

第2部

消費者政策の実施の状況

- 第1節 地方消費者行政の推進
- 第2節 消費生活を取り巻く現状の課題への対応
- 第3節 消費者の安全及び自主的かつ合理的な
選択の機会の確保
- 第4節 消費者政策推進のための関係部局間の連携

第2部

消費者政策の実施の状況

第1節 地方消費者行政の推進

(1) 地方消費者行政の充実・強化に向けた 地方公共団体への支援等

消費者庁では、地方公共団体と連携し、地方消費者行政強化交付金等を通じて、地方消費者行政の充実・強化を図っています。

2025年度は、令和7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15.5億円を措置し、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。また、2025年6月の衆議院・消費者問題に関する特別委員会における決議等も踏まえ、交付金の仕組みの見直しを行い、新たな仕組みに対応した予算として、令和7年度補正予算において17.6億円を措置しました。

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おり、2025年度においても、消費生活相談員を育成するための担い手確保事業として、担い手確保が急務である地方公共団体と連携した養成講座等の実施や、消費生活相談員の業務を広く周知するための広報戦略の検討を行いました。

東日本大震災の被災地への支援としては、福島県が実施する震災・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）を支援するため、交付金等を措置してきました。2025年度には地方消費者行政推進交付金として福島県に1.65億円を措置しました。

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行っています。

(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・他の地方公共団体への展開等により、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。2026年3月31日時点で全国に580の協議会が設置されています。

また、地域の見守り活動の多様な担い手育成を図るため、各地方公共団体の消費者行政担当者を主な対象として、消費生活協力員・協力団体の制度及び活用方法の理解促進等に向けた取組を行いました。

さらに、2025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21回全国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。

加えて、2025年12月には、警察庁と連携の上、各都道府県の消費者行政部局に対し、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）における警察との連携強化に関する通知¹を発

出しました。

(3) 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

消費者庁では、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、都道府県及び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。

(4) 地方公共団体における法執行強化

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おり、2025年度には、執行実務に必要となる基礎知識の習得を目的とした「執行初任者研修」を5月にオンライン形式で行い（206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月に対面形式で行いました（56名参加）。

(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²⁾）を運用しており、2025年度の入電件数は144万1,608件でした。

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」を活用したイベントを全国3か所（宮城県利府町、京都府京都市、長野県松本市）で開催し、チラシ等を配布したほか、PR動画の放映やSNSでの配信等、様々な手法による広報を行いました。

(6) 消費生活相談情報の的確な収集と活用

PIO-NETは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインで結び、全国の消費生活相談情報を一元的に収集・蓄積することで、円滑な相談業務の実施を支援するとともに、相談情報は消費者被害の未然防止にも活用されています。

消費者庁及び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に向けて、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の意見交換や情報提供、また、消費生活相談員向けの研修を行っています。

(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、地方公共団体の職員、消費生活相談員等を対象に、2025年度は計25回³⁾の研修を行いました。研修には、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ています。

1) 「消費者安全確保地域協議会における警察との連携について」（令和7年12月11日付け消費者庁地方協力課長通知）

2) 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）。

3) (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：18回

・消費者教育推進のための研修：4回

第2節 消費生活を取り巻く現状の課題への対応

1. デジタル技術の飛躍への対応

(1) デジタル技術の活用と消費者被害の防止の両立

ア 幅広い世代を対象としたICT活用のためのリテラシー向上推進事業

総務省では、「ICT活用のためのリテラシー向上に関するロードマップ」（2023年6月公表）を踏まえ、幅広い世代を対象とした新たなICTリテラシー向上推進のための施策を実施しています。その一環として、幅広い世代に共通する重点的な課題に対応した学習コンテンツの開発等を行いました。また、児童・生徒、保護者・教職員等に対して学校等の現場での啓発講座「e-ネットキャラバン」を実施するほか、インターネットに係るトラブル事例の予防法等をまとめた「インターネットトラブル事例集」を作成・公表しています。

イ 消費者を意図しない行動に誘導する仕組みに対する取組

消費者庁は、OECD消費者政策委員会における「ダーク・コマーシャル・パターン⁴」についての議論に参画し、国際的な動向の把握に努めています。

また、特定商取引法や景品表示法といった現行の法律で規制し得るものについては、厳正に対処しています。

さらに、消費者の意思形成をゆがめるユーザーインターフェース等、デジタル技術の発達に起因する新たな消費者トラブルの実態等を整理し、消費者が安心・安全に取引できる環境を整備する観点から必要な措置について検討するため、2026年1月から「デジタル取引・特定商取引法等検討会」を開催しています。

総務省では、消費者が電気通信サービスをオンラインで契約する際に閲覧するウェブサイトが、消費者を意図しない行動に誘導する仕組みとならないよう、「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」（2025年10

月改正）において、望ましい例と不適切な例を明示しました。同ガイドラインに基づき、各電気通信事業者が適切に対応するよう促すとともに、モニタリングを継続しています。

また、スマートフォンアプリケーションの利用者情報の適正な取扱いを確保するため、関係事業者等が取り組むことが望ましい事項を定めた「スマートフォン プライバシー セキュリティ イニシアティブ（SPSI）」を策定しており、2025年度には、スマートフォン利用の最近の動向等を踏まえ、SPSIを改定しました。

ウ 特殊詐欺やSNS型投資・ロマンス詐欺等の対策の推進

警察庁では、「国民を詐欺から守るための総合対策2.0」（2025年4月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。

まず、被害防止対策として、幅広い世代に対し高い発信力を有するの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（SOS47）と連携し、公的機関、各種団体、民間事業者等の幅広い協力も得ながら広報啓発活動を展開しています。また、国際電話番号を利用した特殊詐欺が急増していることを踏まえ、国際電話の利用休止等が特殊詐欺の被害防止に有効であることを社会に呼び掛ける活動「みんなでとめよう!! 国際電話詐欺 #みんとめ」を推進するなどしています。

次に、犯行ツール対策では、法人口座を含む不正な口座情報について、預金取扱金融機関との迅速な情報共有に係る連携体制の構築、犯行に利用されたSNSアカウント及び電話番号の利用停止等を推進しています。

最後に、特殊詐欺等事件については、匿名・流動型犯罪グループ（トクリュウ）等の犯行グループの活動実態の変化に機動的に対応し、事件の背後にいる首謀者や指示役も含めた犯罪者グループ等の弱体化・壊滅のため、部門の壁を越えた効果的な取締りと資金獲得活動等に係る

4) OECDにおいて取りまとめられた報告書において、一律な定義付け・分類の難しさ等が指摘されている。また、日本において、現時点で法令上の明確な定義はない。

実態解明を推進しています。また、外国捜査機関との情報交換や協議等を積極的に行い、国境を越えて行われる特殊詐欺等事件に対する取締りの重要性について認識を共有し、国際連携の強化等を図っています。なお、2025年の特殊詐欺全体の検挙件数が6,590件（前年比14件増）であり、このうち架空料金請求詐欺の検挙件数は504件（前年比29件減）、還付金詐欺の検挙件数は1,055件（前年比13件増）となっています。また、近年急増しているSNS型投資・ロマンス詐欺全体の検挙件数が598件（前年比336件増）であり、このうち、SNS型投資詐欺の検挙件数は352件（前年比222件増）となっています。また、SNS型ロマンス詐欺の検挙件数は246件（前年比114件増）となっています。（暫定値）

個人情報保護委員会では、「悪質な名簿業者等把握時の個人情報保護委員会への情報提供について」（2024年2月警察庁）に基づき、都道府県警察からの情報提供を受け、特殊詐欺グループに名簿を販売した個人情報取扱事業者2者に対し、立入検査を実施の上、「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。）に違反する個人情報の提供を直ちに中止すること等について、緊急命令等を行いました。

エ 「詐欺的な定期購入商法」への対応

消費者庁では、インターネット上の詐欺的な定期購入商法対策として、2021年に改正された特定商取引法における最終確認画面に係る誤認表示等の禁止規定に基づき、2025年度は7件の行政処分、3件の行政指導を行うとともに、最終確認画面に係る周知を行いました。

また、デジタル取引の特性に起因する消費者トラブル等に対する必要な措置について「デジタル取引・特定商取引法等検討会」にて議論しています。

オ SNSチャットによる通信販売等の勧誘への対応

消費者庁及び経済産業局では、SNSを利用した不適当な勧誘を行った電話勧誘販売業者に対して行政処分を行いました。

また、消費者庁では、インターネット上での悪質な勧誘行為等、デジタル技術の発達に伴って増加している消費者トラブル等に対する必要な措置について「デジタル取引・特定商取引法等検討会」にて議論しています。

