偵業法」という。）の規定に基づき、探偵業者が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

しなければならない、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することが義務付けられています。

各都道府県警察は、2024年度においても、探偵業法第8条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、さらには違反業者に対して検挙・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。

チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

経済産業省では、電気及びガスの小売全面自由化を受け、需要家への情報提供や契約の形態・内容等について、電気事業法又はガス事業法上の問題となる行為を行っている事業者に対して指導等を行っています。具体的には、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いました。

また、電力・ガス取引監視等委員会では、大手電力会社又はその関係会社等を装った勧誘等のトラブルを未然に防止するために、消費者庁及び国民生活センターと連携し、需要家向けの周知を行いました。

さらに、ガスについては、一部の事業者を除き経過措置料金規制が解除されたところ、電力・ガス取引監視等委員会では、経過措置料金規制が解除されたガス小売事業者に対し、特別な事後監視（3年間）を行い、合理的でない値上げが認められた場合には、料金を是正するよう指導を行うこととしています。

ツ チケット不正転売禁止法の適切な運用

文化庁、消費者庁その他の関係省庁では、興行入場券の適正な流通を確保するため、チケット不正転売禁止法の普及啓発を図っています。消費者保護のための対応として、ウェブサイト等による消費者等への情報提供や注意喚起を実施するほか、関連する消費者からの相談に適切に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの情報提供等を実施しています。

テ LPガス商慣行の見直し

LPガスについては、料金透明化による取引適正化のため、標準料金の公表等に取り組んでいる一方、LPガス事業者が建物所有者に対してガス機器のみならずエアコンやインターフォン、Wi-Fi機器等を無償で貸与するなどの商慣行が消費者トラブルを引き起こしています。具体的には、LPガス事業者が、賃貸集合住宅のガス供給権を獲得するため、又はオーナーや管理会社、また、建設業者からの求めに応じるため、無償貸与を行い、その費用をLPガス料金から回収すること等が、「LPガス料金が不透明で高い」、「賃貸集合住宅の入居希望者が事前に料金を知る機会なく、入居後に想定よりも高額な料金を請求される」等の課題につながっています。

このため、経済産業省は、2023年3月から液化石油ガス流通ワーキンググループを開催して議論を進め、2024年1月、液化石油ガス法に係る制度改正方針を取りまとめ、同年4月、過大な営業行為の禁止やガス消費とは関係のない設備費用をLPガス料金に計上することの禁止、LPガス料金の情報提供等に係る改正規則を公布（同年7月一部施行、2025年4月全部施行）しました。

こうした制度改正を着実に進めるため、上記ワーキンググループのみならず、各地方で行われるLPガス事業者団体と消費者団体との懇談会（毎年9か所で開催）や各地域のLPガス事業者団体等が主催する講演会（約60回開催）のほか、経済産業省及び国土交通省から関係業界団体に対してLPガス事業者の過大な営業行為には応じないことやLPガス事業者に対して利益供与を求めないこと等を2024年5月に通知・要請するとともに、不動産関係者への説明会等を実施しました。また、関係省庁との連名で消費者に向けて賃貸借契約の締結前にLPガス料金等の情報の確認を行うよう継続的に周知を行っています。

(4) 不当な表示を一般的に制限・禁止する 景品表示法の厳正な運用

景品表示法は、消費者にその商品・サービス

について実際のもの又は競争事業者のものより著しく優良又は有利であると誤認される表示を禁止しています。消費者庁では、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、2024年度は26件の措置命令、7件の課徴金納付命令及び1件の確約計画の認定を行いました。

(5) 商品やサービスに応じた表示の普及・改善

ア 家庭用品の品質表示の普及啓発

消費者庁では、家庭用品品質表示法の普及啓発のため、広報資料を地方公共団体等に対し配布するとともに、2024年度には、3件の講師派遣を行いました。

イ 住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の充実

国土交通省では、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を運用しています。

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、比較しやすくしています。

ウ 省エネ性能表示の普及促進

国土交通省では、「建築物のエネルギー消費性能の向上等に関する法律」（平成27年法律第53号）の規定に基づき、住宅・建築物の販売・賃貸時の省エネ性能の表示を推進しています。2022年6月の同法改正²²⁾により、販売・賃貸事業者が建築物の販売・賃貸の広告等において告示に規定する省エネ性能ラベルを用いて表示することで、消費者等が建築物を購入・賃借する際に、省エネ性能の把握や比較ができるようにする制度が2024年4月に施行されました。また、建築時に省エネ性能を評価していないため、省エネ性能の詳細な評価が困難な既存住宅については、省エネ性能の向上に資する改修等を行った部位を表示する省エネ部位ラベルを新

22) 「脱炭素社会の実現に資するための建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律等の一部を改正する法律」（令和4年法律第69号）

たに設定し、同年11月から運用を開始しています。

工 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

警察庁では、「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）第7条の規定に基づく国家公安委員会告示において、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、随時、指定建物錠の性能表示について、検証を実施しています。

また、警察庁、国土交通省、経済産業省及び建物部品関連の民間団体から構成される「防犯性能の高い建物部品の開発・普及に関する官民合同会議」では、防犯性能の高い建物部品（錠、ドア、ガラス、サッシ等）の開発を促進すると同時に、同部品の目録を作成の上、公表しており、消費者が防犯性能によって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3,504品目（2025年3月18日時点））。

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。

オ 医療機関のウェブサイトによる情報提供

厚生労働省では、2024年度に、医療機関等のウェブサイトの適正化を推進するためのネットパトロール事業を行ったほか、関係者へ配布可能な医療広告規制における事例解説書の作成を進めました。

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、注意喚起や普及啓発を行っています。

(6) 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

ア 食品表示制度の適切な運用等

消費者庁では、2024年度に以下の取組を行いました。

- 今後の食品表示が目指していく方向性について議論した「令和5年度食品表示懇談会」の取りまとめに基づき、同懇談会の「食品表示へのデジタルツール活用検討分科会」及び「個別品目ごとの表示ルール見直し分科会」を開催し、「個別品目ごとの表示ルール見直し分科会」での検討結果を踏まえ、2025年3月に「食品表示基準」（平成27年内閣府令第10号）を一部改正し、施行しました。
- 食品の期限表示の在り方について、2023年12月に公表された「食品ロス削減目標達成に向けた施策パッケージ」に基づき、「食品期限表示の設定のためのガイドラインの見直し検討会」を開催しました。その検討結果を踏まえ、「食品期限表示の設定のためのガイドライン」を改正し、2025年3月28日に公表しました。本改正ガイドラインは、食品関連事業者が取り組むべき内容として、①安全係数²³について、食品の特性等に応じてできるだけ1に近い適切な設定を促すこと、②賞味期限を過ぎても「まだ食べられる期限」の目安について、できる範囲での情報提供を行うこと等を盛り込んだものとなっています。
- 日本における分かりやすい栄養成分表示の取組として、日本版包装前面栄養表示の基本的な方向性等を検討するため、2023年度に「分かりやすい栄養成分表示の取組に関する検討会」を開催し、基本的な考え方について取りまとめを行いました。この取りまとめを踏まえ、2024年7月から「日本版包装前面栄養表示に関する検討会」を開催し、日本版包装前面栄養表示のガイドライン原案、様式案及び食品表示基準における位置付けについて検討を行いました。
- 食物アレルギー表示制度、原料原産地表示

23) 「食品期限表示の設定のためのガイドライン」2.(3)エにおいて、「微生物が増殖する可能性や品質のばらつき等の変動が大きいと考えられる食品には、その特性等に応じて安全係数を設定する」としており、安全係数とは、客観的な項目（指標）及び基準から得られた期限に対して、個々の商品の品質のばらつき、季節、サプライチェーンにおける温度状況等を勘案して設定する、1未満の係数のことである。

制度及び遺伝子組換え食品表示制度を含む食品表示制度全般について、講習会等を通じて事業者にも周知を図るとともに、消費者団体と連携した消費者向けセミナーを全国11か所で実施しました。また、「食品添加物の不使用表示に関するガイドライン」については、地方公共団体や消費者・事業者団体等と連携して、消費者・事業者を対象とした説明会を実施しました。

- 食物アレルギー表示については、2024年10月に「即時型食物アレルギーによる健康被害に関する全国実態調査」の結果を消費者庁ウェブサイト公表しました。2025年1月には「第7回食物アレルギー表示に関するアドバイザー会議」を開催し、2021年度の全国実態調査から引き続き、カシューナッツによる症例数が増加していること等を踏まえ、カシューナッツを義務表示へ移行させる方向となりました。食品中のカシューナッツの有無を科学的に検証するための公定検査法の開発を引き続き行っています。
- 外食・中食における食物アレルギーに関する情報提供の取組については、消費者庁ウェブサイトにて2024年3月に公表した動画研修教材に基づく政府広報提供ラジオ番組のほか、リーフレット、講演会、SNS等を活用した普及啓発を行いました。また、取組がより一層推進されることを目指し、既に取組を行っている事業者の事例等を含めた動画を作成しました。
- 食品添加物の表示については、2020年3月に取りまとめた「食品添加物表示制度に関する検討会報告書」を踏まえ、2025年3月、食品表示基準を一部改正し、これまで表示が免除されていた、栄養強化の目的で使用される添加物の表示を義務付けることとしました。
- 特別用途食品（特定保健用食品を除く。）については109件の表示許可を行うとともに（2025年3月31日時点）、2024年12月に「健康増進法に規定する特別用途表示の許可等に関する内閣府令」（平成21年内閣府令第57号）を一部改正し、許可区分に応じた必要的表示事項を法令上明確化しました。また、経口補水液については、その

他の清涼飲料水と容器・形状が類似していることから、誤認して購入・使用されるリスクが高いことに加え、電解質量も多く含まれており、脱水でない状態で大量に摂取した場合、塩分の過剰摂取につながる可能性があります。このため、使用段階でも消費者に表示されている内容の趣旨を確実に認識されることを担保することを目的として、新たに経口補水液の販売方法に関する留意事項等を「特別用途食品の表示許可等について」（令和元年9月9日消食表第296号消費者庁次長通知）に決めました。さらに、経口補水液についての理解促進を図るため、政府広報提供ラジオ番組のほか、SNS等を活用し、経口補水液の正しい使用方法の普及啓発を行いました。

- 機能性表示食品及び特別用途食品（特定保健用食品を含む。）については、買上調査を実施し、申請等資料に記載された分析方法に基づき、関与成分等の含有量の分析及び検証を行い、事業者の品質管理の質の向上を図るとともに、食品表示制度の適切な運用の確保に努めました。
- 機能性表示食品については、2024年5月31日に開催された「紅麹関連製品への対応に関する関係閣僚会合」において取りまとめられた「紅麹関連製品に係る事案を受けた機能性表示食品制度等に関する今後の対応」を踏まえ、機能性表示食品制度の見直しを行うため、食品表示基準及び「食品衛生法施行規則」（昭和23年厚生省令第23号）を改正し、同制度の見直しを行いました。具体的には、健康被害と疑われる情報の収集と都道府県等や消費者庁長官への提供を義務付け、情報提供期限等の明確な基準を示したほか、錠剤、カプセル剤等食品の適正製造規範（GMP）に基づく製造・品質管理等も規定したところです。そのほか、表示方法の見直し及び届出に関する事項等の見直しを行いました。さらに、2025年3月25日には、食品表示基準の中で、「内閣総理大臣が定める」とされた届出の方法（第2条第1項第10号イの別表第26）と遵守事項等の報告方法（同号ロの別表第27）に係る内容についての告示を公布しました。

- ・特定保健用食品についても、「紅麹関連製品に係る事案を受けた機能性表示食品制度等に関する今後の対応」を踏まえ、2024年8月23日付けで「特定保健用食品の表示許可等について」（平成26年10月30日消食表第259号消費者庁次長通知）を改正し、健康被害の情報提供の義務化を行いました。そのほか、機能性表示食品と同様に、GMPの要件化を行うこととしています。特定保健用食品については1,030件の表示許可等を行っています（2025年3月31日時点）。
- ・機能性表示食品制度等の改正内容については、2024年8月、厚生労働省との共催で食品関連事業者を対象に、全国7か所で会場及びオンラインを併用した説明会を開催しました。また、2025年3月に、同年4月に施行する機能性表示食品の届出等告示の内容等について、全2回、オンライン説明会を開催しました。
- ・令和6年能登半島地震を受けて、「災害救助法」（昭和22年法律第118号）適用地域²⁴を対象に、食品表示基準を弾力的に運用²⁵することを関係機関に通知し、2024年1月3日から同年9月30日までの間、その運用を行いました。

農林水産省では、原料原産地表示制度について、引き続き、動画等による情報提供を行いました。また、食品表示ミス防止の取組として、2024年度に食品関連事業者を対象としたセミナーを3回開催するとともに、不適正表示が起る原因や対策をチラシで周知しました。

イ 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、食品（健康食品を含む。）の機能性等を表示する制度に関し、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、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・広告の適正化を図っています。

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、2024年度には519事業者の620商品について改善指導を行いました。

さらに、事業者等に対しては、講習会等の機会を通して、健康食品の広告その他の表示の適正化を推進するとともに、留意すべき事項を示すリーフレットを配布するなど周知・啓発活動を行いました。

ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

消費者庁及び関係省庁では、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、事業者への処分等の必要な対応を迅速に講ずるとともに、関連情報の共有を進めることを目的として、「食品表示連絡会議」を2008年2月から2025年3月までに17回開催しました。

消費者庁では、食品表示法違反に対し、国、都道府県等が指示又は命令を行った場合は公表しており、2024年度には指示29件を行いました。

農林水産省では、食品表示110番等を通じた情報収集を行うとともに、食品事業者に対する巡回調査を実施しました。

独立行政法人農林水産消費安全技術センター（FAMIC）及び民間分析機関では、品種判別や産地判別等に関す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。