カ インターネット等を利用した商品販売等に関する消費者トラブルへの対応

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、2025年度は717件の注意喚起を行ったほか、違法行為が認められた通信販売業者に対しては、同法の規定に基づき、厳正かつ適切に行政処分等を行いました。

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」（2025年2月改訂）に基づき、取引環境の整備等の取組を推進しています。

キ 個人情報の適正な取扱いの確保に関する取組

個人情報保護委員会では、2025年度は事業者団体主催の説明会等への講師派遣等（2026年3月31日時点で計161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（2026年3月31日時点で85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（2025年5月26日から同年6月1日まで）等の広報・啓発を行いました。

各認定個人情報保護団体（以下「認定団体」という。）と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実施しました。また、個人情報保護法のいわゆる3年ごと見直し規定に基づく検討の状況に関する説明会を認定団体向けに開催したほか、認定団体及び対象事業者向け合同連絡会を開催し、「個人情報保護法サイバーセキュリティ連絡会」が取りまとめた「不正アクセス発生時のフォレンジック調査の有効活用に向けた着眼点」について説明を行いました。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⁵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談に対応し

5) 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等について、相談を受け付けている。

ました。

行政機関等における個人情報の適正な取扱いを確保するため、行政機関等に対する助言や照会への回答、制度運用に資する情報の提供等、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用の観点から幅広い支援を行いました。また、地方公共団体の職員の理解促進を図るため、実務に即した都道府県単位の研修会を実施しました。

ク デジタル取引に伴う消費者トラブルに関する情報提供等の推進

第6期消費者教育推進会議において、デジタル化に対応した消費者教育の推進に関して議論が行われ、2025年9月に取りまとめがなされました。同取りまとめでは、「消費者力⁶⁾」の育成・強化の取組が、デジタル社会の進展に伴う消費者トラブルの未然防止等の推進にもつながることとされ、消費者庁が関係省庁と連携し、「消費者力」の底上げを図るための取組を進めることが期待されています。

(2)取引デジタルプラットフォームにおける取引環境の整備

消費者庁では、「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」(令和3年法律第32号)の運用状況等に関して官民協議会で審議を行うほか、同法第4条の規定に基づく要請を行うなど、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。

さらに、2025年7月に販売業者等ガイドライン⁷⁾を改正し、CtoC取引(消費者同士の取引)がデジタルプラットフォーム上で行われる際の場の提供者に期待される役割を明示しました。

(3)AIの適切な活用

ア AIイノベーションの促進とリスク対応の両立

内閣府では、AIのイノベーション促進とリスク対応について、関係省庁等と連携し、総合的な取組を推進しています。2025年9月には、「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律」(令和7年法律第53号。以下「AI法」という。)が施行され、同法に基づく「人工知能基本計画」(令和7年12月閣議決定)及び「人工知能関連技術の研究開発及び活用の適正性確保に関する指針」(2025年12月人工知能戦略本部決定)が策定されました。

イ AIの安全性評価の検討

AIセーフティ・インスティテュート⁸⁾(AISI)は、2025年7月にカナダ・バンクーバーで開催されたAISI国際ネットワーク会合に参加しました。さらに、「広島AIプロセス及びAI法関連サイドイベント」を開催し、日本の国内外のAI政策とAI法の経緯・概要を紹介しました。

2025年6月に「AISI事業実証ワーキンググループ」のビジョンペーパー、同年9月にAIセーフティ評価のためのOSS評価ツール、同年10月に「AIセーフティに関する具体的な影響の調査報告書」、同年12月に「データ品質マネジメントガイドブック(第1.01版)」を公開し、信頼性確保と評価手法の普及を推進しています。

ウ AI事業者ガイドラインの周知・浸透

総務省及び経済産業省では、AIの安全安心な活用の促進のため、「AI事業者ガイドライン(第1.2版)」(2026年3月公表)を周知しています。同ガイドラインには、一般消費者にとっても、AIの活用にあたって参考となる情報が盛り込まれています。2025年度はガイドラインの周知・浸透のため、業界団体等への講演等を行いました。

6) 第5期消費者教育推進会議で実施した「『消費者力』育成・強化ワーキングチーム」において、悪質商法等による消費者被害の未然防止という観点から、消費者自身が実践する力として、①違和感に「気づく力(批判的思考力)」、②きっぱりと「断る力」、③一人で抱えず「相談する力」という三つの力を基本的な「消費者力」として位置付けている。さらに、自身だけでなく家族等周囲の見守りの観点から、④家族等の異変に「気づく力」や⑤相談を勧めるなどの「働きかける力」、加えて、⑥社会的課題の解決のために様々な主体の活動に参画・協働して「社会へ働きかける力」を身に付けることにより、「消費者市民社会の構築」を図っていく視点を整理している。

7) 「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おける『販売業者等』に係るガイドライン」

8) AIの安全性と信頼性を専門的かつ中立な立場で検証する公的な第三者機関として2024年に設立。安全性評価に係る調査、基準等の検討、安全性評価の実施手法に関する検討、他国の関係機関(英AISIや米CAISI等)との国際連携に関する業務を行っている。

た。また、消費者団体を含むマルチステークホルダーの意見を踏まえつつ、ガイドラインの更新を検討しています。

エ リテラシー向上の取組

総務省では、生成AIに触れうる国民（初心者）向けの基礎教材「生成AIはじめの一步～生成AIの入門的な使い方と注意点～」（2024年4月公表）について、関係省庁のウェブサイトに掲載するなど広く国民に周知しました。

文部科学省では、学習指導要領において、情報モラルを含む「情報活用能力」を学習の基盤となる資質・能力として位置付けており、各学校段階を通じて、その育成に取り組んでいます。2025年度は、「生成AI」「オンラインカジノ」「ディープフェイク」「家庭におけるタブレット等の長時間利用防止」に関する児童生徒向けの情報モラル動画教材の作成や、教職員を対象とした全4回のオンライン研修会を開催しました。

また、「初等中等教育段階における生成AIの利活用に関するガイドライン（Ver.2.0）」（2024年12月公表）に基づき、生成AIを学習場面や校務で活用する学校を生成AIパイロット校として指定し、学校現場における生成AIの利活用に関する成果・課題の検証や好事例の普及を進めています。

（4）自動運転の社会実装に向けた適切な手続の確保

ア 自動車の型式指定制度の的確な運用による自動運転車両の安全性確保

国土交通省では、自動車の安全・環境性の確保を図るため、自動車の保安基準への適合性審査を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実施するとともに、生産過程における品質管理体制の審査を行いました。

また、複数の自動車メーカー等において明らかとなった認証不正事案の再発を防止するため、2024年12月に外部有識者を含めた検討会で取りまとめられた再発防止策を踏まえ、自動車メーカー等における内部統制の強化のための制度見直しを行いました。

イ 自動運転の拡大に向けた調査研究

警察庁では、「自動運転の拡大に向けた調査検討委員会」を開催しており、現在の技術水準における課題の有無や対応方法を検討しています。また、2025年10月に、自動運転車の開発に資する交通ルールの解釈の明確化等について、自動運転車の開発事業者等との意見交換の枠組みを設置しました。

ウ 保安基準及びガイドラインの具体化

国土交通省では、国連自動車基準調和世界フォーラム（WP29）での国際議論の動向を踏まえつつ、自動運転車の安全な開発・普及に向け、2025年9月に「自動運転車の安全確保に関するガイドライン」を改訂することで、シナリオを活用した安全性評価手法を取り入れるとともに、日本で実施されている研究等を踏まえ、「有能で注意深い人間ドライバー」に関する安全要件の具体化を図りました。

エ 安全性向上に向けた検証・分析・提供の仕組み

国土交通省は、交通政策審議会陸上交通分科会自動車部会「自動運転ワーキンググループ」（以下「自動運転WG」という。）において、検討中の事故調査機関による調査対象とならない軽微な事故やニアミス情報についての定義を整理し、既存の不具合情報の収集スキームの活用や、メーカー等からの情報共有方法について検討するなど、安全性向上に向けた検証・分析・提供を行うための仕組みについて方針を示しました。

経済産業省では、自動運転シミュレーションに資するニアミス情報等の活用の在り方（データの定義と範囲、フォーマット、リスク評価の方法等）について、検討会の開催を通じた調査及び実際のシステムを用いた検証・評価を行っています。

オ 改正後の保安基準等への適合を求める仕組み

自動運転車の安全性能確保に向けて、これまでに、有識者の委員等から構成される「自動運転車の安全性能確保策に関する検討会」において、自動運行装置の改正後の保安基準等への適合を求める仕組みの方向性が検討され、新車に