エ 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では、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っています。

24) https://www.bousai.go.jp/pdf/240101_kyuujo2.pdf

25) 食品表示法では、食品表示の適正の確保のため、食品表示基準が定められている。一方で、被災地域への食料の円滑な供給が重要な課題であることを踏まえ、アレルギー表示及び消費期限表示（健康被害に直結する事項）以外の義務表示事項（原料原産地、栄養成分等）について、被災地域で譲渡・販売されるものは、全てが表示されていなくとも取締りを行わなくても差し支えないこととするもの。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に関する指導件数等を取りまとめ、公表しています。2024年度上半期において、産地情報伝達に関する指導件数は4件、取引記録の作成・保存に関する指導件数は0件、搬出・搬入の記録の作成に関する指導件数は0件となっています。

消費者庁でも、米トレーサビリティ法に抵触する被疑情報に接した際は、措置権限を有する関係行政機関に対して適切に情報伝達を行い、緊密な連絡調整や情報交換を実施しています。

(7) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

ア 「国民を詐欺から守るための総合対策」の推進による特殊詐欺及びSNS型投資・ロマンス詐欺の取締り及び被害防止の推進

警察庁、金融庁、総務省、文部科学省等の関係省庁では、「国民を詐欺から守るための総合対策」(2024年6月18日犯罪対策閣僚会議決定)に基づき、以下の取組を推進しています。

(ア) 「被害に遭わせない」ための対策

幅広い世代に対し高い発信力を有する著名な方々によって結成された「ストップ・オレオレ詐欺47～家族の絆作戦～」プロジェクトチーム(略称:SOS47)と連携し、各種団体、民間事業者等の幅広い協力も得ながら、デジタル空間も含めた多種多様な媒体を活用して、特殊詐欺の被害防止に取り組むよう広報啓発活動を展開しています。また、SNS型投資・ロマンス詐欺に利用される、なりすまし型偽広告の削除等の適切な対応やSNS事業者等による広告審査の強化、特殊詐欺に悪用される国際電話の利用休止申請の受付体制の拡充等の取組を推進しています。

(イ) 「犯行に加担させない」ための対策

SNS等のインターネット上で詐欺等の犯罪へ加担をさせる「闇バイト」等情報の削除等に向けた取組や青少年を安易に犯罪に加担させない教育・啓発等の取組を推進しています。

(ウ) 「犯罪者のツールを奪う」ための対策

携帯電話等の契約時の本人確認において、券面の偽変造による不正契約が相次いでいることから、非対面の本人確認手法は、マイナンバーカードの公的個人認証に原則として一本化しつつ、対面でも、マイナンバーカード等のICチップ

情報の読み取りを義務付ける方針であるほか、犯行に利用された固定電話番号等を利用停止するなどの対策、犯行に利用された預貯金口座の凍結、電子マネーの犯行利用防止対策等の対策を推進しています。

(エ) 「犯罪者を逃がさない」ための対策

国内及び海外の犯行拠点の摘発、上位者への突き上げ捜査といったこれまでの取組に加えて、特殊詐欺やSNS型投資・ロマンス詐欺事件の背後にいるとみられる犯罪組織に対するあらゆる法令を駆使した効果的かつ多角的な取締りを推進しています。

なお、2024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6,595件(前年比617件減)であり、このうち架空料金請求詐欺の検挙件数が538件(前年比204件増)、還付金詐欺の検挙件数が1,049件(前年比8件減)となっています。また、近年急増しているSNS型投資・ロマンス詐欺については、全体の検挙件数が232件であり、このうち、SNS型投資詐欺の検挙件数が115件となっています。また、SNS型ロマンス詐欺のうちでも、金銭等を要求する際に投資を名目にする手口が、7割を占めています。(暫定値)

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、情報提供件数等を金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。

イ 「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止

消費者庁及び関係省庁では、「架空請求対策パッケージ」(2018年7月消費者政策会議決定)に基づき、以下の取組を推進しています。

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

また、消費者庁では、架空請求に関する注意喚起チラシを作成し、消費者庁ウェブサイトにおいて公表しています。

ウ 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）については、多大な被害をもたらすものであることから、悪質なリフォーム業者による訪問販売に係る事犯や若年層を対象とした事犯を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、悪質商法事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進等による早期事件化によって、被害の拡大防止を図ることとしています。

なお、2024年中は、利殖勧誘事犯を49事件162人、特定商取引等事犯を113事件228人検挙しています。

エ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進

警察庁では、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進しています。

なお、2024年中は、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供を9,678件、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求めを928件行いました。

オ 偽造キャッシュカード等による被害の拡大防止等への対策の推進

金融庁では、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公表しています。また、預金取扱金融機関を対象として、「偽造キャッシュカード問題等に対する対応状況」に関す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2024年12月に公表しました。

また、金融庁では、インターネットバンキングを悪用した被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施しています。

カ ヤミ金融事犯の取締りの推進

警察庁では、都道府県に対して、ヤミ金融事犯²⁶の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除依頼等による、被害予防の推進を指示しています。

キ フィッシング対策の推進

警察庁では、フィッシングに関し、「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。以下「不正アクセス禁止法」という。）違反等の取締りを推進しています。また、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じ、フィッシング被害防止対策を推進しています。フィッシングサイトの閲覧防止対策として、各都道府県警察では、サイバー防犯ボランティアの拡大・活性化を図るとともに、フィッシングサイトのテイクダウン²⁷がより効果的に行われるよう各団体へ助言・指導しています。加えて、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）では、専門的な知識を持たない人であってもプラットフォーム事業者等に対してサイトのテイクダウン依頼を行うことができるツールを開発し、サイバー防犯ボランティアに提供するとともに、サイバー防犯ボランティア向けの「フィッシングサイト撲滅チャレンジカップ」を実施しており、警察庁はこれを後援しています。さらに、フィッシングサイトへ誘導するSMSを遮断するため、JC3で観測したフィッシングサイトの情報を通信事業者へ提供する取組を推進しました。

なお、2024年中の不正アクセス禁止法を適用したフィッシング行為の検挙件数は2件でした。

経済産業省では、一般社団法人JPCERTコーディネーションセンターやフィッシング対策協議会を通じて、フィッシングの疑いのある電子メール、ウェブサイト等に関する情報収集・分析を行い、同法人及び同協議会のウェブサイト等で、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。

26) 貸金業法違反（無登録営業）及び出資法違反（高金利等）に関する事犯並びに貸金業に関連した「犯罪による収益の移転防止に関する法律」（平成19年法律第22号）違反、詐欺、「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律」（平成17年法律第31号）違反等に関する事犯。

27) フィッシングサイトを閉鎖すること。

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、関係省庁と共に当該電子メールが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、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」（2023年2月に第3.1版を公表）の周知等を行っています。

ク 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、海外のサーバに設置されたフィッシングサイト、偽ショッピングサイト等（以下「海外偽サイト等」という。）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を行うなどの対策を推進しています。

また、海外偽サイト等に関するURL情報等を、フィッシング対策等を推進する国際的な団体であるフィッシング対策ワーキンググループ（APWG）に対して提供しています。

ケ インターネットオークションに係る犯罪の取締り

警察庁では、インターネットオークションに関する犯罪の取締りを推進しており、2024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36件となっています。

コ 模倣品被害の防止

特許庁では、「政府模倣品・海賊版対策総合窓口」に寄せられる消費者等からの情報について、2023年は相談200件と情報提供683件を受け付け、関係省庁、主要なインターネット通販サイト運営者等に定期的に共有しています。また、広報啓発活動として、コピー商品撲滅キャンペーンを実施しています。

警察庁では、都道府県警察に対して、インターネット利用の偽ブランド事犯や海賊版事犯等の取締りの推進を指示しており、2024年中は、商標権侵害事犯を222事件260人、著作権侵害事犯を65事件83人検挙しています。

また、不正商品対策協議会が開催する「ほんとは？ホント！フェア」を支援するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行いました。

財務省（税関）では、「関税法」（昭和29年法律第61号）の規定において輸出又は輸入してはならない貨物として、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（輸入の場合のみ）及び育成者権を侵害する物品並びに「不正競争防止法」（平成5年法律第47号）の規定に違反する物品（知的財産侵害物品）が定められていることから、取締りを行っています。2024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3万3,019件、輸入差止点数が129万7,113点となっています。

農林水産省では、「特定農林水産物等の名称の保護に関する法律」（平成26年法律第84号。以下「地理的表示法」という。）の規定に基づく国内の地理的表示（GI）や登録標章（GIマーク）の不正使用について、「地理的表示等の不正表示通報窓口」において情報を受け付け、必要に応じて立入検査を実施し、不正使用を確認した場合は事業者への処分等の必要な対応を行っています。この際、食品表示法等、他法令に係る情報が含まれている場合は、関係省庁とも連携しながら対応しています。2024年度は、地理的表示法違反が12件確認され、地理的表示等の除去・抹消について指導を行いました。

サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

金融庁では、振り込め詐欺等の被害者に対する救済支援等について、「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）の規定に基づき、被害者への返金制度等の周知徹底を図るとともに、「被害が疑われる者」に対する金融機関による積極的な連絡等の取組を促しています。

これらの取組によって、制度開始（2008年6月）以降の被害者への返金額の累計額は、約280億円（2025年3月26日時点）となっています。

(8)計量・規格の適正化

ア JIS等の国内・国際標準化施策の実施

経済産業省では、2024年度も消費者への標準化²⁸知識の普及啓発及び消費者の日本産業規格（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22回開催しました。

また、消費生活技術専門委員会等、21種類の委員会を計56回開催しました。

イ 新たなJASの検討及び国際標準化施策の推進

農林水産省では、農林水産物・食品の品質だけでなく、事業者による農林物資の取扱方法、生産方法、試験方法等についても認証する新たな日本農林規格（JAS）を推進しており、2024年度も新たなJASを制定したほか、規格の更なる活用を視野に、既存のJASの見直しを行いました。

このほか、農林水産省では、輸出促進に向け海外との取引を円滑に進めるための環境整備として、産官学の連携により、ISO規格等の国際規格の制定・活用を進めています。

(9) 公正かつ自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

ア 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、「私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律」（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）の違反行為について、2024年度に延べ61事業者に対して21件の排除措置命令を行うとともに、延べ33事業者に課徴金納付命令を行いました。また、独占禁止法の違反被疑行為について、3事業者に対して確約計画の認定を行いました。

加えて、437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。

イ 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、公共料金の改定等に当たっては、事前に所管省庁から協議を受けるとともに、重要なものについては、消費者委員会での審議を経た上で、所管省庁と共に「物価問題に関す

る関係閣僚会議」に付議しています。

2024年度は、公共交通5件を含む、計12件の公共料金の改定等について、所管省庁における審査後、消費者庁で協議を受け、回答しました。

そのうち、25グラム以下の定形郵便物等の料金の上限の改定に際しては、2024年3月に消費者委員会に付議を行いました。

消費者委員会では、消費者庁からの付議を受けて、「公共料金等専門調査会」を開催し検討を行い、同年5月に意見表明を行いました。

この意見を踏まえ、消費者庁及び総務省は、同月に「物価問題に関する関係閣僚会議」に付議し、同閣僚会議において当該料金の上限の改定が了承されました。

電気の規制料金については、2023年度に実施された電力会社7社²⁹の規制料金の改定に係る協議プロセスにおいて、各電力会社のコスト効率化の取組をフォローアップする枠組みを新たに設けること等を条件に、料金改定を了承したところであり、このフォローアップには消費者庁も参画しています。また、経済産業省では、原価算定期間終了後に、電気の規制料金に関する事後評価を毎年度行い、その結果を公表することとしています。

さらに、電気の託送料金は電気料金に大きな影響を与えること等から、託送料金に関しても、経済産業省による一般送配電事業者における効率化の取組のフォローアップに消費者庁も参画しています。

(10) 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立

ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応

消費者庁では、特定商取引法の通信販売について、不適切な広告等を行っている通信販売業者に対し、2024年度は1,457件の注意喚起を実施したほか、違法行為が認められた通信販売業者に対しては、特定商取引法の規定に基づき、厳正かつ適切に行政処分等を行いました。

また、消費者における最終確認画面の重要性

28) 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。

29) 北海道電力株式会社、東北電力株式会社、東京電力エナジーパートナー株式会社、北陸電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社及び沖縄電力株式会社。

の認識向上や通販における契約の申込みの意思表示に係る取消権の更なる活用に向けて、商品の購入時の最終確認画面のスクリーンショット保存の呼び掛け及び定期購入におけるトラブルの事例の普及啓発を図るためのチラシを作成し、消費者庁ウェブサイトにおける公表やSNSによる広告配信を行いました。

イ 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、行政処分や行政指導の実施によって、特定電子メール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。

2024年度は、同法に違反したことが疑われる送信者に対する警告メール（行政指導）を約6,500件送信しました。

ウ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

総務省では、民間事業者等と連携し、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って、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しています。

2024年度は、違法性が確認されたメール約9,700件に関する情報を送信元プロバイダに通知しました。

エ 電気通信サービス・移动通信サービス（携帯電話）における広告表示等の適正化

総務省では、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を踏まえ、適切な広告表示がなされるよう関係事業者における取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行っています。

なお、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」においては、必要に応じて引き続きフォローアップを行うこととしています。

オ 電子商取引環境整備に資するルール整備

経済産業省の「電子商取引に関する市場調査³⁰」によれば、2023年の日本国内のBtoC電子商取引の市場規模は、24.8兆円（前年22.7兆円、前年比9.23%増）に増加しました。

経済産業省では、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」について、今後も産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて改訂を行います。

なお、直近では2025年2月に改訂を行いました。

カ 個人情報保護法の適切な運用

個人情報保護委員会では、2024年度に以下の取組を行いました。

- ・事業者団体主催の説明会等への講師派遣等（2025年3月31日時点で計141回）、小学生を主な対象としたSNS等の利用の際の個人情報の適正な取扱い方を伝える出前授業（2025年3月31日時点で計51回）、個人情報保護の重要性等について広く国民に周知する「個人情報を考える週間」の設定（2024年5月27日から同年6月2日まで）等の広報・啓発を実施しました。また、個人情報保護委員会ウェブサイトに掲載された新着情報、活動情報等についてはSNSを用いて、積極的に情報発信しました。
- ・個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体（以下「認定団体」という。）間の情報共有等の場として、認定団体の対象事業者向け実務研修会を開催しました。また、「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直しに係る検討の中間整理」について認定団体向け説明会を開催したほか、認定団体及び対象事業者向け合同連絡会を開催し、いわゆる3年ごと見直し規定に基づく検討状況の説明を行いました。さらに、各認定団体が主催する説明会等へ講師派遣を行いました。
- ・個人情報保護法相談ダイヤルに加え、PPCビジネスサポートデスク³¹等を通じ、個人情報等の適正かつ効果的な活用に関する相

30) 経済産業省「令和5年度デジタル取引環境整備事業（電子商取引に関する市場調査）」

31) 事業者が行う新技術を用いた新たなビジネスモデル等における個人情報保護法上の留意事項について、相談を受け付けている。

談に対応しました。

- ・「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」（令和3年法律第37号）の規定による「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）の改正（以下「令和3年改正法」という。）が、2023年4月に全面施行されたことを受け、令和3年改正法の円滑かつ適切な運用のため、行政機関等から寄せられる個人情報保護法の制度、運用等に関する照会に対して必要な助言等を行いました。また、地方公共団体の職員の理解促進を図るため、各都道府県及び市区町村の個人情報保護制度担当者を対象に、実務に即した都道府県単位の研修会を実施しました。

キ マイナンバー制度の周知と適正な運用等

デジタル庁では、マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得への注意喚起のため、関係省庁等が共同で作成・公表した資料の更新・周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する周知・広報を実施しています。

また、マイナンバーカードの利便性や安全性等について、YouTubeやデジタルサイネージ、SNS及びリーフレット配布によって、周知・広報を実施するとともに、デジタルに不慣れな方も利用できるよう、2024年から、日本薬剤師会、日本保険薬局協会及び日本チェーンドラッグストア協会と連携して、1万人を超える薬剤師や事務職員の方々をデジタル推進委員として任命し、身近な薬局にてマイナンバーカードの健康保険証利用や登録について相談できる環境を作りました。

3. ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進

(1) 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進

ア 成年年齢引下げに伴う若年者への消費者教育の推進

消費者庁では、「成年年齢引下げ後の若年者

への消費者教育推進方針—消費者教育の実践・定着プラン—」に基づき、関係省庁と連携して必要な施策を実施しています。具体的には、中学校・私立高等学校・特別支援学校・大学等を対象とした出前講座事業、事業者の従業員向け消費者教育研修プログラムの開発と講師派遣、親世代を含めた若年者周辺の人への啓発・情報発信等を実施しています。

イ 若年者向け貸付けに関する適正な運用及び普及啓発

金融庁では、若年者が返済能力を超えた借入れを行い、過大な債務を負うような事態が生じないように、2022年2月に日本貸金業協会が策定した自主ガイドライン³²の遵守状況等のモニタリングを実施しました。また、SNS等を活用し、過剰借入に関する注意喚起を実施するほか、政府広報と連携し、ヤミ金融利用に関する注意喚起を実施するなど積極的な広報・啓発活動も実施しました。

ウ 若年者のクレジットカード利用環境整備に資する取組の推進及び普及啓発

経済産業省では、クレジットカード業者による若年者に対する適切な与信審査・管理、苦情対応、加盟店調査や指導等の措置が的確に行われるよう、「令和6年度信用購入あっせん業者等に対する検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、関係事業者の取組を重点的に検証しているほか、クレジットカードの不正利用が増加していることを踏まえ、若年者を含めたクレジットカード利用者向けに、SNSや政府広報等を通じた注意喚起や適切なクレジットカード利用に関する広報活動を実施しました。

(2) 認知症施策の推進

厚生労働省では、認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう、認知症施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とした、「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」（令和5年法律第65号）が2024年1月1日から施行され、同法に基づき、認知症サポーターの養成を始めとする認知症に

32) 若年者へ貸付けを行う場合には、貸付額が50万円以下であっても、収入の状況を示す書類の提出を受け、これを確認すること等を規定。

関する理解促進、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制の構築の推進、地域支援体制の強化等の取組を進めるとともに、2024年12月3日には認知症施策推進基本計画を閣議決定し、認知症になってからも、希望をもって自分らしく暮らし続けることができるという「新しい認知症観」に立ち、認知症の人と家族等と共に、施策を進めています。

また、行政機関や経済団体、医療・福祉団体等により構成された日本認知症官民協議会において、業種等に応じた認知症の人への接遇等に関する手引である「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」を作成し、周知等を実施しました。

(3) 障害者の消費者被害の防止策の強化

消費者庁では、障害者の特性に配慮した消費生活相談の体制整備を図るため、地方消費者行政強化交付金を通じた地方公共団体における相談の対応力強化を支援するとともに、聴覚障害者が相談しやすい体制の整備のため、2025年1月23日から始まった新たな電話リレーサービスについて全国の消費生活センターへ周知等を行いました。

また、消費者被害に遭うリスクの高い配慮を要する消費者（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、消費者トラブルの未然防止、早期発見及び拡大防止を図るため、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置・活性化を促進しています。

さらに、地域における見守り活動の更なる促進を図ることを目的に、障害者関係団体のほか高齢福祉関係団体、消費生活関係団体、事業者関係団体等多様な関係者を構成員とする「第20回高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催しました。

国民生活センターでは、高齢者や障害者のほか、その周りの人々に悪質商法の手口やワンポイントアドバイス等をメールマガジンやウェブサイトなどで伝える「見守り新鮮情報」を発行するとともに、ウェブサイトではウェブアクセシビリティ対応等を実施しました。

また、「くらしの豆知識³³⁾」の作成に当たっ

ては、カラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。さらに、デージー図書（国際標準規格の視覚障害者向けデジタル録音図書）を作成し、消費生活センターや点字図書館等に配布したほか、国立国会図書館の「視覚障害者等用データ送信サービス」に登録しました。

(4) ギャンブル等依存症についての対策の推進

内閣官房では、「ギャンブル等依存症対策基本法」（平成30年法律第74号。以下「基本法」という。）及び「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」（令和4年3月閣議決定。以下「基本計画」という。）等に基づき、都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画の策定について支援するなど、関係省庁と連携しながら各種施策を推進しています。また、基本計画については、基本法の規定に基づき、若者向けの啓発の強化等、所要の変更を行いました（令和7年3月21日閣議決定）。

厚生労働省では、都道府県等において、精神保健福祉センターや消費生活センター等の関係機関における連携協力体制の構築等を図るための支援を行っています。また、各依存症に関する情報や相談拠点・専門医療機関等の情報提供を行いました。

消費者庁では、関係省庁等との連携の下、消費生活相談への的確な対応や地域における普及啓発のため、地方公共団体向けの支援、消費者向けの情報提供等に取り組んでいます。2024年度は、これまでに作成した注意喚起・普及啓発資料を活用した情報発信等に取り組みました。

国民生活センターでは、消費生活相談員向けにギャンブル等依存症対策に関する研修を実施しました。

(5) 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

こども家庭庁では、「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）の規定に基づき、関係省庁と協力して、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

33) 消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子。

上及び利用の普及、民間団体等の支援等の関連施策を推進しています。

また、「青少年インターネット環境整備基本計画（第6次）」（令和6年9月こども政策推進会議決定）も踏まえ、青少年が自立して主体的にインターネットを活用できる能力の向上の促進、フィルタリングを始めとする技術的手段による青少年保護の推進、「親子のルールづくり」や教育・啓発等教育的手段による青少年保護の推進等、青少年のインターネット利用環境の整備に関する施策を総合的に推進しています。

（6）「多重債務問題改善プログラム」の実施

金融庁及び関係府省庁等では、「多重債務問題改善プログラム³⁴」に基づき、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。

2024年10月には、新たな課題等への対応を含めた今後取り組むべき施策等について検討するため、有識者と関係省庁³⁵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」を開催しました。また、「多重債務者相談強化キャンペーン2024」（2024年9月1日から同年12月31日まで）において、各都道府県における消費者及び事業者向けの無料相談会等の開催及びヤミ金融の利用防止等に関する周知・広報を実施するとともに、潜在的な多重債務相談者の掘り起こし等を図るため、相談窓口周知のためのポスター及びリーフレットを作成し、関係先に配布しました。また、ギャンブル等依存症対策の観点から、多重債務相談窓口と精神保健福祉センター等の専門機関との連携強化に向けた取組を進めています。

2024年の実績として、多重債務に関する相談件数は財務局等では6,552件、消費生活センター等では2万4,213件（2025年3月31日時点）でした。また、2024年中の自殺（全自殺者数2万320人）の原因・動機別件数のうち「負債（多重債務）」の件数は853件でした。ヤミ

金融事犯の検挙事件数は70事件、検挙人員は127人でした。

（7）生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

厚生労働省では、生活困窮者自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図っています。

また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収入が減少した方を対象に実施した緊急小口資金等の特例貸付の借受人に対し、フォローアップ支援を実施しています。さらに、2024年4月に成立した「生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律」（令和6年法律第21号）において、居住支援の強化や支援関係機関の連携強化などを図っています。

（8）孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び相談・見守り活動等の推進

雇用環境・生活環境や家族及び地域社会の変化により、人と人との「つながり」や人間関係を築くことが容易ではない社会になりつつある中で、孤独・孤立の問題が社会問題化しており、孤独・孤立の問題を抱えた消費者は悪質な事業者のターゲットになりやすい状況にあります。

内閣府では、深刻化する社会的な孤独・孤立の問題について、関係省庁等と連携し総合的な取組を推進しています³⁶。2024年4月には、「孤独・孤立対策推進法」（令和5年法律第45号）が施行され、同年6月には、同法に基づく「孤独・孤立対策に関する施策の推進を図るための重点計画」（2024年6月孤独・孤立対策推進本部決定）が策定されました。同計画には、孤独・孤立対策の基本方針³⁷との関連性が強く、重点的に推進すべき関係府省庁の個別施策として、消費者被害を防止するための施策も盛り込まれ

34) 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けの提供」、「金融経済教育の強化」及び「ヤミ金の取締り強化」の四つの柱に沿って、取り組むべき施策等がまとめられている。

35) 警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、財務省、文部科学省、厚生労働省及び経済産業省。

36) 2024年度より、内閣官房から内閣府に移管。

37) 孤独・孤立対策の基本方針は、「孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい社会とする」、「状況に合わせた切れ目のない相談支援につなげる」、「見守り・交流の場や居場所を確保し、人と人との『つながり』を実感できる地域づくりを行う」及び「孤独・孤立対策に取り組むNPO等の活動をきめ細かく支援し、官・民・NPO等の連携を強化する」の四つ。

ています。

消費者庁では、孤独・孤立に起因する消費者被害を防止するため、NPO等の支援団体と連携して相談会を実施し、孤独・孤立に起因した消費者被害の把握に努めています。また、孤独・孤立に起因した消費者被害に関するシンポジウムを開催し、被害事例や支援策の周知を行い、NPO等の支援団体に対しても被害防止・回復のための啓発を行っています。2024年度には、孤独・孤立と消費者被害に深く関係する要因である「高齢者」にスポットを当て、高齢者の支援を行うNPO等に連携の幅を広げ、シンポジウムを開催し被害事例や支援策を発信しました。

また、周りに相談ができず、被害の拡大に結び付きやすい傾向もみられる孤独・孤立した消費者に対する地域の見守りを一層強化するため、消費者被害に遭うリスクの高い配慮を要する消費者（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消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置・活性化を促進しています。

（9）「旧統一教会」の被害者等の救済に向けた総合的な対応の推進

「旧統一教会」について社会的に指摘されている問題に関し、悪質商法等の不法行為の相談及び被害者の救済を目的とし、関係省庁間で情報を共有し、連携した対応を検討するため、2022年8月に設置した「『旧統一教会』問題関係省庁連絡会議」を引き継ぐ形で、2024年1月16日に「『旧統一教会』問題に係る被害者等への支援に関する関係閣僚会議」が設置されました。同閣僚会議の第1回会議における被害者等に寄り添った支援を一層充実・強化するための被害者等支援の充実・強化策の取りまとめや、旧統一教会の被害者救済に向け、2023年12月13日に議員立法として成立した「特定不法行為等に係る被害者の迅速かつ円滑な救済に資するための日本司法支援センターの業務の特例並びに宗教法人による財産の処分及び管理の特例に関する法律」（令和5年法律第89号）に基づき、被害者の迅速かつ円滑な救済が図られるよう、関係省庁で連携して対応を行っています。

文化庁では、2024年3月7日に「旧統一教会」を同法に規定する指定宗教法人として指定し、同法人から四半期ごとに財務書類等の提出を受け、財産の処分及び管理の状況を把握していません。

4. 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備

（1）消費者団体訴訟制度の推進

「消費者団体訴訟制度（COCOliS³⁸）」は、内閣総理大臣が認定した消費者団体（適格消費者団体・特定適格消費者団体を指す。以下「適格消費者団体等」という。）が、消費者に代わって事業者に対し差止めや訴訟等を行うことができる制度です。具体的には、事業者の不当な行為に対して、内閣総理大臣が認定した適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止めを求めることができる制度（差止請求）と、不当な事業者に対して、適格消費者団体の中から内閣総理大臣が更に認定した特定適格消費者団体が、消費者に代わって被害の集団的な回復を求めることができる制度（被害回復）があります。