は改正基準施行後に適切な猶予期間を設けた上で適合を求め、使用過程車には改正内容に応じて個別に検討する仕組みが適当であるとされました。

国土交通省では、上記を踏まえて、個別の改正内容等に応じて、新車及び使用過程車に対し、改正後の保安基準等への適合を求めます。

カ 適正な事故調査体制の確保

国土交通省は、自動運転WGにおいて、「道路運送車両法」(昭和26年法律第185号)の体系下での制度構築を念頭に、事故発生時における事故調査体制への協力を義務付けることや報告聴取権限の行使等、事業者による調査協力を促す方策について考え方を整理するとともに、国際連合で議論が継続中の自動運転車に記録を義務付けるデータ種別等について、事故調査の観点にも配慮した結論となるよう国際議論をリードしていく方針を示しました。また、海外の関係者が調査対象に含まれる可能性があることを考慮し、海外関係者に対する事故調査について、提携関係にある本邦関係者を通じた調査の在り方等の検討を行い、一定の方針を示しました。

さらに、迅速かつ実効性のある事故原因究明のため、職権行使の独立性が保障されている運輸安全委員会への事故調査機関の設置を想定し、自動運転WGにて議論を行いました。その結果、調査対象は、作動中の自動運転レベル⁹3以上で死亡重傷者が発生したもの等に定め、また、人・機材・施設等の観点から必要な調査体制を構築することや、事故等発生時の認知のために必要な措置として、自動運転レベル3・4それぞれにおいて認知が可能な者から事故等発生¹⁰の報告を得る仕組みを検討すること等、運輸安全委員会における自動運転車に係る事故調査機関の設置に向けて一定の方針を示しました。

キ 自動車損害賠償保障法の検討

国土交通省では、ロボットタクシー導入等に向けた自動運転における「自動車損害賠償保障法」(昭和30年法律第97号)上の損害賠償責任等の在り方の整理を行いました。

ク 自動運転に関する情報提供

経済産業省では、国土交通省及び警察庁と共に自動運転移動サービスの社会実装や事業化を加速するために参考となる情報を体系的にまとめた「自動運転移動サービス社会実装・事業化の手引き」(2024年6月策定)について、2024年度に新たに社会実装された自動運転移動サービスの事例を加え、2025年7月に更新しました。

国土交通省では、自動運転車の社会実装に伴い、自動運転車が関係する交通事故も発生していることから、今後、自動運転車が普及・拡大していくことを見据え、自動運転車の走行特性や混在交通の在り方について、ドライバー向けの広報を行い、自動運転車が混在することにより発生し得る交通事故の防止を図っています。

警察庁では、SAEレベル3¹⁰の自動運転について、自動運行装置の使用条件を満たさなくなる場合には、運転者が同装置から運転操作を確実に引き継ぎ、適切に対処する必要があることを踏まえ、当該機能を備えている自動車の性能や限界、運転上の留意事項等について、ウェブサイト等を通じた広報啓発活動を行っています。

(5)違法・有害情報等からの消費者利益の擁護

ア インターネット上の不当表示事案への対応

消費者庁では、インターネット上の不当表示事案に対して、景品表示法の規定に基づき措置命令等の行政処分を行っているほか、同法違反のおそれのあるインターネット上の表示を検知した場合に、事業者に対してその修正又は削除を促す指導(インターネット監視)を行っている

9) ここでいう自動運転レベルの定義としては、SAE (Society of Automotive Engineers) International「J3016_202104」(2021年4月)の定義を採用。

10) SAE InternationalのJ3016における運転自動化レベルのうち、システムが機能するよう設計されている特有の条件内において、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)を実施するが、システムの作動継続が困難な場合には、システムの介入要求等に対して、運転者の適切な応答が期待されるもの。

ます。

イ インターネット上の違法・有害情報への対応

総務省では、誹謗中傷等のインターネット上の違法・有害情報の流通に関し、大規模プラットフォーム事業者に対し削除対応の迅速化及び運用状況の透明化を求める、「特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律」（平成13年法律第137号）の適切な運用を行っています。

ウ 没入型技術の安心・安全な利活用の促進

総務省では、VR（仮想現実）、AR（拡張現実）、MR（複合現実）といった物理空間と仮想空間を融合させる没入型技術が社会課題の解決に資するものであると考え、2026年1月に、学識経験者やサービス提供者、デバイスメーカー等で構成する「没入型技術の利活用促進に向けたマルチステークホルダー連携会合」を発足しました。本会合では、前身の有識者会合で策定した「メタバースの原則（第2.0版）」の更なる改定や没入型技術の利活用促進に向けた望ましい普及啓発の在り方等について議論を行っています。

（6）決済サービスの多様化への対応

ア 資金決済事業者に対する継続的なモニタリングの実施

金融庁では、資金決済に関するサービスの適切な実施を確保し、その利用者等を保護するため、「資金決済に関する法律」（平成21年法律第59号）の規定に基づき資金決済事業者に対してモニタリングを実施しています。また、資金決済事業者に対するモニタリング等を通じて、ビジネスモデルや内包するリスクをタイムリーに把握し、資金決済事業者に改善を求めるなどの対応を行っています。

イ 割賦販売法の適切な執行

経済産業省では、安全・安心なクレジットカードの利用環境の整備のため、割賦販売法の規定

に基づく事業者への立入検査等により過剰与信防止のための支払可能見込額調査等の実施状況について監督を行っています。

ウ クレジットカードのセキュリティ対策

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、クレジット取引セキュリティ対策協議会が策定する「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。あわせて、SNS等において、消費者向けの注意喚起や不正利用対策に関する広報を行っています。

また、2025年4月及び同年5月には、経済産業省及びクレジットカード決済の関係者で構成する「加盟店における不正利用対策の在り方に関する検討会」を開催し、不正利用対策の方向性について議論しました。

（7）金融リテラシー等の確保

ア 金融経済教育の推進

金融庁、内閣官房及び金融経済教育推進機構（J-FLEC¹¹）では、各府省庁及び地方部局に金融経済教育研修の導入と、所管分野の関係企業や経済団体へのJ-FLECの講師派遣の周知を依頼しました。

また、金融庁及びJ-FLECは、地方公共団体等にJ-FLECの講師派遣について周知しました。

金融庁は、J-FLECにおいて、家計管理や生活設計を含む「金融リテラシー・マップ」の内容に沿った金融経済教育が中立・公正な立場から行われるよう、監督しています。

J-FLECでは、J-FLEC認定アドバイザーの認定について適切に審査を行うとともに、教育現場の意見をJ-FLECの取組に反映しています¹²。

文部科学省では、学校関係者が集まる会議体において、J-FLECにおける取組等を周知しました。

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

12) J-FLECでは、運営委員会に3名、「学校・教員支援研究会」に11名の学校関係者を起用。

イ 多重債務問題の解決に向けた施策

金融庁及び関係省庁は、地方公共団体等と連携して、多重債務問題の解決に向けた施策に取り組んでいます。2025年9月1日から同年12月31日まで「多重債務者相談強化キャンペーン2025」を実施し、地方公共団体等による多重債務に係る無料相談会の開催並びに常設の相談窓口及びヤミ金融利用防止等の周知・広報を行いました。また、同年10月に「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、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しました。

ウ 金融関係の消費者トラブル防止に向けた取組

消費者庁では、消費者教育推進会議において金融経済教育との連携に関する議論を行うとともに、学校や地域、職域での出前講座等で活用できる消費者教育教材や啓発資料等について「消費者教育ポータルサイト」等で情報発信を行っています。また、消費者トラブルやマネープランを扱った、若年者から壮年・退職期まで各世代の従業員向けの消費者教育研修プログラムを活用し、事業者等において実施される研修等への講師の派遣や、地域における取組の推進に向けた実証事業を実施しています。さらに、金融関係の消費者トラブルに関して、消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ!」や消費者庁公式X「消費者庁『18歳から大人』」を活用した注意喚起等を行っています。

エ 地域における多様な主体間の連携による消費者教育の推進

文部科学省では、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¹³⁾」の派遣を行いました。また、多様な主体が情報共有を行い、地域や学校で相互に連携するための場として「消費者教育フェスタ」を開催しており、2025年度は、奈良県及び栃木県において専門家による講演、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行いました。さらに、毎年度実施する社会教育主事講習¹⁴⁾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。

2. 消費生活のグローバル化の進展への対応

(1) 越境取引の増加を踏まえたトラブルへの対応・消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

ア 海外執行当局との連携体制の構築

消費者庁では、2025年5月及び同年10月にICPEN¹⁵⁾の本会合に参加し、環境に配慮していると誤解させる表示等について意見交換を行うとともに、同年5月には、同機関の取組の一つである「詐欺防止月間」として、「グリーンウォッシュ」に関する周知啓発を行いました。