消費者庁では、適格消費者団体等に対する認定・監督や各種の支援、制度の周知広報等を行っており、今後も、消費者団体訴訟制度（COCOliS）の実効性を高め、消費者の利益の擁護が図られるよう、消費者団体訴訟等支援法人の活用を含め、適格消費者団体等の活動を支える環境整備を引き続き進めていきます。また、消費者が必要な情報にアクセスできるよう、適格消費者団体が行った差止請求及び特定適格消費者団体が行った被害回復裁判の情報を一元的に集約した「COCOliS（消費者団体訴訟制度）ポータルサイト³⁹」を2024年4月1日から公開するとともに、マスコットキャラクター（ここりす、てりす及びとりす）を用いた啓発動画やバナーのインターネット広告掲載を行い、その制度の周知を図っています。

38) COCoLiS（ココリス）：消費者団体訴訟制度の英訳「Consumer Organization Collective Litigation System」の頭文字から。

39) <https://cocolis.caa.go.jp/>

(2) 製造物責任法の適切な運用確保に向けた環境整備に関する裁判例の収集・分析等

PL法には、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が定められています。

消費者庁では、PL法に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表する取組を実施しています。2025年3月31日時点で消費者庁ウェブサイトに掲載されているPL法関連訴訟一覧の掲載件数は、累計で訴訟関係491件、和解関係105件、PL法論点別裁判例一覧の掲載件数は38件となっています。

そのほか、PL法に関する概要説明及びQ&Aを消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、消費者への情報提供に努めています。

(3) 消費者に関する法的トラブルの解決

法テラスでは、消費者に関する法的トラブル等について、経済的に弁護士・司法書士の費用を支払う余裕がない人々を対象に、無料法律相談や、弁護士等の費用を立て替える民事法律扶助による援助を行っています。

2024年度も引き続き、民事法律扶助業務の周知徹底を図るとともに、法的トラブルの紛争解決に向けた支援の提供に努めており、多重債務問題等に関し、無料法律相談、代理援助及び書類作成援助を実施しました。さらに、地方事務所等の相談場所へアクセスすることが困難な方を対象に、出張・巡回法律相談を実施し、高齢者を始めとした消費者が抱えるトラブル解決のための支援の提供に努めています。

2024年度の実績として、コールセンターへの問合せ件数41万7,931件のうち多重債務問題を含む金銭の借入れについては8万3,051件でした。

(4) 消費者紛争に関するADRの実施

国民生活センターでは、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（ADR）を実施しています。

紛争解決委員会では、2024年度には98件の和解仲介手続が終了し、このうち53件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した82件の結果概要を公表しました。また、2024年度に新たに111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、都道府県・政令市の苦情処理委員会等へ実施状況等に関する情報共有を行ったほか、他のADR機関と意見交換を実施しています。

(5) 金融ADR制度の円滑な運営

金融分野における苦情・紛争解決については、金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）の下、現在、銀行・保険・証券等、業態別に八つの指定紛争解決機関（以下「指定機関」という。）が当該業務に従事しています。2024年度は、これら8指定機関において、苦情処理手続7,732件、紛争解決手続1,305件の処理を行いました（件数は2024年度の速報値）。

金融庁では、指定機関に対する利用者の信頼性向上や各指定機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図るなど、金融ADR制度の適切な運営に取り組んでいます。

2024年度には、金融トラブル連絡調整協議会（指定機関に加え、消費者行政機関・業界団体・弁護士等も参加）を開催し、各指定機関の業務実施状況や指定機関の業務運営態勢の深化及び金融ADR制度の認知度向上に資する取組等について議論を行いました。また、同協議会に提示した指定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掲載するなど、金融ADR制度の確実な浸透に向けて積極的な広報にも取り組んでいます。

(6) 商品先物ADR制度の円滑な運営

経済産業省及び農林水産省では、商品先物取引法の規定に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、紛争仲介手続が標準手続期間（4か月）に確実に実施され、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、同協会に対する監督を行うとともに、紛争仲介を含めた苦情・相談を同協会へ連絡するようパンフレットを作成し、各消費生活センター等へ送付するなどの周知を行いま

した。2024年度も引き続き、同協会ウェブサイトにおいて当該制度の周知を行い、関係事業者のウェブサイトにおいて相談窓口等の周知を行いました。

(7)住宅トラブルに関するADRの実施

国土交通省では、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)の規定に基づき、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、国土交通省では、既存住宅流通やリフォーム工事に関する悪質事案の被害防止の観点から、以下のような取組を行っています。

- ・「住まいるダイヤル」(公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター)において、リフォーム工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等に関する相談を含めた住宅に関する電話相談業務及び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いて、弁護士と建築士が対面による相談を行う「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⁴⁰において、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。
- ・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の保険制度を引き続き実施しており、2022年10月1日から全国52の住宅紛争審査会(弁護士会)におけるADRを利用できるようになりました。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⁴¹で公表しており、消費者は事業者選びの参考とすることができます。

- ・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を通じて、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。

(8)IT・AIを活用した民事紛争解決の利用 拡充・機能強化

法務省では、「ODR活性化検討会⁴¹」における検討結果を踏まえ、ODRの推進のための取組を行っています。

2022年3月に策定した「ODRの推進に関する基本方針～ODRを国民に身近なものとするためのアクション・プラン～」に基づき、「ODR推進会議」及び同会議の下に設置されたワーキンググループにおける議論を踏まえ、同基本方針に掲げられたODRの推進策を具体化した取組を順次進めています。

その一環として、2024年度は、ODRの推進基盤整備のため、前年度に引き続き、「ADRの日(12月1日)」及び「ADR週間(同日から同月7日まで)」に関係団体等と連携した広報活動を行い、オンライン・フォーラムを開催するとともに、かいけつサポートホームページ⁴²を改修するなどしました。また、ODRの社会実装に向けた取組として、前年度に実施した「ODR実証事業」において指摘されたODR実装上の課題等に関する検討を進めています。

消費者庁では、デジタル社会に対応した消費生活相談を実現するためのデジタルトランスフォーメーションに関する取組を推進しています。また、地方消費者行政強化交付金等を通じて、地方公共団体によるSNS等を活用した相談受付体制の構築を支援しています。

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

41) オンラインでの紛争解決(ODR)等、IT・AIを活用した裁判外紛争解決手続等の民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討会(2019年9月～2020年3月)。

42) 認証紛争解決手続に関する情報提供を行うウェブサイト(<https://www.adr.go.jp/>)。

1. 食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働

(1) 食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進

「食品ロス」とは、まだ食べられるにもかかわらず廃棄される食品のことです。日本の食品ロスは、2022年度の推計で年間472万トン発生しており、事業系が236万トン、家庭系が236万トンとなっています（農林水産省・環境省推計）。食品ロス削減目標⁴³に向けて、消費者や事業者等、様々な主体が連携して取り組むことが求められます。

政府は、食品ロス削減推進法に基づく「食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針」について、社会経済情勢や、食品ロスを取り巻く状況の変化、施策の実施状況等を踏まえ、2025年3月25日に変更の閣議決定を行いました。新たな方針には、2024年12月に策定した「食品寄附ガイドライン」及び「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン」についても盛り込まれており、今後は、両ガイドラインの周知等により食品ロス削減を推進していきます。

また、食品ロス削減推進法において、毎年10月を「食品ロス削減月間」、10月30日を「食品ロス削減の日」と定めています。

消費者庁、農林水産省及び環境省では、一般社団法人日本フランチチェーン協会と連携して、全国のコンビニエンスストアにおいて「てまえどり」の呼び掛けを食品ロス削減月間に合わせて実施しました。また、消費者・事業者・地方公共団体等の食品ロス削減に関わる様々な関係者が一堂に会し、関係者の連携強化や食品ロス削減に対する意識向上を図ることを目的として、2024年10月30日に群馬県高崎市において、第8回食品ロス削減全国大会が開催され、関係省庁もブース出展等を行いました。さらに、全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会と共同で、『おいしい食べきり』全国

共同キャンペーン」を2024年12月から2025年1月にかけて実施しました。外出時の食べきり（「30・10（さんまる いちまる）運動⁴⁴」等）のほか、デリバリーやテイクアウト等による家庭での食事の機会が増加していることから、家庭での食べきりについても啓発を行いました。

消費者庁及び環境省では、食品ロス削減の取組を広く国民運動として展開していくことを目的として、消費者等に対し広く普及し、波及効果が期待できる優れた取組を実施した者を表彰する「令和6年度食品ロス削減推進表彰」を実施しました。81件の応募から内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）賞1件、環境大臣賞1件等を選定し、第8回食品ロス削減全国大会のプログラムの一部にて表彰式を行いました。

消費者庁では、「令和6年度『めざせ！食品ロス・ゼロ』川柳コンテスト」を実施し、1万9,201件の応募から内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）賞1件を含めた合計8件の受賞を決定しました。さらに、地域において食品ロス削減を推進する人材を育成するために「食品ロス削減推進サポーター」制度を創設し、2025年3月31日時点では3,523人をサポーターとして登録しています。

農林水産省では、納品期限の緩和や賞味期限表示の大括り化に取り組む事業者の実態調査を行い、10月30日を「全国一斉商慣習見直しの日」として、事業者名や取組事例等の公表を行いました。また、食品ロス削減のための消費者理解を促進するため、全国の小売事業者や外食事業者、地方公共団体等が利用可能な啓発資材を提供し、食品ロス削減月間において、「てまえどり」の呼び掛けを含めた消費者啓発活動を推進しました。2025年2月の恵方巻きシーズンには、小売事業者に対し、食品ロス削減のための啓発資材の提供を行うとともに削減に取り組んだ小売事業者等を公表し、消費者の理解促進を図りました。

43) 事業系は2000年度比で2030年度までに60%減（219万トン）、家庭系は2000年度比で2030年度までに半減（216万トン）という政府目標がそれぞれ設定されている。

44) 宴会時の食べ残しを減らすため乾杯後の30分間とお開き前の10分間は席に着いて料理を楽しもうという運動。長野県松本市で始まり、各地方公共団体で工夫し展開されている。

さらに、行政・食品業界・消費者が協調して食品ロス削減の取組を更に推進することを目的に設置した「食品廃棄物等の発生抑制に向けた取組の情報連絡会」を2024年4月、同年11月及び2025年3月に開催し、政府における施策の検討状況のほか、食品企業の取組として、食品寄附に係る税務上の取扱いや食品ロス削減等の取組に係る情報開示の事例、外食における食べ残しの持ち帰り促進に向けた取組等について情報共有等を図りました。

あわせて、食品関連事業者を始めとする関係者に食品ロス削減国民運動ロゴマーク「ろすのん」の普及を実施しています（2025年3月31日時点の利用件数は1,602件）。加えて、未利用食品の提供等を通じた食品ロスの削減を推進するため、食品提供元の確保等の課題解決に資する専門家派遣やフードバンクの支援、広域連携等の先進的な取組の支援等を行いました。

環境省では、食品ロスの削減及び食品リサイクルに先進的に取り組む地方公共団体、事業者等を支援するため、食品廃棄ゼロエリア創出モデル事業及び食品廃棄ゼロエリア推進方策導入モデル事業を実施し、9件の事業を採択しました。

また、他の地方公共団体担当者が同様の取組をする際に参考となる事例を取りまとめた「自治体職員向け食品ロス削減のための取組マニュアル」2024年10月の更新版では、新たに二つの地方公共団体における事例を追加しました。

さらに、2025年3月には、地方公共団体及び事業者の取組を更に推進することを目的に「地方公共団体向け食品ロス削減推進計画策定マニュアル」及び「～自治体・事業者向け～消費者の行動変容等による食品ロスの効果的な削減に向けた手引き」を取りまとめました。

(2)食育の推進

「食育基本法」(平成17年法律第63号)及び「第4次食育推進基本計画」に基づき、関係府省庁等が連携しつつ、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。

農林水産省では、国民に食育への関心を持ってもらうために、2024年6月に「ワクワクEXPO with 第19回食育推進全国大会」を開催しました。また、ボランティア活動や教育活動、農林漁業、

食品製造・販売等の事業活動を通じた食育推進の優れた取組に対して、第8回食育活動表彰を実施しました。さらに、食や農林水産業への関心を深められる農林漁業体験機会の提供等、地域の関係者等が連携して取り組む食育活動を支援しています。このほか、健全な食生活の実現に当たり、消費者が自ら食育に関する取組を実践できるよう、食事バランスガイドの活用や、ごはんを中心に多様な副食を組み合わせ、栄養バランスに優れた「日本型食生活」の実践等の普及啓発に努めています。

こども家庭庁及び文部科学省では、父母その他の保護者や教育及び保育に携わる関係者等の意識の向上を図るとともに、相互の密接な連携の下、家庭、学校、保育所、地域社会等の場で子供が楽しく食について学ぶことができるような取組が積極的になされるよう施策を講じています。

2. 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働

(1)脱炭素社会づくりに向けた行動変容・ライフスタイル転換の提案

環境省では、ネット・ゼロ⁴⁵実現に向けて国民・消費者の行動変容・ライフスタイル転換を強力に後押しするため、国民運動「デコ活」を推進しています。

「デコ活」では、衣食住・職・移動・買物といった生活全般にわたる国民の将来の暮らしの全体像「脱炭素につながる新しい豊かな暮らしの10年後」を提案するとともに、「デコ活」と同時に発足したデコ活応援団（官民連携協議会）に参画する企業、地方公共団体、団体等とも連携しながら、新たな消費・行動の喚起と需要創出にもつなげています。

「デコ活」の具体的な提案である「デコ活アクション」では、暮らしを豊かにより良くする取組として、「デ」・「コ」・「カ」・「ツ」の4文字にちなんだ「まずはここから」の4アクションを筆頭に、「ひとりでのCO₂が下がる」3アクション及び「みんなで実践」する6アクションの計13アクションを決定しました。このような日常における一人一人の「デコ活」の実践も併せて呼び掛け、行動変容・ライフスタイル