イ 国民生活センターによる越境消費者トラブルに関する苦情相談事業

CCJでは、国境を越えた取引（越境取引）に関する消費者問題に対応するため、越境消費者相談の窓口を設置しており、2025年度は9,127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・拡大を進めており、2026年4月1日時点で、CCJと連携する海外消費者相談機関は15機関、これらの機関が管轄する国・地域は26となっています。

ウ OECDグローバル・リコール・ポータルサイトを通じたリコール情報の周知

消費者向け製品が国境を越えて多く流通していることから、国際的にもリコール情報の共有化の必要性が高まっており、OECDでは、「OECDグローバル・リコール・ポータル」サイトを運用しています。

消費者庁では、日本でリコール対象となった消費者向け製品のリコール情報を同サイトに提

13) 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。

14) 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事務局に置かれる専門的職員で、社会教育を行う者に対する専門的技術的な助言・指導に当たる役割。

15) 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。

供しています。

エ 地理的表示保護制度における地理的表示及び登録標章の不正使用への対応

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」を設置し、情報を受け付け、必要に応じて立入検査を行っています。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おり、2025年度は、地理的表示法違反が6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。なお、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。

オ JIS等の国内・国際標準化施策の実施

経済産業省では、2025年度も消費者への標準化¹⁶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25回開催しました。

また、消費生活技術専門委員会等、20の委員会を計49回開催しました。

カ 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）の制定を推進しており、2025年度も新たなJASの制定に向けて検討したほか、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、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。

(2) 海外オンライン旅行取引事業者（OTA）への対応

観光庁では、主要海外OTAに対して、2024年度に実施した「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」の点検結果を踏まえて、フォローアップの実施や必要な改善策の対応を促しました。

(3) 国際機関等との連携

ア 新未来創造戦略本部の機能を活用した国際業務の推進

新未来創造戦略本部では、海外諸国の消費者政策の動向を把握することに加えて、国際シンポジウム等の事業を実施しています。2025年6月には徳島県が主催する「国際消費者シンポジウム in 徳島」において、タイ、韓国及び香港の研究者や行政関係者と「食」を題材に消費者行政の持続可能な社会へのアプローチについて意見交換を行いました。

イ 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消費者政策委員会にビューローメンバーとして参加しており、現在進行しているデジタル移行等の国際研究プロジェクトに関して積極的に議論に参画しています。また、EU（欧州委員会）との間では、実務者レベルでの会合を実施し、デジタル化への対応を含む消費者問題について意見交換を行いました。2025年9月には、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）と欧州委員（消費者保護担当）が東京で会談し、同会合の継続・強化にコミットし、消費者行政分野における一層の協力強化を共同声明で確認しました。

3. 社会構造の変化への対応

(1) 配慮を要する消費者への対応

ア 成年後見制度と日常生活自立支援事業等との連携の推進及び同事業の実施体制の強化

厚生労働省では、判断能力が不十分な者の尊厳保持のために地域の関係者が適切な支援の組

16) 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。

合せを検討し、本人が置かれた状況に応じて適切な支援を受けられるよう、「成年後見制度と権利擁護支援策等の連携強化事業」を実施しています。同事業では、都道府県等が日常生活自立支援事業等から成年後見制度への移行調整等を行う連携コーディネーターを配置すること等を推進しています。

イ 登録家賃債務保証業者制度等

「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）に基づき、適正な業務を行うことができる家賃債務保証業者を登録する制度に加え、高齢者、障害者、低額所得者等を含む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、2025年10月に施行されました。

ウ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

厚生労働省では、有料老人ホームに該当する高齢者向け住まいについて、「老人福祉法」（昭和38年法律第133号）第29条第1項の規定に基づく届出を促進するための都道府県、政令市及び中核市の取組や、都道府県、政令市及び中核市が事業者に対して前払金の保全措置を徹底するよう指導を行うことを推進しています。

また、「令和6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16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。

エ 過剰な介護サービスの提供（いわゆる「囲い込み」）についての点検の徹底

厚生労働省では、2026年3月に実施した「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」において、指導監督権限をもつ都道府県等に対し、家賃や利用者のケアプランの確認を通じて、利用者のニーズを超えた過剰な介護保険サービスを提供している場合の指導を徹底するよう周知しています。

また、多様な介護ニーズの受け皿として重要な役割を果たしている有料老人ホームにおいては、中重度以上の要介護者や医療処置を必要とする入居者が増加しているほか、一部の住宅型

ホームにおける利用者のニーズを超えた過剰な介護サービスの提供といった課題が顕在化しています。

このため、中重度の要介護者等、特に入居者保護の必要性が高い者を入居対象とするホームを対象に、登録制といった事前規制や、関連する介護サービス事業者との独立性の確保にかかる措置、ホームと対等な立場で相談支援業務を実施する仕組みの導入等を盛り込んだ「社会福祉法等の一部を改正する法律案」を第221回特別国会に提出しました。

オ 高齢者等終身サポート事業を安心して利用できるようにするための取組

消費者庁、厚生労働省及び関係府省庁では、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連携して、2025年度に、「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」の周知に取り組みました。

カ いわゆる医師の応招義務の考え方の周知

厚生労働省では、「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて」（平成30年4月27日付け厚生労働省医政局医事課長通知）において、いわゆる医師の応招義務の考え方を紹介した上で、入院による治療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは、「医師法」（昭和23年法律第201号）第19条第1項に抵触する旨を周知しています。

キ 身寄りのない高齢者等が抱える生活上の課題に対応するためのモデル事業の実施

厚生労働省では、頼れる身寄りがいない高齢者等への必要な支援の在り方について検討を進めるため、相談を受け止め、地域の社会資源を組み合わせた包括的支援のマネジメント等を行うコーディネーターを配置した窓口の整備を図る取組や、十分な資力がないなど民間事業者による支援を受けられない人等を対象とした総合的な支援パッケージを提供する取組を、2025年度は延べ32自治体で試行的に実施しました。

(2) 成年後見制度等の活用

法務省では、成年後見制度の利用促進のためのリーフレットやパンフレットを関係各所へ配布するとともに、これまでに作成した同制度の紹介動画を活用したインターネット広告を配信し、継続的な周知・広報を行っています。また、成年後見制度を利用する本人の尊厳にふさわしい生活の継続やその権利利益の擁護等をより一層図る観点から、「法制審議会民法（成年後見等関係）部会」において、2024年4月以降、成年後見制度の見直しについて調査審議を行い、2026年1月に要綱案が取りまとめられ、同年2月に法制審議会総会において要綱が取りまとめられました。

さらに、日本司法支援センター（法テラス）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。

厚生労働省では、「第二期成年後見制度利用促進基本計画」（令和4年3月閣議決定）を踏まえ、成年後見制度利用促進ポータルサイトに自治体の相談窓口、研修動画等を掲載するなどの周知・広報を行うほか、地域連携ネットワークづくりの推進、総合的な権利擁護支援策の充実、意思決定支援の浸透等、更なる制度の運用改善等の成年後見制度の利用促進に向けた取組を行っています。

4. より良い社会の実現と国際協調への貢献への対応

(1) 消費者教育の推進

ア 地域や学校等における消費者教育の推進

消費者庁では、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、2026年2月に「消費者教育コーディネーター会議」を開催しました。また、消費者庁公式X「消費者庁『18歳から大人』」や「消費者教育ポータルサイト」等において、学校や地域等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。加えて、「消費者力」の育成・強化のため、世代ごとに遭いやすい最新の消費者トラブル事例を扱ったVR動画を活用した体験型教材を特設サイトに公開し、教材の活用・普及に向けた周知・広報を行っ

ています。

イ 消費者教育ポータルサイト等での情報提供・発信等

消費者庁では、「消費者教育ポータルサイト」において、地方公共団体や消費者団体、事業者等が作成した消費者教育教材や取組事例等を掲載し、学校や地域の出前講座等で活用できる情報の発信に努めています。2025年度の消費者教育ポータルサイトのアクセス数は、約75万件となっています。

ウ 法教育の推進

法務省では、成年年齢が18歳であることを踏まえ、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（PDF形式及びデジタルブック形式）をウェブサイトで公開しているほか、イベント等の参加者に配布するなどして、法教育に関する情報発信を行っています。また、教員等が法教育の具体的な実践方法を習得するためのセミナーを開催したり、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たりするなどして、学校現場等への支援を行っています。

エ 学習指導要領に基づく消費者教育の推進

文部科学省では、2017年、2018年及び2019年に、小・中学校及び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。

オ 地域における多様な主体間の連携による消費者教育の推進【再掲】

本節1.（7）エ 地域における多様な主体間の連携による消費者教育の推進を参照。

(2) エシカル消費・消費者志向経営等の推進

ア エシカル消費の普及啓発

消費者庁では、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」の促進のため、啓発用パンフレット等の学校や地域等での活用促進、普及啓発イベントへの積極的な参画、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。特に、環境分野に着目したグリーン志向消費について、消費者教育推進会議における議論を受けて消費者庁において開催された「グリーン志向の消費行動に関するワーキングチーム」における議論も踏まえ、2025年度における消費者月間の統一テーマに掲げ、消費者向けの行動チェックリスト等を公表するなど、普及啓発の取組を強化しました。

イ 国産有機農産物需要拡大支援事業

農林水産省では、有機農産物等の消費拡大や消費者理解醸成のため、「有機農業の日」特別期間を設けて情報発信を強化し、全国で学校給食への利用や小売店等での販売促進等が行われたほか、小売及び飲食事業者による「国産有機サポーターズ」と連携し積極的な情報発信を行いました。

ウ サステナブルファッションの促進

消費者庁、経済産業省及び環境省では、2026年1月に「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、サステナブルファッションに関する消費者庁作成教材の活用促進、特設サイトやSNS等による情報発信の強化等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やサステナブルファッションの推進に向けたアクションプランの策定等を行い、サステナブルファッションの普及啓発を行っています。

エ 使用済製品のリユース促進による温室効果ガス削減効果の調査

環境省では、エシカル消費の普及に向けた取組を推進する一環として、リユースを実施することによる温室効果ガスの削減効果等について、把握する調査を行うための検討を進めています。

オ トレーサビリティの向上を促す取組の検討

経済産業省では、業界団体、企業、地方公共団体、大学等と共にサーキュラーエコノミー¹⁷ (CE)の実現に向けて取り組むサーキュラーパートナーズ(2026年3月末時点で約860者が参画)にて、CE情報流通プラットフォームの構築を進めており、環境省及び各参画機関と協調しながら製品・素材の情報連携や循環性を可視化するための取組を行いました。

カ 水産エコラベルの活用の推進

農林水産省では、生態系や資源の持続性に配慮した方法で漁獲・生産された水産物に対して消費者が選択的に購入できるよう商品にラベルを表示するスキームである水産エコラベルの推進等を図りました。

キ 製品・サービスのライフサイクルを通じた温室効果ガス排出量算定・表示推進事業

環境省では、消費者が脱炭素の実現に貢献する製品やサービスを選択できるようにするため、業界及び地域単位での製品・サービスのカーボンフットプリント(CFP)の算定・表示に向けた取組を推進しました。また、脱炭素価値を有する製品・サービスの価値が消費者に認知され、調達・購入につながるよう、価値の見える化に関する検討を開始しました。

ク 脱炭素社会作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、2050年ネット・ゼロ¹⁸の実現に向けて国民の行動変容・ライフスタイル転換を後押しするため、「デコ活」(脱炭素につながる新しい豊かな暮らしを創る国民運動)を推進

17) 資源を効率的に循環させ、持続可能な社会をつくるとともに経済的な成長もめざす経済システム。

https://www.enecho.meti.go.jp/about/special/johoteikyoo/circular_economy_01.html

18) 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。

しています。

「デコ活」では、「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、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。

また、国民の脱炭素ライフスタイル転換を進める企業の取組、特に脱炭素行動の妨げとなる要因を取り除く社会実装に向けた取組を支援しています。さらに、企業、団体等の取組が広く認知され国民の行動変容につながるよう認知拡大にも取り組んでいます。

ケ 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、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3,700件の取組が登録されています(2026年3月31日時点)。

コ 持続可能な物流の実現に向けた取組

消費者庁では、再配達削減や多様な受取方法の普及促進、また、「送料無料」表示の見直しとしての説明責任を果たす必要性の理解醸成等、消費者や事業者の理解を増進するための取組を積極的に進めています。取組の一環として、ウェブサイトにおいて、事業者における「送料無料」表示の見直しに関する主な取組事例を随時紹介しています。また、2025年10月には、消費者に対する啓発用チラシを配布しました。

国土交通省では、自宅の宅配ボックスへの配達や自宅玄関前等の指定場所への配達、駅・公共施設等の宅配ロッカーへの配達等の多様な受取方法の普及に向けて、Eコマース事業者や宅配事業者等と連携しながら、「再配達削減PR月間」を行っています。

サ 消費者志向経営の推進

消費者庁では、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¹⁹⁾」等の推進活動を行っています。

また、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」を実施しており、2025年度は内閣府特命担当大臣表彰1件、消費者庁長官表彰5件、グリーン志向特別表彰1件を決定しました。

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、有識者による講演や事業者における取組事例の共有等を通じて、消費者志向経営への理解を促進し、事業者の取組の高度化を図っています。

(3) カスタマーハラスメント対策

ア カスタマーハラスメント対策の周知啓発

消費者庁では、消費者が自立した責任のある行動を通じて社会的な役割を果たしていくことができるよう、消費者教育を推進する立場から、カスタマーハラスメント対策につながる取組を行っています。具体的には、消費者による事業者への適切な申入れ方法の習得を目指すため、消費者向け啓発チラシ等の作成・公表や、従業員向け消費者教育プログラムへのコンテンツ掲載、ウェブサイトやSNSにおける発信等、関係省庁等と連携した周知啓発の取組を行っています。

イ カスタマーハラスメント対策の強化

カスタマーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務の新設や、職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定の創設等を内容とする「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」(令和7年法律第63号)が、2025年6月に成立しました。

厚生労働省では、2026年2月に、事業主が

19) 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行うとともに、その取組成果や改善内容等をフォローアップ報告として公表する活動。推進組織では、各事業者の自主宣言やフォローアップ報告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、消費者を始め広く社会へ発信している。

講ずべき措置の具体的内容等について定めた指針を策定しました（同年10月施行）。

(4)食育の推進

食育は、「第4次食育推進基本計画」（2021年3月食育推進会議決定）に沿って関係府省庁等が連携して施策を展開しています。

農林水産省では、国民の食育への関心を高めるために、徳島県等と共に2025年6月に「第20回食育推進全国大会 in TOKUSHIMA」を開催したほか、第9回食育活動表彰を実施し、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を表彰しました。健全な食生活の実現に当たっては、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各種施策を講じています。

また、農林水産省では、新たな「食料・農業・農村基本計画」（令和7年4月閣議決定）に基づき、学校等での食育の強化、「大人の食育」の推進、国民の食卓と農業の生産現場の距離を縮める取組の拡大、行動変容に向けた機運の醸成等の取組を推進しています。具体的には、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強化しているほか、2025年6月に官民連携食育プラットフォームを設立し、官民や事業者同士が連携し、若い世代を含めた大人に対する食育を推進しています。

(5)食品ロスの削減

日本の食品ロスは、2023年度の推計で年間464万トン発生しており、その内訳は事業系が

231万トン、家庭系が233万トンとなっています（農林水産省・環境省推計）。「食品ロスの削減の推進に関する法律」（令和元年法律第19号）の規定に基づく「食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針」（令和7年3月変更）では、食品ロス削減目標²⁰が設定されるとともに、その目標の達成に向けて、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ています。

農林水産省は、食品ロス削減等に向けた食品関連事業者の取組の開示制度と食品関連事業者の取組を適正に評価する仕組みの構築に向けた検討を行いました。

消費者庁、農林水産省及び環境省では、10月の「食品ロス削減月間」に、小売店やドラッグストア関連の協会と連携し、全国のコンビニエンスストアにおいて「てまえどり」の呼び掛けを行いました。同月30日の「食品ロス削減の日」には、毎年「食品ロス削減全国大会」が開催されており、2025年度は千代田区において第9回大会が開催され、関係省庁もブース出展等を行いました。

消費者庁及び環境省では、食品ロス削減・食品寄附促進の取組を広く国民運動として展開することを目的として「令和7年度食品ロス削減推進表彰」を実施し、88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件等を選定しました。

農林水産省では、食品ロス削減等をより一層促進することを目的として第13回「食品産業もったいない大賞」について62件の応募から農林水産大臣賞1件等を選定しました。これらの賞の表彰は、「第9回食品ロス削減全国大会」のプログラムの一部にて行われました。

さらに、消費者庁では、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」制度を設けており、4,612人をサポーターとして登録しています（2026年3月31日時点）。

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に関する

20) 事業系食品ロスについては、2000年度比で2030年度までに食品ロス量を60%削減させる（219万トン）とともに、家庭系食品ロスについては、2000年度比で2030年度までに半減させる（216万トン）という目標の早期達成を目指すこととしている。