45) 温室効果ガスが排出される量と吸収・固定される量の差し引きがゼロになること。

転換を後押ししています。

(2) 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」）の推進

環境省では、世界的な海洋プラスチックごみ問題の解決に向けて、個人・地方公共団体・NGO・企業・研究機関等が連携協働して「プラスチックとの賢い付き合い方」を進める「プラスチック・スマート」を推進しています。そうした幅広い主体から、海洋プラスチックごみ問題の解決に貢献する約3,500件の取組が登録されています（2025年3月時点）。

(3) 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等

環境省では、コアターゲットである若い世代を中心に、資源を有効活用することの重要性や3R（リデュース・リユース・リサイクル）の取組を多くの方々に知ってもらい、行動へ結び付けるため、ウェブサイト「Re-Style⁴⁶」を運営し、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ています。また、2006年から毎年10月の3R推進月間中に実施している3R推進全国大会において、3R促進ポスター展示のほか、3Rの事例紹介を兼ねた企業見学会や関係機関の実施する3R関連情報等のPRを行いました。

経済産業省及び関連6省⁴⁷では、3Rの推進に貢献している個人、グループ、学校、企業等を表彰する「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。

経済産業省では、2024年の3R推進月間において、ポスター展示や関係機関の実施するイベント等のPRを行うとともに、資源循環の更なる普及又は循環経済への移行に寄与する先進的な技術や取組等を表彰する「資源循環技術・システム表彰」（主催：一般社団法人産業環境管理協会）に対する後援等を通じ、新たな資源

循環ビジネスの創出を支援しました。

(4) 生物多様性⁴⁸の保全と持続可能な利用の促進

環境省では、「昆明・モンリオール生物多様性枠組」や、SDGsの普及、ESG金融の拡大等の動向を踏まえ、個々の事業者によるサプライチェーン等も考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、事業者間及び市民を含む多様な主体間の連携・協働を促進しています。

2024年3月には、「ネイチャーポジティブ経済移行戦略」を関係省庁⁴⁹と連名で策定し、個々の企業が価値創造プロセスにおいて自然の保全の概念をマテリアリティとして位置付けたネイチャーポジティブ経営へ移行し、そうした企業の取組を消費者や市場等が評価する社会へと変化させるため、企業間の互助・協業を推進するための「ネイチャーポジティブ経営推進プラットフォーム」の新設やネイチャーポジティブ経営の実践に関するワークショップ等の支援を実施しました。

さらに、産官学民の連携・協力によって、企業や国民の生物多様性に配慮した具体の行動変容を促進するため、「2030生物多様性枠組実現日本会議（J-GBF）」における各種フォーラム等の開催や、小売店等と連携した行動変容の影響調査及び検証等を通じて、消費者の生物多様性に配慮した商品選択の促進を図っています。

(5) 有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進

有機農業は、農業の自然循環機能を大きく増進し、かつ農業生産活動に由来する環境への負荷を大幅に低減し、生物多様性の保全等に資するものです。

農林水産省では、国産の有機食品に対する消費者の需要を喚起するため、小売及び飲食事業者による「国産有機サポーターズ」と連携し、「有機農業の日」特別期間中の販売促進の取組を行ったほか、「農林水産祭『実りのフェスティバル』」や「GOOD LIFEフェア2024」において、

46) <https://www.re-style.env.go.jp/>

47) 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。

48) 「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。

49) 農林水産省、経済産業省及び国土交通省。

有機農業に関する展示を行うなど、消費者に向けた積極的な情報発信を行いました。

また、みどりの食料システム戦略推進交付金において、農業者のみならず地域の消費者等を巻き込んだ地域ぐるみでの有機農業のモデル産地を創出するため、131の市町村において生産から消費（学校給食やマルシェの開催等）まで一貫した取組を推進しました。

さらに、有機農業と地域振興を考える自治体ネットワークの活動として、学校給食での有機食品の利用や新たな技術の導入、広域流通の取組等、有機農業を地域で支える取組事例の共有等を行うため、2025年1月に「オーガニックビレッジ全国集会」を開催し、宮崎県綾町等の市町村や有機農産物の流通業者等による講演を行いました。

加えて、「みどりの食料システム戦略」に基づき、農産物の生産段階における生産者の環境負荷低減の努力を「見える化」し、星の数で分かりやすくラベル表示する取組を進めています。米、野菜、果実等の23品目を対象に、化学農薬・化学肥料や化石燃料の使用量等の栽培情報から温室効果ガス削減への貢献度合いを評価し等級表示する取組です。米については、冬期湛水等の取組による生物多様性保全への貢献も追加的に表示可能としています。見える化の取組は、2024年3月にガイドラインに則った本格運用を開始し、同年6月にはラベルの愛称を「みえるらべる」に決定しました。「みえるらべる」の表示は、小売店舗を始め、外食、教育機関等の多様な場で広がりつつあります。

さらに、消費者庁・農林水産省・環境省が連携した「あふの環2030プロジェクト」において、環境に配慮した農産物の販売や、その消費に資する情報の発信を集中的に行う「サステナウィーク2024」や持続可能な取組を紹介する動画作品を表彰する「サステナアワード2024」を実施しました。また、消費者庁・農林水産省共催の日経SDGsフォーラムでは、持続可能な食料システムの構築に向けた理解醸成のためのシンポジウムを行いました。2024年度から、将来を担う若い世代の環境に配慮した取組を促すため、大学生や高校生等による、みどりの食料

システム戦略に基づいた活動を表彰する「みどり戦略学生チャレンジ（全国版）」を実施しています。第1回大会では、高校の部で221件、大学・専門学校で181件の応募があり、部門ごとに、特に優れた取組として農林水産大臣賞1件を表彰しました。

(6)各種リサイクル法等の普及啓発

環境省及び経済産業省では、2022年4月に施行した「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」（令和3年法律第60号）の円滑な施行のため、説明会及び制度の解説や支援措置の情報等を活用した情報発信・普及啓発を行いました。また、環境省では、「プラスチックは、えらんで、減らして、リサイクル」と題した特設サイトを運用しています。

環境省では、GIGAスクール構想⁵⁰に基づき全国の義務教育段階において整備された1人1台端末が今後更新を迎える中で、古い端末を廃棄することも考えられることから、小型家電リサイクル制度等に基づく適正な処理・リサイクルを推進するため、全国の市区町村及び教育委員会向けに説明会や個別コンサルティングを実施しました。

経済産業省では、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介、各種調査報告書の提供等を行いました。

3. その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働

(1)エシカル消費の普及啓発

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

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

消費者庁では、2024年度において、啓発用

50) 1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境を実現する構想。

のパンフレット、ポスター、動画や学習教材等の学校や地域等での活用促進、事業者主催の普及啓発イベントへの積極的な参画のほか、特設サイトやSNS等における情報発信の充実に取り組んでいます。

サステナブルファッションについては、2024年11月に消費者庁、経済産業省及び環境省による「サステナブルファッションの推進に向けた関係省庁連携会議」を開催し、今後の連携方策等について検討しました。また、消費者庁では、消費者の行動変容を促すために、インフルエンサーとの連携を始めとした消費者向けの情報発信の強化に取り組んでいます。さらに、環境省においても、特設ページによる情報発信を行い、サステナブルファッションの普及啓発を実施しています。

また、木材及び木材を原材料とする紙、家具等の製品については、地域及び地球環境の保全に資することを目的として制定された「合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律」（平成28年法律第48号。以下「クリーンウッド法」という。）の規定に基づき、国内外の法令に適合して樹木が伐採されたかどうかを事業者が確認することが求められています。

農林水産省、経済産業省及び国土交通省では、クリーンウッド法に基づき合法性の確認を確実にを行う事業者を対象とする登録制度を運用しているほか、消費者及び事業者に対して、合法性の確認の意義等に関する普及啓発を行っています。さらに、農林水産省は、ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」を通じて、事業者が合法性の確認に必要な各国の関係法令等について広く情報提供を行うとともに、森林・林業・木材産業関係団体で構成された協議会を通じて、合法性の確認に取り組む事業者を支援しています。

2023年4月には、国内市場で最初に木材等を譲り受ける事業者に合法性の確認を義務付けること等を内容とする「合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律の一部を改正する法律」（令和5年法律第22号）が成立しました。

2025年4月の施行に向けて、消費者及び事業者への周知を行いました。

（2）消費者志向経営の推進

消費者庁では、消費者志向経営の推進のため、事業者団体、消費者団体及び行政機関で構成される消費者志向経営推進組織（以下「推進組織」という。）において、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動⁵¹」等の推進活動を実施しています。

また、消費者志向経営のより一層の推進に向けて、優良事例を発信していくため、「消費者志向経営優良事例表彰」を行っています。2024年度は内閣府特命担当大臣表彰1件、消費者庁長官表彰8件を表彰しました。

さらに、消費者志向自主宣言事業者を対象に、おおむね毎月「消費者志向経営に関する連絡会」を開催し、様々な有識者による講演や優良事例の共有等を通じて、消費者志向経営の輪を広げる取組を進めています。

（3）「ホワイト物流」推進運動の展開

国土交通省では、トラック運転者不足に対応し、トラック輸送の生産性の向上・物流の効率化や、女性や高齢層を含む多様な人材が活躍できる働きやすい労働環境の実現に取り組む、「ホワイト物流」推進運動を、関係省庁等と連携して推進しています。その一環として、消費者に対し、再配達削減や引越時期の分散化を呼び掛けています。

（4）「送料無料」表示の見直し

物流の「2024年問題⁵²」に関連し、2023年6月に、「我が国の物流の革新に関する関係閣僚会議」において「物流革新に向けた政策パッケージ」が取りまとめられ、「送料無料」表示の見直しに取り組むこととされました。

これを踏まえて、消費者庁では、2023年12月、送料表示の説明に関する要請を関係事業者団体を行うとともに、その内容を公表しました。

51) 事業者が消費者志向経営を行うことを宣言・公表し、宣言内容に基づいて取組を実施するとともに、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、各事業者の自主宣言やフォローアップ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。

52) 2024年4月から、「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」（平成30年法律第71号）に基づき、自動車の運転業務の時間外労働について年960時間の上限規制が適用されるなどにより、輸送力が不足し今のように荷物を運べなくなる可能性（何も対策を講じなければ、2024年度には14%、2030年度には34%の輸送力不足の可能性）があると指摘されている。

また、2024年6月、当該要請を受け実施された事業者による主な取組事例をウェブサイトで紹介するとともに、同年10月、消費者に対する啓発用チラシを関係省庁と共に作成し配布しました。

なお、「物資の流通の効率化に関する法律⁵³」（平成17年法律第85号）第33条第1項に基づく「貨物自動車運送役務の持続可能な提供の確保に資する運転者の運送及び荷役等の効率化の推進に関する基本的な方針」（令和7年農林水産省・経済産業省・国土交通省告示第1号）において、「送料無料」表示の見直しについて盛り込まれ、「送料として商品価格以外の追加負担を求めない」旨の表示をする事業者はその表示について説明責任を果たす必要があること、また、国は消費者や事業者の理解醸成の取組を進める必要があることとされました。

消費者庁は、消費者や事業者の理解醸成の取組を進めています。

4. 事業活動におけるコンプライアンス確保の推進

(1) 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進

消費者が安全で豊かな消費生活を安心して営むことができる社会を実現していく上で、事業者の不祥事を防止することは重要です。労働者が事業者内部の不正行為を安心して通報できるよう、通報を理由とする不利益な取扱いから労働者を保護する必要があります。

こうしたことから、公益通報者保護法が2006年から施行され、同法では2020年の法改正（「公益通報者保護法の一部を改正する法律」（令和2年法律第51号。以下「改正法」という。）による改正。2022年6月から施行。）も経て、労働者がどこへどのような内容の通報を行えば保護されるのかという保護の要件や、公益通報に関して事業者・行政機関が講ずべき措置等が定められています。

消費者庁では、内部通報体制を整備していない事業者を支援するとともに、事業者・労働者における公益通報者保護制度の認知度・理解度向上のため、経営者や労働者向けに公益通報者

保護法のポイントを分かりやすく解説した動画や内部通報対応の担当者向けの研修動画のほか、内部規程のサンプル等を含む「内部通報制度導入支援キット」等を活用した周知・啓発活動を行っています。また、同法の規定に基づく行政措置や各種実態調査を的確に実施しています。

さらに、改正法附則第5条で、施行後3年を目途として、改正後の施行状況を勘案し、検討を加え、必要な措置を講ずることが求められていたことを踏まえ、2024年5月から有識者により構成される「公益通報者保護制度検討会」を開催しました。同検討会では、近年の公益通報者保護制度を巡る国内外の環境の変化や改正後の施行状況を踏まえた課題について検討を行い、同年12月に報告書を取りまとめて公表しました。消費者庁は、同報告書を踏まえて法案の検討を行い、2025年3月4日に「公益通報者保護法の一部を改正する法律案」が閣議決定され、同法律案は第217回国会に提出されたところです。

(2) 景品表示法の普及啓発

消費者庁では、公正取引委員会の協力を得ながら、景品表示法の普及・啓発及び同法違反行為の未然防止等のために消費者団体・地方公共団体・事業者団体や広告関係の団体が主催する景品表示法に関する講習会、研修会等に講師を派遣しています。2024年度は景品表示法に関する説明会等に170回講師派遣を行い、受講者数は計約1.3万人でした。

そのほか、景品表示法の概要等を取りまとめたパンフレット「事例でわかる 景品表示法」を、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に対し、2024年度は約3,800部配布しました。

(3) 公正競争規約の積極的な活用及び円滑な運用のための支援

不当な表示や過大な景品類を効果的に規制するため、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公正取引協議会等を支援することは必要不可欠です。

公正取引委員会及び消費者庁では、公正競争

53) 「流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律及び貨物自動車運送事業法の一部を改正する法律」（令和6年法律第23号）により、2025年4月1日に「流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律」から題名変更。

規約の新設及び所要の変更について公正取引協議会等から相談を受け認定を行うとともに、規約の適正な運用等について必要な助言等を行うこと等により、公正競争規約の積極的な活用や適切な運用を促進しています。

2024年度は、公正競争規約の65件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31回講師を派遣し、公正取引協議会等の会員等が約3,300名参加しています。

1. 「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応

(1) デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保

ア 取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の運用

消費者庁では、2024年度は「取引デジタルプラットフォーム官民協議会」を2回開催し、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の運用状況等に関して審議を行いました。さらに、同法第4条に基づく要請を5件実施するなど、特定商取引法（通信販売取引に関する規制）との連動を図りつつ、法制度の運用を行うことにより、オンラインモール等の「取引デジタルプラットフォーム」を利用して行われる通信販売取引の適正化等に取り組んでいます。

イ ステルスマーケティングへの対応

広告であるにもかかわらず広告であることを隠す、いわゆるステルスマーケティングについて、景品表示法第5条第3号に基づく不当表示として「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」（令和5年内閣府告示第19号。以下「ステルスマーケティング告示」という。）が2023年10月から施行されました。消費者庁では、2024年度においてステルスマーケティング告示違反に対して5件の措置命令を行いました。また、2024年10月、消費者庁ウェブサイトにてステルスマーケティングに関するQ&Aを公表しました。消費者庁としては、消費者が自主的かつ合理的に商品選択ができるよう、引き続き事業者やインフルエンサー、消費者等に対して、ステルスマーケティング告示の普及啓発を行うとともに、ステルスマーケティング告示の適切な運用を行っていきます。

ウ デジタル広告に関する取組の例

内閣官房では、デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について、消費者の視点から、デジタル広告市場に

おけるパーソナルデータの取得・利用に関する懸念として、本人への説明やそれを前提とする本人同意が実効的に機能しているかという課題や、消費者の認知限界を踏まえれば事業者側に適切な配慮や取扱いを求めることが必要ではないかといった課題について、2021年4月に最終報告を取りまとめ、課題解決のアプローチ等の対応の方向性を整理し、公表しました。

また、「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」（令和2年法律第38号）の適用対象にデジタル広告市場を追加するための政令改正やその他のルール整備について前記ワーキンググループで議論し、2022年7月に当該政令改正が閣議決定されました。それを受け、経済産業大臣が、同法に基づき、2022年10月、デジタル広告分野の「特定デジタルプラットフォーム提供者」として、3社を指定し、毎年度、広告主等との間の取引環境の改善に向けた取組を評価するプロセスを実施しています。

なお、同評価のうちパーソナルデータの取扱いの観点については、総務省においてパーソナルデータの取扱い状況についてプラットフォーム事業者に対してヒアリングを実施し、その結果に基づき総務省が作成した評価を参考にすることとされています。

エ スマートソフトウェア競争促進法の運用

日本においてスマートフォンが国民生活及び経済活動の基盤としての役割を果たしていることに鑑み、スマートフォンの利用に特に必要な特定ソフトウェアに係る公正かつ自由な競争の促進を図り、もって国民生活の向上及び国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする「スマートフォンにおいて利用される特定ソフトウェアに係る競争の促進に関する法律」（令和6年法律第58号）が、2024年6月19日に公布されました。同法は公布の日から起算して1年6月を超えない範囲内において政令で定める日から全面施行することとされています。

公正取引委員会では、スマートフォンの特定ソフトウェアについて、セキュリティの確保、

プライバシーの保護、青少年の保護等を図りつつ、公正かつ自由な競争を促進することで、消費者にとっての多様な選択肢を確保し、良質で低廉なサービスを楽しむことができるよう、環境整備を進めていきます。

(2)「新しい生活様式」におけるデジタル化 に対応した消費者教育・普及啓発の推進

消費者庁では、若年者から壮年・退職期まで各世代の従業員に向けた消費者教育研修プログラムを活用し、事業者等に講師を派遣して研修を実施しています。また、高齢者向け消費者教育教材とその活用事例集について、地方公共団体での啓発講座等での活用を促しています。さらに、VR動画を活用した「消費者力」育成・強化のための消費者教育教材を開発し、教材の活用・普及に向けたモデル事業や周知・広報を行っています。加えて、「消費者教育ポータルサイト」に消費者庁や関係機関が作成した消費者教育教材を掲載し、その活用事例を周知しています。

(3)特定商取引法及び預託法等の執行強化 等【再掲】

第2部第2章第1節2.(2)ア 特定商取引法及び預託法等の執行強化等を参照。

(4)「国民を詐欺から守るための総合対策」 の推進による特殊詐欺及びSNS型投資・ ロマンス詐欺の取締り及び被害防止の 推進【再掲】

第2部第2章第1節2.(7)ア 「国民を詐欺から守るための総合対策」の推進による特殊詐欺及びSNS型投資・ロマンス詐欺の取締り及び被害防止の推進を参照。

(5)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【再掲】

第2部第2章第1節2.(7)ウ 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を参照。

(6)ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】

第2部第2章第1節2.(7)カ ヤミ金融事犯の取締りの推進を参照。

(7)特定商取引法の通信販売での不法行為 への対応【再掲】

第2部第2章第1節2.(10)ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応を参照。

(8)生活困窮者自立支援法に基づく支援の 推進【再掲】

第2部第2章第1節3.(7)生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進を参照。

(9)IT・AIを活用した民事紛争解決の利用 拡充・機能強化【再掲】

第2部第2章第1節4.(8)IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化を参照。

(10)国民生活センターによる消費生活セン ター等への相談支援機能強化

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等からの商品やサービス等消費生活全般に関する相談や問合せ等に対応する「経由相談」を実施しており、全国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、専門チーム制を導入し、専門家からのヒアリング、事業者団体等との意見交換会等を多数行い、専門性の強化を図っています。

また、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」を行うとともに、平日には、全国の消費生活センター等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、全国の消費生活センター等が昼休みを設けることの多い平日の11時から13時までの時間帯に、消費者から電話で相談を受け付ける「お昼の消費生活相談」を行っています。

2024年度は「経由相談」は5,422件、「休日相談」は5,250件、「平日バックアップ相談」は3,456件、「お昼の消費生活相談」は1,900件を受け付けました。

また、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、美容医療及び決済手段について高度専門相談を実施しています。さらに、商品に関する苦情相談の解決のため、全国の消費生活センター等からの依頼を受けて商品テストを実施しています。

このほか、CCJにおいて、越境取引に関する

消費者相談について、全国の消費生活センター等からの問合せ等に対応しています。

2. デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立

(1) 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応

ア デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保【再掲】

第2部第2章第3節1. (1) デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保を参照。

(2) 「データ駆動社会」におけるビッグデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用

ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進

情報銀行とは、個人の関与の下でパーソナルデータの流通・活用を進める仕組みです。総務省及び経済産業省では、「情報信託機能の認定スキームの在り方に関する検討会」を開催し、「情報信託機能の認定に係る指針」（以下「認定指針」という。）の見直しを実施しています。また、総務省では、情報銀行を活用して個人起点かつ安全なパーソナルデータ流通を実現するために必要なルールの検討に資する調査・実証事業を実施しています。さらに、情報銀行について、その認定を行う団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組んでいるところです。

2024年度には、スマートシティにおける情報銀行の活用可能性を検討するため、健康・医療データの流通及びデータ分散方式でのデータ流通に関する実証事業のほか、認定指針の検討に資する調査を行いました。

イ データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な活用

厚生労働省では、匿名医療保険等関連情報データベース（NDB⁵⁴）及び匿名介護保険等関連情報データベース（介護DB⁵⁵）等について、民間事業者等も含め広く利活用可能なものとし、さらに匿名のまま情報の連携解析を可能としています。また、これらの公的データベースについて研究利用でより有用性の高い仮名化情報の利用・提供を可能とし、他の仮名化情報や「医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報及び仮名加工医療情報に関する法律」

（平成29年法律第28号）における仮名加工医療情報との連結解析を可能とすること、電子カルテ情報共有サービスで共有される臨床情報を二次利用可能とすること等について関係審議会での議論を行い、2025年2月14日に「医療法等の一部を改正する法律案」が閣議決定され、同法律案が第217回国会に提出されたところです。

また、がんゲノム医療については、質の高いゲノム情報と臨床情報を、患者同意及び十分な情報管理体制の下、国内のがんゲノム情報管理センター（C-CAT）に集積し、当該データを、関係者が幅広く創薬等の革新的治療法や診断技術の開発等に分析・活用できる体制を整備し、個別化医療を推進しているところです。2019年6月にかん遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、2025年3月31日時点で10万症例以上のゲノム情報と臨床情報がC-CATに登録されました。これらの集積した情報を二次利活用する体制を構築し利活用を進めています。

さらに、「全ゲノム解析等実行計画2022」（2022年9月策定）を着実に推進し、国民へ質の高い医療を届けるため、がん・難病の全ゲノム解析等を推進しています。がんや難病等の患者を対象とした全ゲノム解析等を実施することで得られる全ゲノムデータ等を搭載した質の高い情報基盤を構築し、民間企業やアカデミア等におけるその利活用を促し、創薬や新規治療

54) 「高齢者の医療の確保に関する法律」（昭和57年法律第80号）の規定に基づき、医療費適正化計画の作成、実施及び評価に資することを目的として、保険者等からレセプト情報や特定健診・特定保健指導情報等を匿名化した上で収集しているデータベース。

55) 「介護保険法」（平成9年法律第123号）の規定に基づき、介護保険事業計画の作成、実施及び評価並びに国民の健康の保持増進及びその有する能力の維持向上に資することを目的として、市町村等から要介護認定情報、介護レセプト等情報及びLIFE（Long-term care Information system For Evidence：科学的介護情報システム）情報を、匿名化した上で収集しているデータベース。

法開発等を目指しています。

(3) デジタルプラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等

ア 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進【再掲】

第2部第2章第3節1.(2)「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進を参照。

イ 高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進

総務省では、高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、スマートフォンを利用したオンライン行政手続等について、身近な場所で学習や相談を行えるデジタル活用支援の講習会等を、全国において実施しています。

ウ 電子商取引環境整備に資するルール整備【再掲】

第2部第2章第1節2.(10)オ 電子商取引環境整備に資するルール整備を参照。

エ 自動運転の実現に向けた制度整備の推進

国土交通省では、自動運転の普及・促進に向けた道路側からの支援について検討を行っています。高速道路での安全で円滑な自動運転を実現するため、合流支援情報や先読み情報の提供についての実証実験を行っております。また、まちなかでの自動運転の実現に向けて、交差点等における道路側からの情報提供等に関する実証・調査検討を行っています。

警察庁では、SAEレベル4⁵⁶の自動運転に向けた制度整備に関する課題等について検討を行い、2022年4月、第208回国会において、SAEレベル4に相当する、運転者がいない状態での自動運転である特定自動運行の許可制度の創設等を内容とする「道路交通法の一部を改正する法律」(令和4年法律第32号)が成立し、2023年4月から施行されました。

デジタル庁では、自動運転等新たなデジタル技術を活用したモビリティサービスの社会実装に向けて、デジタル社会推進会議の下に、ワーキンググループ等を設置し、様々な論点について議論を進めています。

法務省では、国土交通省を中心として進められている自動運行装置に係る認可に関する保安基準及びガイドラインの具体化・定量化に係る検討や事故調査機関と捜査機関の連携等の在り方の検討に対する協力を行っています。

オ 犬と猫のマイクロチップ情報登録の推進

環境省では、「動物の愛護及び管理に関する法律」(昭和48年法律第105号)の規定に基づき、2025年3月31日時点で190万頭を超える犬と猫の情報登録を行っています。マイクロチップの装着とそれにひもづく所有者等の情報の登録を進めることで、遺棄の抑止効果や、迷い犬猫や災害時に逸走した犬や猫の飼い主への返還が容易になることが期待されています。環境省では、当該制度の着実かつ円滑な運用のため、犬猫等販売業者や飼い主等にマイクロチップ情報登録を促す普及啓発を引き続き進めるとともに、情報登録システムを使いやすくするための取組を進めています。

3. 消費生活のグローバル化の進展への対応

(1) 越境消費者トラブルへの対応力の強化

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

CCJでは、このような問題に対応するため、越境消費者相談の受付を行っています。2024年度は6,005件の相談を受け付けました。

また、海外の消費者相談機関との更なる連携強化・拡大を進めています。2025年4月1日時点で、CCJと連携する海外消費者相談機関は計15機関、これらの機関が担当する国・地域は26となっています。

56) SAE (Society of Automotive Engineers) InternationalのJ3016における運転自動化レベルのうち、システムが全ての動的運転タスク(操舵、加減速、運転環境の監視、反応の実行等、車両を操作する際にリアルタイムで行う必要がある機能)及び作動継続が困難な場合への応答を限定された運行設計領域において実行するもの。

(2) 訪日外国人・在留外国人からの相談に対する体制の強化

消費者庁では、地方消費者行政強化交付金を通じて、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しています。2024年4月1日時点では32都道府県、480市区町村等において通訳の活用等の体制整備が図られています。

また、国民生活センターでは、訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン」を運用しています。同ホットラインでは、多言語による安定した情報提供を行うため、訪日観光客を対象とした多言語ウェブサイト及び多言語チャットボットも整備されています。

(3) 二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施

消費者庁は、OECD消費者政策委員会（CCP）を始めとする国際会合への参画等を通じ、国際的な連携強化に取り組んでいます。

2024年4月及び同年10月にCCP本会合及び下部作業部会の製品安全作業部会（WPCPS⁵⁷）本会合に参加し、オンライン上のダーク・コマース・パターン及びグリーン移行における消費者のエンパワーメントに関する実証実験等について議論を行いました。