るモデル事業を実施し、7件の事業を採択しました。また、これら優良事例を取りまとめた「食品廃棄ゼロエリア創出の手引き」を2026年4月に公表しました。さらに、家庭系食品ロス削減に係る課題整理、取組の実施に伴う効果検証の取組を支援するために、消費者の行動変容等による家庭系食品ロスの削減推進モデル事業を実施し、8件の事業を採択しました。

消費者庁では、研修会の開催等を通じて「食品寄附ガイドライン」（2024年12月策定）の周知に努めました。同ガイドラインには、食品寄附への社会的信頼の向上に向け、食品寄附関係者が遵守すべき事項等が示されています。また、企業等からのフードバンクへの食品寄附活動の拡大につなげるため、一定の管理責任を果たすことができるフードバンクを、フードバンク認証事務局を担う消費者庁が認証する「フードバンク認証制度」について、2026年度からの本格運用に向けた実証事業を実施しました。

さらに、消費者庁では、コンビニエンスストアにおいて販売期限が過ぎた食品のうち、消費期限・賞味期限を過ぎておらず問題なく食べられるものについて、近隣の食支援が必要な方々に無償で提供する「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」を全国3自治体（愛知県名古屋市、宮城県仙台市、千葉県千葉市）で実施しました。

環境省では、家庭で余っている食品を集めて、食品を必要としている地域のフードバンク等の生活困窮者支援団体、子ども食堂、福祉施設等に寄附する活動であるフードドライブを推進しており、2025年度は「フードドライブ実施の手引き」（2022年3月公表）を改定し、2026年4月に公表しました。

消費者庁及び厚生労働省では、研修会の開催等を通じて「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン」（2024年12月策定）の周知に努めました。同ガイドラインには、外出時の食べ残し持ち帰りを促進するため、事業者が民事上又は食品衛生上留意すべき事項及び消費者に求められる行

動が整理されています。

消費者庁及び農林水産省では、大阪・関西万博において、会場内で営業する店舗にデジタルサイネージ等で活用できる食品ロス削減普及啓発資材を提供しました。

農林水産省では、国連機関UNEP²¹ と共催でトークイベント「食品廃棄物の削減で切り拓く低炭素社会」を国連パビリオンで開催しました。また、外食店舗等がダウンロードして利用できる「食べきり」を呼び掛ける啓発ポスターを作成しました。

消費者庁では、農林水産省、環境省及び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2025年12月から2026年1月まで実施し、啓発資材の提供等により、外出時の食べきり（「30・10（さんまる いちまる）運動²²」等）のほか、テイクアウト時の適量購入や家庭での食べきりを呼び掛けました。

環境省、消費者庁及び農林水産省は、「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン」を普及するため、外出時の食べ残し持ち帰りの普及イベント「mottECO²³ FESTA 2025」（2025年7月開催）において環境大臣及び農林水産大臣のビデオメッセージでmottECOを呼び掛けました。

また、環境省は、消費者が参画・関与する売れ残り食品の廃棄防止等の取組を支援するために、mottECO導入モデル事業及び売れ残り食品廃棄防止対策導入モデル事業を実施し、5件の事業を採択しました。また、これら優良事例を取りまとめた「mottECO導入の手引き」を2026年4月に公表しました。

消費者庁では、2025年3月に「食品期限表示の設定のためのガイドライン」を改正し、食品関連事業者が取り組むべき内容として、①安全係数について、食品の特性等に応じてできるだけ1に近づけることが望ましいこと、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が盛り込まれました。

21) United Nations Environment Programme（国連環境計画）の略。

22) 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。

23) 環境省が2020年に実施した「Newドギーバッグアイデアコンテスト」において、飲食店等においてやむなく発生してしまう食べ残しを、事業者及び消費者双方の協力と相互理解の下、持ち帰る行為の新たな愛称として「mottECO（モッテコ）」を選定した。

(6) みどりの食料システム戦略の推進

農林水産省では、「みどりの食料システム戦略」(2021年5月策定)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取組を「見える化」し、星の数で分かりやすくラベル表示する取組²⁴を進めています。米、野菜、果実等の24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。また、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関わる活動を表彰する「みどり戦略学生チャレンジ」を実施しています。2026年2月に開催した第2回大会では、応募があった387件のうち優れた取組に対して農林水産大臣賞等を授与しました。

さらに、消費者庁、農林水産省及び環境省では、「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2025」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2025」を実施しました。

また、消費者庁及び農林水産省では、共催している日経SDGsフォーラムにおいて、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。

5. 緊急時における消費行動の変化への対応

(1) 緊急時における消費活動に関する消費者教育の推進

消費者庁では、災害その他の非常の事態においても、消費者が合理的に行動することができるよう、不確かな情報の拡散や不確かな情報に影響を受けて物資の買いだめを行うといった消費行動への注意喚起、適切な意見の伝え方等について、消費者庁公式X「消費者庁『18歳から大人』」や「消費者教育ポータルサイト」等で情報発信を行っています。

(2) 災害時の便乗行為等への対応

消費者庁では、2025年9月に九州で発生した大雨等の災害発生時、災害に便乗した悪質商法に関するチラシをウェブサイト及びSNSに掲載して消費者への注意喚起を行いました。

24) 2024年3月にガイドラインに則った本格運用開始。同年6月にはラベルの愛称を「みえるらべる」に決定。「みえるらべる」の表示は、小売店を始め、外食、教育機関等の多様な場で広がっている。

第3節 消費者の安全及び自主的かつ合理的な選択の機会の確保

1. 消費者の安全の確保

(1) 消費者の安全・安心の確保

ア 事故情報の収集や公表、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「事故情報データバンク²⁵⁾」を運用しています。

消費者庁では、2025年度は、消費者安全法の規定に基づき通知された生命・身体被害に関する消費者事故等について、重大事故等の概要等の公表を50回行い、関係府省庁への情報提供を行うとともに、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102回行いました。

また、国民生活センターと共同で実施している医療機関ネットワーク事業（2026年3月31日時点で32医療機関が参画）では医療機関特有の事故情報を幅広く集めました。

さらに、事故情報等を踏まえ、「リチウムイオン電池使用製品の発火事故」等をテーマにした消費者への注意喚起4件のほか、様々なテーマの事故防止情報等について、メールマガジンの配信24件、SNSへの投稿48件を行いました。

加えて、消費者安全法の規定に基づく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しました。

イ 生命身体事故等の原因調査・再発防止のための提言

消費者安全調査委員会では、2025年度に、事故等原因調査等の申出制度による申出を37件受け付けたほか、消費者安全法第31条第1項の規定に基づき調査結果を取りまとめた報告書を1件²⁶⁾決定・公表し、同法第33条の規定に基づく意見を述べました。

ウ 消費者庁リコール情報サイトによる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²⁷⁾」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、2026年3月31日時点で8,297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1万1,251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 国民生活センターによる商品テスト事業

国民生活センターでは、2025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128件のうち、19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、残り109件を商品テストとして受け付け、対応しました。また、注意喚起のための商品テストを7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。

オ 国民生活センターによる人材の登用・育成

国民生活センターでは、消費生活相談及び商品テスト機能の強化、啓発活動等、消費者問題における中核的機関としての役割を担うための人材の登用・育成を図っています。

カ 高齢者関連製品の誤使用等事故対策

高齢者は身体・認知機能の低下に伴い、誤使用・不注意に起因する事故の比率が他の年齢層より高くなっており、事故を減らすためには製

25) <https://www.jikojocho.caa.go.jp/ai-national/>

26) 「住宅の窓及びベランダからの子どもの転落事故」（2025年6月公表）

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

品設計側で意図しない使用について、想定される使用と捉えた対応が求められます。

そのため、経済産業省では、事業者等が安全な製品の設計・開発に活用できる高齢者の行動特性や事故が多く重点的な対策が必要な製品（シルバーカー）の使い方等のデータの取得・環境整備を推進しました。

キ 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

「製造物責任法」（平成6年法律第85号）は、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場合の、製造業者等の損害賠償責任について定めています。

消費者庁は、同法に関する裁判例を収集・分析し、論点別に裁判例を抽出・整理して、ウェブサイトに掲載・公表する取組を行っており、2026年3月31日時点の掲載件数は、累計で判決497件、和解105件、論点別裁判例38件です。また、同法に関する概要説明及びQ&Aをウェブサイトで公表するなど、消費者への情報提供に努めています。

ク 身近な化学物質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おり、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。

ケ 重大製品事故情報の公表及び重大製品事故の報告制度の周知

消費者庁では、消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、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、週2回程度、定期的に公表しています。2025年度に同法第35条第1項の規定に基づき報告された重大製品事故は1,425件でした。