さらに、同年10月には消費者政策に関する初めての閣僚会合が開催され、日本を含む55の国・地域から消費者政策を担当する閣僚又は上級幹部が参加しました。「デジタル及びグリーン移行の中心にいる消費者」をテーマとして議論が行われ、消費者のウェルビーイングが企業及び政府における優先事項であり、デジタル及びグリーン移行の課題に対処するには、健全な消費者政策と執行が必要であることが強調された閣僚宣言が採択されました。このほか、実証実験や研究のハブとなる「消費者政策に関するグローバル・フォーラム」の設立が公表されました。

日本は、CCP及びWPCPSの副議長を長年務めており、閣僚会合の準備、勧告の見直しやガイドラインの作成等において議論を主導し、そ

の方向性の決定に関与するなど、重要な役割を果たしています。

OECDへの参画のほか、2024年9月には第10回日中韓消費者政策協議会に参加し、「消費者政策協力の強化」、「消費市場の動向と越境協力」及び「消費者集団補償制度と改善方法」について情報共有や意見交換を行いました。

(4) 海外消費者関係法執行機関との連携

消費者庁では、2024年5月の消費者月間に合わせて、「デジタルインフルエンサーによる広告」をテーマにICPEN⁵⁸が推奨する「詐欺防止月間」を実施したほか、同年5月及び9月に本会合に参加しました。会合では、ぜい弱な消費者の保護、オンライン上の取引において消費者の意思決定に影響を及ぼす事業慣行、持続可能な消費に向けた消費者の参画等に関し情報共有及び意見交換を行いました。

(5) 消費者庁新未来創造戦略本部の機能を活用した国際共同研究等の推進

新未来創造戦略本部では、海外の研究者等との国際共同研究や政策研究を基点とした国際交流を行っていくことに加えて、国際シンポジウム等の国際交流事業を実施しています。

こうした国際業務を通じて、海外諸国の消費者政策の情勢を把握するとともに、消費者庁の取組を世界に発信していくことを目指しています。

57) Working Party on Consumer Product Safety（製品安全作業部会）の略。

58) 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。

第4節 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

1. 消費者教育の推進

(1)「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備

消費者庁には、消費者教育推進法第19条の規定に基づき、消費者教育推進会議（以下「推進会議」という。）が設置されています。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」に関し、意見を述べることです。

同基本方針は、2023年3月に、消費者の多様化や社会経済情勢の変化等を踏まえ、2回目の変更を行いました。

都道府県及び市町村は、同基本方針を踏まえ、その区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（消費者教育推進計画）を定めるよう努めることとなっています。また、その区域における消費者教育を推進するため、消費者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、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。2024年4月1日時点で、「消費者教育推進計画」は47都道府県・19政令市で策定済み、消費者教育推進地域協議会は47都道府県・19政令市で設置済みとなっています。

また、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2024年度は11回（受講者数389人）実施しました。

このほか、幅広い世代を対象に「消費者力」を身に付けるため、VR動画を用いた体験型教材及び特設サイトを開発し、教材の活用・普及に向けたモデル事業や周知・広報を行っています。

(2)学校における消費者教育の推進

文部科学省では、2017・2018年に、小・中学校、特別支援学校小学部・中学部、高等学校及び特別支援学校高等部の学習指導要領を改訂し、関連する教科等において消費者教育に関する学習内容の更なる充実を図っており、各学校において、その学習指導要領を踏まえた指導が行われています。また、「消費者教育の指導者用啓発資料」等を用いて、消費者教育を通じて育むべき力と指導者の役割、指導者が消費者教育を行う上でのヒントや関係者が相互に連携して取り組む手法等について普及・啓発を行っています。

消費者庁では、2022年4月からの成年年齢引下げに伴い、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針—消費者教育の実践・定着プラン—」に基づき、中学校・私立高等学校・特別支援学校・大学等を対象とした出前講座の実施や、「18歳から大人」特設サイトや「消費者教育ポータルサイト」等における学校で活用できる消費者教育教材や啓発資料等の情報発信を行っています。

2024年度には国民生活センターにおいて、教員の指導力向上の観点から、教員を対象とした研修を2回実施しました。

公正取引委員会では、中学生、高校生及び大学生を対象に、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講師として学校に派遣して出前授業を実施しており、2024年度は、全国で239回実施しました。

(3)地域における消費者教育の推進

文部科学省では、成年年齢の引下げに伴い、地域における消費者教育が一層推進されるよう、「消費者教育アドバイザー⁵⁹⁾」の派遣を実施しました。

また、多様な主体が情報共有し、地域や学校で相互に連携するための場として消費者教育

59) 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実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するもの。

フェスタを開催しており、2024年度は、埼玉県において「18歳成人に向けた幼少期からの消費者教育一彩の国くらしプラザでの体験・対話にみんなあつまれ！」、熊本県において「～わたしたちができることからひとつずつ～地域で実践 わたしたちのエシカル消費」をテーマに、専門家による講演、取組報告やグループディスカッション等を、現地開催とオンラインの併用で実施しました。

さらに、毎年度実施する社会教育主事講習⁶⁰において、消費者教育に関する情報提供を行うなど、地域における消費者教育の促進に取り組んでいます。

消費者庁では、地方公共団体におけるコーディネート機能の強化に向けて、消費者教育コーディネーターの活動スキルの向上と課題の共有等を図ることを目的として、2024年5月と2025年2月に「消費者教育コーディネーター会議」を実施しました。

公正取引委員会では、2024年度には、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、消費者団体等の勉強会等に公正取引委員会事務総局の職員を派遣する「消費者セミナー」を88回、公正取引委員会事務総局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」、「独占禁止法教室」、独占禁止法講演会等を同時に開催する「一日公正取引委員会」を8回実施しました。

(4)多様な主体(家庭・事業者・事業者団体)による消費者教育の推進

消費者庁では、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」に基づき、若年者向け消費者教育を高等学校段階のみならず、社会人も含めた生涯を通じた切れ目のない対応へと進展させることとしています。2024年度は、若手従業員や、30歳代以上及びセカンドライフを見据えた従業員を対象とした消費者教育研修プログラムを活用し、事業者等に講師を派遣して研修を実施しました。

消費者教育ポータルサイトでは、事業者・事

業者団体等が作成した教材や実践事例についても積極的に収集し掲載するよう努めています。2025年3月31日時点で、消費者教育ポータルサイトのアクセス数は、約89万件となっています。

(5)法教育の推進

法務省では、法律専門家ではない一般の人々が、法や司法制度、これらの基礎になっている価値を理解し、法的なものの考え方を身に付けるための教育(法教育)を推進しており、消費活動の前提となる私法の基本的な考え方についても取り上げるなど、様々な取組を行っています。

法教育の普及・啓発に向けた取組としては、学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践の在り方及び教育関係者と法曹関係者による連携・協働の在り方等、法教育に関する取組について多角的な視点から検討するため、法教育推進協議会及び部会を開催(2024年度・6回)しています。

また、法教育の具体的内容及びその実践方法をより分かりやすくするため、発達段階に応じた法教育教材を作成し、全国の小中学校、高等学校、教育委員会等に配布しているほか、これらの教材の利用促進を図るため、教材を活用したモデル授業例を法務省ウェブサイトで公開しています。

このほか、法教育の担い手である教員等が法教育の具体的な実践方法を習得することを通じて法教育の推進を図るため、法教育セミナーを実施しています。

さらに、学校現場等に法教育情報を提供することによって、法教育の積極的な実践を後押しするため、法教育の内容及び教材に関するリーフレットを作成しているほか、成年年齢の引下げを踏まえ、契約や私法の基本的な考え方を学ぶことができるリーフレットを作成し、それぞれ法務省ウェブサイトにおいて公開しています。

また、学校や各種団体からの要請に応じて、法務省の職員を講師として派遣し、教員、また、児童・生徒や一般の人々に対して法的なものの考え方等について説明する法教育授業を実施しています。

60) 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、大学その他の教育機関で実施される講習(約20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助言・指導に当たる役割。

(6)金融経済教育の推進

金融庁では、幅広い層に対して金融経済教育の推進に向けた取組を行っています。更に当該取組を推進するため、官民一体となった金融経済教育を戦略的に実施するための中立的な組織として、2023年11月、第212回国会にて成立した「金融商品取引法等の一部を改正する法律」（令和5年法律第79号）による改正後の「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」（平成12年法律第101号）に基づき、「金融経済教育推進機構（J-FLEC⁶¹）」を2024年4月に設立しました。

J-FLECでは「金融リテラシー・マップ」の内容に沿って、年齢階層別に必要な金融リテラシー（お金に関する知識・判断力）を身に付けることができる標準講義資料を公開しており、全国の学校や企業等への金融経済に関する出張授業や、J-FLEC相談員（J-FLEC認定アドバイザー）が個人の資産状況やライフステージに応じたアドバイスを行う個別相談を開始しています。

また、金融庁では、J-FLECや関係省庁等と連携し、金融経済に関するセミナーを実施しました。

加えて、金融サービス利用に伴うトラブルの発生の未然防止等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）」において、相談への対応を行っています。

(7)食育の推進【再掲】

第2部第2章第2節1. (2)食育の推進を参照。

(8)エシカル消費の普及啓発【再掲】

第2部第2章第2節3. (1)エシカル消費の普及啓発を参照。

2. 消費者政策に関する啓発活動の推進

(1)消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発

消費者庁では、効果的な普及啓発を展開するため、消費者庁としての普及啓発戦略を明確にした上で、災害発生後における注意喚起のための資料、リスクの高い取引に対する注意喚起のための資料、分野横断的な内容で構成される啓発用資料等の適時適切な作成に努めています。

その際、多様な消費者にとって分かりやすい資料にするとともに、必要とする消費者への確に届くようにするため、各種の行政及び民間機関との連携体制の構築・強化にも努めています。

2024年度は、消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ!」を活用した注意喚起等を積極的に行いました。

(2)脱炭素社会づくりに向けた行動変容・ライフスタイル転換の提案【再掲】

第2部第2章第2節2. (1)脱炭素社会づくりに向けた行動変容・ライフスタイル転換の提案を参照。

(3)海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」）の推進【再掲】

第2部第2章第2節2. (2)海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」）の推進を参照。

(4)循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等【再掲】

第2部第2章第2節2. (3)循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等を参照。

61) Japan Financial Literacy and Education Corporationの略。
<https://www.j-flec.go.jp/>

第5節

消費者行政を推進するための体制整備

1. 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

(1) 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任

消費者庁では、各省庁等に対し、消費者の意見を代表する者を消費者問題に関連する国の審議会等の委員に選任するよう検討を促しています。

(2) 消費者団体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、2024年度は、2月に9団体との意見交換会を開催しました。また、電子メールを用いた消費者団体等との意見交換システムを運用し⁶²、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うとともに、消費者団体の広報誌等への寄稿やインタビュー取材に対応するなど、消費者団体等とコミュニケーションを図るとともに、消費者団体等の活動を支援しています。加えて、地域における見守り活動の更なる推進を図るため、消費者団体も構成員とする「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催し、各団体における取組や消費者トラブルの現状等の情報提供等を行っています。

また、当面の重要課題の解決を見据えた、つなぐの場として、「地方連携推進フォーラム」を開催し、地域における消費者行政関係者等の連携強化と活動の活性化を支援しています。

(3) 消費者政策の実施の状況の報告

消費者庁では、消費者基本法第10条の2の

規定に基づき、毎年、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況について、消費者白書の一部として国会へ報告して公表を行っています。2024年度は、6月14日に2023年度の実施状況について国会へ報告して公表を行いました。

2. 国等における体制整備

(1) 消費者行政体制の更なる整備等

ア 消費者庁における予算・組織上の措置

消費者庁では、2024年度に、消費者法制度の将来の在り方の検討、地域の消費者行政の充実・強化、食品衛生基準行政の機能強化等に適切に対応するために必要となる予算措置及び体制整備を行いました。さらに、機能性表示食品制度の信頼性を高めるための対応等については追加の予算措置も行っています。

イ 消費者委員会における調査審議

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

消費者委員会では、調査審議を進めるために、関係省庁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、2009年9月の発足以降、数多くの建議等の表明を行ってきており、これらの建議等は、消費者基本計画への反映、法令の改正・執行強化等を通じて、消費者行政の推進にいかされています。

2024年度には、「次期消費者基本計画策定に

62) 「だんたい通信」の名称で配信。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。

向けた消費者委員会意見」等、6件の意見を発出しました。また、内閣総理大臣からの諮問に応じ、「食品表示基準の一部改正に係る答申」を含め、7件の答申等を発出しました。そのほか、「消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会報告書」等、2件の報告書を取りまとめました。

また、2023年12月に調査審議を開始した「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」では、2024年10月に中間整理を公表し、取りまとめに向けて調査審議を継続しています。さらに、支払手段の多様化等に関連する消費者被害の実態を把握し、必要な対応を検討するため、2024年12月に、「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会」を設置し、調査審議を開始しました。

(2)消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用

消費者庁では、消費者行政が消費者を取り巻く環境の変化に対応し消費者政策を企画立案していくために、消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動等について包括的な調査項目を設定して、年1回実施している「消費者意識基本調査」を2024年11月に実施したほか、時宜に応じた調査項目を設定した「消費生活意識調査」を随時実施しており、2024年度は6回実施しました。

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」の結果、消費生活相談情報等を活用した、2024年の「消費者被害・トラブル額の推計」を実施しました。

新未来創造戦略本部では、「見守りネットワークの更なる活用」等、徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを発展させて実施するとともに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」等の研究を進めています。

(3)消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮

消費者庁は、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・創造の拠点として、2017年7月に設置した消費者行政新未来創造オフィスにおいて、徳島県等を実証フィールドとした分析・研究プロジェクト等を実施してきました。