また、「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）により、報告義務の対象となる事業者が拡大したことを踏まえ、重大製品事故に係る報告制度の周知に取り組んでいます。

コ 家庭用品に係る健康被害の年次とりまとめ報告

厚生労働省では、家庭用品中の化学物質による健康被害の発生及び拡大を防止することを目的として、健康被害事例の情報を収集・分析し、被害を防止する上で必要な留意事項をまとめた上で公表し、事業者に対し製品の安全対策に係る取組を促すとともに、消費者に対する注意喚起を行っています。2024年度に収集した健康被害事例については、2025年12月に、2024年度「家庭用品に係る健康被害の年次とりまとめ報告」として公表しました。

サ 電気通信サービスに係る消費者保護の推進

総務省では、全国から寄せられる電気通信サービスに係る苦情相談情報を踏まえ、法令遵守状況のモニタリングを行うとともに、情報通信審議会（2025年10月に消費者保護政策委員会を設置）において消費者保護ルールの在り方について検討を進めています。そのほか、「電気通信消費者支援連絡会」を全国11地域で開催し、各地の消費生活センターや電気通信事業者との連携を強化しています。

シ 宅地における事故の未然防止

国土交通省では、建築物防災週間²⁸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」（国土交通省住宅局長通知）を、2025年7月及び2026年1月に行政庁等に対して通知しました。

また、農林水産省及び林野庁と連携し、基礎調査実施要領や盛土等の安全対策、不適切な盛土等の対策についてまとめたガイドライン等の内容周知に加え、地方公共団体への必要な助言や情報提供等を行いました。

ス 薬物乱用防止対策

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）、「麻

28) 秋季及び春季の2回実施。

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)等において啓発資材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・配布しました。

さらに、健康被害の発生を未然に防止するため、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ており、2026年3月31日までに2,480物質を指定薬物に指定しました。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するとともに、財務省(税関)との協力体制を構築し、輸入通関前に検査を行い、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。さらに、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。

加えて、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調査し、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。

警察庁及び都道府県警察では、関係省庁と連携し、薬物の密輸入や密売等を行う犯罪組織、薬物乱用者等に対する取締りを継続して行っています。

また、各種パンフレットや動画等の配布・配信、学校や民間企業と連携した薬物乱用防止教室や講習会等の開催等により、薬物乱用防止のための広報・啓発活動を推進しています。特に、大麻乱用防止対策として、SNSを利用して特定のキーワードに対して警告を発するターゲティング広告の実施や、「大麻に手を染めてしまった未来」と「踏みとどまった未来」とを対比した少年向け動画のSNS等での発信等を行っています。

外務省では、国際的な課題の一つである薬物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、依存性等の中枢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の国際協力を強化しています。

その一例として、2025年度も、国連薬物・犯罪事務所(UNODC²⁹)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³⁰(SMART Forensics Programme)への拠出を行いました。

海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番³¹」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、海事関係事業者等に対して、薬物事犯に関する情報の提供依頼等を行っています。

セ アルコール依存症、薬物依存症及びギャンブル等依存症に対する取組

アルコール、薬物、ギャンブル等の依存症対策については、「アルコール健康障害対策基本法」(平成25年法律第109号)、「再犯の防止等の推進に関する法律」(平成28年法律第104号)及び「ギャンブル等依存症対策基本法」(平成30年法律第74号)に基づく各種計画³²等を踏まえ、2025年度も計画的かつ総合的な取組を行いました。

このうち、厚生労働省では、「アルコール健康障害対策推進基本計画(第2期)」(令和3年3月閣議決定)において、「アルコール健康障害の発生予防」と「アルコール健康障害の進行・重症化予防、再発予防・回復支援」を重点課題に掲げ、アルコール健康障害の発生・進行・再発の各段階に応じた防止対策を講じてきました。さらに、2026年3月には、「アルコール健康障害対策推進基本計画(第3期)」が閣議決定されました。同計画における重点課題として、新たに「アルコール健康障害の当事者及びその

29) 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。

30) 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ためのプログラム。

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

32) 「アルコール健康障害対策推進基本計画」(令和3年3月閣議決定)、「再犯防止推進計画」(令和5年3月閣議決定)及び「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」(令和7年3月閣議決定)。

家族（こどもなど）への支援」を盛り込んだほか、飲酒に伴うリスクに関する知識の普及の推進を図るため、国民それぞれの状況に応じた適切な飲酒量・飲酒行動の判断に資する「健康に配慮した飲酒に関するガイドライン」の周知・活用等を進めることとしています。

内閣官房では、ギャンブル等依存症対策については、「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」に基づき、関係省庁と連携しながら、若年者対策の強化等の各種施策を推進しています。

厚生労働省では、上記の各種計画等を踏まえ、依存症対策を推進するため、依存症対策全国拠点機関を指定し、地域における依存症の相談対応・治療の指導者の養成等や依存症回復施設職員への研修、依存症に関する情報ポータルサイトの運営等に取り組んでいます。

都道府県及び政令市では、①依存症専門医療機関・依存症治療拠点機関の選定及び相談拠点の設置、②SMARPP³³等による依存症を抱える方に対する治療・回復プログラムや依存症を抱える方の家族に対する支援、③依存症を正しく理解するための普及啓発活動、④依存症問題に取り組んでいる自助グループ等民間団体への活動支援等を行っています。

また、厚生労働省では、依存症に対する誤解や偏見をなくし、依存症に関する正しい知識と理解を深めるため、普及啓発イベントやインターネット等を活用した情報発信、リーフレットの作成・配布等、広く一般国民を対象とした普及啓発事業を実施しています。

(2) 子供の安全の確保

ア 子供の製品安全に係る取組の推進

「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2025年12月に施行されました。その中で、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³⁴の規制対象とすることの明確化及び法執行の実効性を確保する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及び届出を求めること等の措置を設けました。

上記改正法の中で子供用特定製品の枠組みが設けられたことを踏まえ、「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）において、乳幼児用ベッドが特別特定製品かつ子供用特定製品に指定され、乳幼児用玩具は特別特定製品以外の特定製品かつ子供用特定製品に指定され、2025年12月に施行されました。特定製品については自主検査を行い、技術基準適合性を確認することとなっており、特別特定製品については、自主検査に加え、国に登録した検査機関により技術基準適合性を確認することとなっています。加えて、子供用特定製品については、対象年齢・使用上の注意等の警告表示等を表示した上で、乳幼児用ベッドについてはひし形の子供PSCマーク、乳幼児用玩具については円形の子供PSCマークを表示することが可能となります。販売事業者等がPSCマークの表示がない製品を販売することは禁止されています。

また、2025年9月の「消費経済審議会製品安全部会」において乳幼児用ベッドガード及びベビーカーの2品目を特別特定製品以外の特定製品かつ子供用特定製品として指定する諮問を行い、答申を得ました。2026年4月には「消費生活用製品安全法施行令の一部を改正する政令」（令和8年政令第117号）が公布され、これら2品目が特別特定製品以外の特定製品かつ子供用特定製品に指定されました。関連する省令等を整備の上、2026年7月に施行される予定です。

その上で、経済産業省では、子供が被害に遭う製品事故の発生件数及び発生状況を分析し、必要な製品については、子供用特定製品に指定し、国が定める技術基準への適合や警告表示等により、子供の製品事故防止に努めます。

イ 事故情報の集約・分析、消費者への注意喚起や関係行政機関等への情報提供等

消費者庁では、医療機関ネットワーク事業において、医療機関特有の事故情報を幅広く集めました。また、「チャイルドシートの適正な使用」

33) Serigaya Methamphetamine Relapse Prevention Programの略。覚せい剤依存症の治療を目的に開発されたプログラム。現在は、その一部を改変し、アルコール、薬物、ギャンブル等の依存症を対象にしたプログラムとして実施。

34) 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）の四つを指す。

等をテーマにした消費者への注意喚起等を行いました。

ウ チャイルド・デス・レビュー（CDR） 制度の推進

こども家庭庁では、子供の死亡に対する効果的な予防対策を導き出し、予防可能な子供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。また、2025年4月には「CDR（Child Death Review：こどもの死亡検証）の制度のあり方に関する検討会」を立ち上げ、全国展開に向けた制度の在り方を検討するため、当事者である遺族や地方公共団体等の関係者に丁寧ヒアリングを行いながら、CDRの体制整備について議論しています。

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、「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。

2025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、「溺水による事故の防止」をテーマに2025年7月14日から同月20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、子供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、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 教育・保育施設等における重大事故の防止

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³⁵⁾」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、2024年度の「子ども・

子育て支援調査研究事業」において、食事中の誤嚥^{えん}事故を課題として取り上げ、2025年度はこれを踏まえて、教育・保育施設等に対する更なる啓発を行っています。