2020年7月に徳島県に設置した新未来創造戦略本部は、機能を充実させ、①全国発信を見据えたモデルプロジェクトの拠点、②消費者政策の研究拠点とするほか、③新たな国際業務の拠点としても位置付けて取組を進めています。また、首都圏における大規模災害発生時の消費者庁のバックアップ機能を担うとともに、引き続き、消費者庁の働き方改革の拠点としても位置付けられています。

(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【再掲】

第2部第2章第3節1.(10)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を参照。

(5)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

消費者庁及び人事院では、「昇任時相談窓口等体験研修」を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、消費生活センター、行政相談所、法テラス、公共職業安定所、福祉事務所及び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及び同研修で得られた経験や気づき、行政や公務員の在り方について考えたこと等を参加者間で討議・共有する事後研修を行っています。

2024年度は、業務体験研修に計147名、事後研修に計123名が参加しました。研修終了後に実施したアンケートでは、回答者の98%が、業務体験研修及び事後研修が「有益」又は「どちらかと言えば有益」であると回答しました。

(6)消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者庁及び関係省庁等では、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、関係省庁等の相談窓口の設置状況を取りまとめしています（主な相談等窓口は第2部第2章別表参照）。

3. 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

地方公共団体が実施する消費者行政は、当該地域の消費者の安全・安心の確保と共に、消費者被害の情報がPIO-NETを通じて集約・共有され、国及び地方公共団体の消費者行政の企画立案・執行に活用されるなど、消費者政策の基盤でもあり、その体制整備が不可欠との認識から、現在、地方公共団体との連携を強化しながら、地方消費者行政強化交付金等により地方公共団体における取組を支援しているところです。そして、2025年3月18日には、2020年度から2024年度までの5年間を対象としていた「地方消費者行政強化作戦2020」の成果等を踏まえて今後の地方消費者行政の方向性を示した第5期消費者基本計画が閣議決定されました。

2024年度は、令和6年度当初予算において、地方消費者行政強化交付金として、消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備支援を含む16.5億円を措置し、加えて、令和6年度補正予算において16億円を措置しました。消費者庁は、地方消費者行政強化交付金を通じて、消費生活相談員の配置・増員、質の向上、キャリアアップ等の取組の支援や、消費生活相談員の処遇改善のほか、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進等に取り組みました。

消費生活相談員は、地方の消費生活センター等の現場において消費者からの相談等に直接対応するなど、地方消費者行政の最前線で重要な役割を担っています。消費者庁は、2020年度から、消費生活相談員を育成するための担い手確保事業を実施しているほか、消費生活相談のデジタル化、キャリアアップやメンタルケア支援等、消費生活相談員がその力を発揮できる環境の整備に取り組んでいます。

東日本大震災の被災地への支援としては、震災・原発事故を受けた緊急対応（食品等の放射性物質検査、食の安全性等に関する消費生活相談対応等）により、被災県（岩手県・宮城県・福島県・茨城県）では基金に不足が見込まれたため、交付金等を措置してきました。2024年度には地方消費者行政推進交付金として福島県に2.19億円を措置しています。

また、令和6年能登半島地震の被災地支援と

しては、地方消費者行政強化交付金（推進事業）において、新規事業の立ち上げや事業実施主体等の各種制限を緩和する弾力的運用を実施しています。

国民生活センターは、2024年1月に令和6年能登半島地震の被災地域及び被災者の方々の支援並びに当該地域の消費生活センター等のバックアップのため、「能登半島地震関連消費者ホットライン」を開設しました。同ホットラインでは、2025年3月までの間、石川県、新潟県、富山県及び福井県の方を対象として、令和6年能登半島地震に関連した消費者トラブルの相談を通話料無料で受け付けました。

(2) 地域の見守りネットワークの構築

消費者庁では、消費者被害に遭うリスクの高い配慮を要する消費者（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、消費者トラブルの未然防止、早期発見及び拡大防止を図るため、「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」による地方公共団体への支援や見守り活動の優良事例の収集・横展開等により、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置・活性化を促進しています。2025年3月31日時点で全国に542の協議会が設置されています。

また、地域の見守り活動の担い手育成のため、消費生活に関して関心を持つ住民、ヘルパー、民生委員・児童委員等、消費者被害を発見しやすい立場にある者や、地域の金融機関、コンビニエンスストア、宅配事業者等の事業者を主な対象として、消費生活協力員・協力団体の養成に向けた取組を行いました。

さらに、2024年10月に、見守り活動に関わる様々な分野の全国団体との間で連携を深め、地域における見守り活動の更なる推進を図るため、高齢福祉関係団体、障害者関係団体、消費生活関係団体、事業者関係団体等、多様な関係者を構成員とする「第20回高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催し、各団体における取組や消費者トラブルの現状等の情報提供等を行いました。

(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、国民生活センター、経済産業

局等を含めた国の機関と、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。

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。

加えて、毎年4月に都道府県及び政令市の消費者行政担当課長等向けの「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、最近の国の消費者行政の動向について情報の共有を図っています。

これらの各会議を通じて、各地方公共団体の消費者行政担当者と意見交換・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は、消費者被害の拡大防止や軽減、また、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。

2024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月にオンラインで実施し（166名参加）、さらに、執行に必要な実務スキルの向上を目指した「執行専門研修」を、11月に対面形式で実施（60名参加）しました。

(5) 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上

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⁶³）の運用を行っており、2024年度の入電件数は106万6,261件となりました。

同ホットラインについて、消費者への更なる普及啓発を図るため、5月18日の「消費者ホッ

トライン188の日」にSNSによる広告配信を行いました。また、イメージキャラクター「イヤヤン」を活用したポスター・チラシの配布を行ったほか、PR動画のイベント会場での放映やSNSでの配信等、様々な手法による広報を実施しました。

(6) 消費生活相談情報の的確な収集と活用

PIO-NETでは、消費生活相談業務の円滑な実施を支援するため、全国に寄せられた消費生活相談情報が集約されており、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ています。

消費者庁と国民生活センターでは、消費生活相談のデジタル化及びサービス向上へ向けて、PIO-NETの刷新を進めており、2026年度の新システムへの移行に向けて地方公共団体等と意見交換や情報提供を行いました。

(7) 国民生活センターによる研修の実施

国民生活センターの相模原事務所研修施設では、2024年度は27回⁶⁴の研修を実施しました。

地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対し、施設の特徴をいかして、事例検討や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。

63) 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）。

64) (実施コース数)

- ・消費者行政職員研修：3回
- ・消費生活相談員研修：20回
- ・消費者教育推進のための研修：4回

【別表】主な相談等窓口

窓口名称	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（消費生活センター等）を案内する。	消費者庁	TEL:188
法人等による寄附の不当な勧誘と考えられる行為に関する情報提供フォーム	法人等による寄附の不当な勧誘と考えられる行為に関する情報を受け付ける。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://contact.caa.go.jp/donation_solicitation/webform-001.html 郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館 消費者庁 消費者政策課 寄附勧誘対策室
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者安全調査委員会に対する事故等原因調査等の申出及び申出に関する問合せを受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/application/#offer
特定商取引法違反被疑情報提供フォーム	特定商取引法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※特定商取引法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/
預託法違反被疑情報提供フォーム	預託法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※預託法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/act_on_deposit/disobey_form/
取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律に基づく申出	取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益が害されるおそれがあると認める場合に、適切な措置をとるべきことを求める申出を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/digital_platform/inquiry
景品表示法違反被疑情報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/
携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム	携帯電話に関する不当表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
ステルスマーケティングに関する景品表示法違反 被疑情報提供フォーム	「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」（「ステルスマーケティング告示」）に該当する表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_003
食品表示法違反 被疑情報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※食品表示法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/
食品表示に関するお問い合わせ受付フォーム	食品表示に関する問合せを受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-8800 ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/inquiry_001/#inquiry04
公益通報者保護制度 相談ダイヤル (一元的相談窓口)	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」の制度に関する相談及び通報先に関する相談や行政機関の不適切な対応に関する苦情を一元的に受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262 (聴覚障害者等電子メール相談の受付窓口) MAIL:g.koueki-soudan@caa.go.jp
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 ウェブサイト受付窓口： https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html
個人情報保護法 相談ダイヤル	個人情報保護法に関する質問、民間事業者及び行政機関等における個人情報等の取扱い等に関する苦情等を一元的に受け付ける。	個人情報保護委員会	TEL:03-6457-9849
公正取引委員会 事務総局 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を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471 郵送：〒100-8987 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務総局審査局 管理企画課情報管理室 ウェブサイト受付窓口： https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html
公正取引委員会 事務総局 官房総務課	独占禁止法等に関する一般的な相談を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
各都道府県警察 本部及び警察署の 相談窓口	犯罪の未然防止等生活の 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 (FAX・ メール)
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 (高齢者・障害者専用) ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/opinion/ 郵送: 〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-2-1 中央合同庁舎第7号館 金融庁 金融サービス利用者相談室
カードローン ホットライン	利用者からの預金取扱等 金融機関のカードローンに 関する情報を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-00-6825 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6825 (IP電話) 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/29/ ginkou/20170901.html
多重債務相談窓口	多重債務に関する相談を 受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html
ディスクロージャー・ ホットライン	金融商品取引法上の開示 義務違反等に関する情報 を受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/ 郵送: 〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-2-1 中央合同庁舎第7号館 金融庁企画市場局企業開示課 ディスクロージャー・ホットライン
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:03-3506-6699 (高齢者・障害者専用) ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index. html 郵送: 〒100-8922 東京都千代田区霞が関3-2-1 中央合同庁舎第7号館 証券取引等監視委員会 情報提供窓口
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)	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/support/ pension.html TEL:03-3506-6627 MAIL: pension-hotline@fsa.go.jp 郵送: 〒100-8922 東京都千代田区霞が関3-2-1 証券取引等監視委員会 年金運用ホットライン

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
公認会計士・監査審査会情報受付窓口	公認会計士・監査法人の監査業務に関する情報、公認会計士・監査法人の監査業務以外に関する情報及び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)	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaob/uketuke/01.html MAIL: cpaab@fsa.go.jp 郵送: 〒100-8905 東京都千代田区霞が関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局総務試験課 情報受付窓口
優越的地位の濫用防止に係る情報収集窓口	銀証ファイアーウォール規制に係る優越的地位の濫用に関する情報等を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-014000 (ナビダイヤル) TEL:03-6206-6610 (IP電話) MAIL: firewall-conduct@fsa.go.jp 郵送: 〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-2-1 金融庁総合政策局リスク分析総括課 優越的地位の濫用防止に係る情報収集窓口
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。 ※個別のトラブルについて、あっせん、仲介、調停等を行うことはできない。	総務省	TEL:03-5253-5900
迷惑メール相談センター	特定電子メール法違反の疑いのある事実に関する相談・情報を受け付ける。	総務省	TEL:03-5974-0068 下記ウェブサイト参照 https://www.dekyo.or.jp/soudan/contents/ihan/index.html
違法・有害情報相談センター	インターネット上のトラブルについて適切に対応するためのアドバイスを行う。	総務省	下記ウェブサイト参照 https://ihaho.jp/
生活困窮者の自立支援に関する相談窓口	全国の自立相談支援機関において、住まいや仕事、お金のこと等、生活全般にわたる困りごとの相談を受け付ける。	厚生労働省	下記ウェブサイト参照: https://minna-tunagaru.jp/ichiran/ ※自立相談支援機関の相談窓口一覧を掲載
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からの相談等の受付、情報提供等を行う。	農林水産省	下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/heya/sodan/index.html TEL:03-3591-6529 郵送: 〒100-8950 東京都千代田区霞が関1-2-1 農林水産省「消費者の部屋」
食品表示110番	食品表示の偽装等の情報提供を受け付ける。	農林水産省	TEL: 0120-714-110 下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/jas/kansi/110ban.html
商品先物トラブル110番	主に農畜産物関係の商品先物取引に関する相談や違反行為等の情報提供及び国の商品先物取引業の許可を受けていない業者の被害等の相談を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3502-8270 下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
地理的表示等の不正表示通報窓口	地理的表示保護制度に関する違反が疑われる情報等を受け付ける。	農林水産省	下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gi_act/gi_mark/contact.html TEL：03-6738-7890 MAIL：contact_gi00@maff.go.jp 郵送：〒100-8950 東京都千代田区霞が関1-2-1 ※地方農政局等の「地理的表示等の不正表示通報窓口」での受付も可能
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、問合せ等を受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/intro/consult/consult_01.html#p07 TEL:03-3501-4657 FAX：03-3501-6202 ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能
経済産業省 商品先物トラブル 110番	商品先物取引に関する相談、商品先物取引業者等への苦情に係る情報、商品先物市場における相場操縦等の不公正取引の情報等を受け付ける。	経済産業省	下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html TEL:03-3501-1776
電力・ガス取引監視等 委員会相談窓口（情報 提供窓口）	電力・ガス・熱の適正取引の確保及び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の相談や事業者の法令違反行為に関する情報提供を受け付ける。 ※電力・ガス事業者からの制度に関する問合せを受け付けるものではない。	経済産業省 (電力・ガス 取引監視等 委員会)	下記ウェブサイト参照 https://www.egc.meti.go.jp/general/consult.html TEL:03-3501-5725
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 https://www.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.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 https://renrakuda.mlit.go.jp/
MOEメール	環境政策に関する意見・問合せを受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/
法テラス・ サポートダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会及び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 https://www.houterasu.or.jp

注1：消費者ホットラインについて、全地方公共団体（都道府県、政令市、市区町村等）の消費生活センター等のうち、メール及びFAXによる受付を行っている窓口の数は以下のとおり（2024年4月1日時点）。メール及びFAXの両方：433、メールのみ：244、FAXのみ：49
 （参考）都道府県：47、政令市：20、市区町村：1,721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796

注2：上記の窓口には、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。