カ 事故防止に資する情報等の消費者への配信

消費者庁では、関係府省庁等と連携し、消費生活上発生し得る「窒息」、「溺水」、「転倒・転落」等の思わぬ事故を防ぐための注意点や豆知識等を発信しました。具体的には、「チャイルドシートの適正な使用」等をテーマにした消費者への注意喚起のほか、たばこの誤飲、水辺での溺水、花火でのやけど等の様々なテーマの事故防止に資する情報等について、メールマガジンの配信及びSNSへの投稿を行いました。

キ 学校給食における窒息事故の防止等に向けた周知啓発

文部科学省では、教育委員会等を対象とした行政説明や各種研修会等の機会を捉え、各地方公共団体の学校給食担当者や栄養教諭等の学校給食関係者に対して、「食に関する指導の手引—第二次改訂版—」（2019年3月公表）を基に、学校給食における窒息事故等の未然防止に向けたポイントや事故発生時の対応における留意事項等の周知啓発を行いました。

(3) 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、海外のリスク評価機関との会合等により連携強化を進め、食品の安全性に関する最新の知見・情報を収集・発信しています。

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

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等

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。)を策定しています。2025年度は、以下の取組を行いました。

食品添加物のうち、既存添加物については、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削除する手続を進めています。第5次削除については、2025年8月に「既存添加物名簿の一部を改正する告示」(令和7年消費者庁告示第9号)が公示され、既存添加物名簿から30品目と「レイシ抽出物」の一部基原を削除しました。

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」等に基づき設定又は改正を行っています。2025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、34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することとしています。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については、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)が、水質管理目標設定項目から水質基準に引き上げられたことから、2025年6月にミネラルウォーター類の規格基準の設定

等を行いました。

器具・容器包装については、2025年5月31日にポジティブリスト制度³⁶(2020年6月施行)の経過措置が満了しました。制度の導入に伴う器具・容器包装の規格基準の見直しを行うとともに、制度の円滑な運用を目指し、Q&Aの追加や要請に応じた新たなモノマー等のリスト追加等、柔軟な対応を行いました。

遺伝子組換え食品等については、品種・品目ごとに安全性審査を実施しており、2026年3月31日時点でとうもろこし、大豆等の食品9作物345品種及び食品添加物28種類92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、2026年3月31日時点で11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、「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を行っています。

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行っています。

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、実態調査を行うとともに、低減対策の策定・普及に取り組んでいます。

2025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、58件の実態調査等を行いました。また、2024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。

36)「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。

また、食品安全等の取組状況について、食品関連事業者に対し、アンケート調査（2025年度920件）や研修等によって、食品安全等の取組の実態を把握するとともに食品業界の信頼性向上に向けた取組を推進しています。

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、関係府省庁と連携し、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おり、2025年度は、食品中の放射性物質、食品添加物、残留農薬等について、食品安全委員会、厚生労働省及び農林水産省と連携し、全国4か所での意見交換会や、主に親子を対象としたイベントでのブース出展を東京と大阪で行いました。

このうち、食品中の放射性物質については福島県を始めとした地方公共団体等と連携の上、意見交換会等を計114回開催し、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³⁷⁾を配布しました。

また、いわゆる「健康食品」の摂取に当たっての注意点と食品安全の基礎となる考え方について、WEB番組・啓発動画・イベント等を用いた分かりやすい情報発信を行ったほか、食品安全に関する基本的な考え方や社会的関心の高いテーマについて、最新の情報が確認・習得できるよう、地方公共団体を始めとした食品安全に携わる者を対象にした研修会を実施しました。

食品安全委員会では、2025年度に、イミダクロプリドの再評価について消費者等を対象に意見交換会を開催したほか、地方公共団体等が実施する学習会等へ講師を派遣しました。

また、有機フッ素化合物（PFAS）の評価書に係るQ&Aの更新やその解説資料及び動画、アレルギーを含む食品のファクトシート（落花生、くるみ）を公表しました。さらに、小学生向けの食品安全啓発冊子を作成し、SNS等で情報提供を行いました。

そのほか、英文電子ジャーナル「Food Safety」を年4回発行しました。

厚生労働省では、2025年度に、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。

また、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行うとともに、都道府県等の検査計画や検査結果を取りまとめ、国内外へ情報提供を行いました。

さらに、SNSの活用に加え、政府広報と連携し、有毒植物、毒キノコ及び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や輸入食品の安全性確保の取組等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、消費者に向けた食品の安全性に関する知識の普及を図るため、ウェブサイトやSNS等にショート動画を掲載するなど食中毒予防の注意喚起を積極的に行うとともに、子供向けに正しい手洗いについて普及啓発を行いました。また、食品安全の重要性について、消費者により強く訴求すべく、芸能人を活用した情報発信を試みるとともに、その効果を検証しました。

2. 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

(1) 公正な取引環境の確保

ア 消費者政策と競争政策等の相互理解と連携強化

事業者間の公正かつ自由な競争を促進することを通じた消費者の利益の確保等を目的とする競争政策は、消費者政策との関連でも重要な役割を果たしています。さらに、デジタル化が進展する中、データ利活用が消費者の利便性向上をもたらす反面、新たな消費者トラブルの発生や個人情報を含むデータの取扱いにおける個人の権利利益の侵害等が懸念されています。

これらを踏まえ、消費者庁、公正取引委員会及び個人情報保護委員会においては、定期的に情報交換を行っています。

イ 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、消費者安全法第12条第2項の規定に基づき通知された財産事案を含む消費

37) 「食品と放射能Q&A」及び「食品と放射能Q&Aミニ」。

者事故等に関する情報を集約しており、2025年度における財産事案の通知件数は8,608件となっています。

また、同法第38条第1項の規定に基づき、2025年度には16件の注意喚起を行ったほか、関係行政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、同条第2項の規定に基づき、これに資する情報を関係行政機関の長等に提供しています。

ウ 消費者契約法についての在り方の検討、見直し

「消費者契約法」（平成12年法律第61号）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。

現代は、超高齢化やデジタル化の進展等の環境の変化により、消費者の力を弱めたり危害にさらされやすくなりやすくなる状態が急速に拡大し、誰もが単独で十全な意思決定をすることがこれまでより一層困難になっています。このような社会状況を前に、内閣総理大臣からの諮問（2023年11月）を受けて消費者委員会において「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」での調査・審議が行われ、2025年7月に同委員会から答申が出されました。同答申では、消費者ならば誰もが多様な脆弱性を有するという認識を消費者法制度の基礎に置き、既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定に向けて、種々の規律手法を目的に応じ有効かつ適切に組み合わせる実効性の高い消費者法制度を整備すべく更なる具体的な検討を行うなど、必要な取組を進めることが適当であるとされました。

消費者庁では、上記の答申を踏まえ、消費者契約法における具体的な規律や対応を検討するため、2025年11月から、「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会」を開催しています。同検討会及びその下に設置されたワーキンググループにおいて、多岐にわたる検討事項について、論点の整理及び具体的な検討を進めています。

エ 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）の違反行為について、2025年度に延べ26事業者等に対して11件の排除措置命令を行うとともに、延べ36事業者に課徴金納付命令を行いました。また、同法の違反被疑行為について、4事業者に対して確約計画の認定を行いました。

加えて、458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。

オ 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

公正取引委員会及び消費者庁では、公正競争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、公正競争規約の適正な運用等について必要な助言等を行うなどしています。2025年度は、公正競争規約の9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25回講師を派遣し、公正取引協議会等の会員等が約2,800名参加しています。

カ 透明性・公平性のある取引環境の整備

経済産業省では、2025年度において、「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）の規定に基づく、特定デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関する経済産業大臣評価を実施し、2025年12月に公表しました。総合物販オンラインモール・アプリストア分野については4回目、デジタル広告分野については3回目の評価となりました。

キ スマホソフトウェア競争促進法の実効的な運用を通じたデジタル市場の公正な競争環境の整備

スマートフォンが重要な社会基盤となる中で、スマートフォンの利用に特に必要な特定ソフトウェア³⁸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

38) 基本動作ソフトウェア、アプリストア、ブラウザ及び検索エンジンのこと。

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、2025年12月に全面施行されました。

公正取引委員会では、同法の実効的な運用を通じて、特定ソフトウェアについて、セキュリティの確保等を図りつつ、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享受できるよう、競争環境の整備に努めています。

ク 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」へ付議しています。

2025年度は、公共交通15件を含む、計24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に協議を受け、回答しました。

そのうち、会社発足以来初の実質的な運賃改定となった東日本旅客鉄道株式会社の鉄道事業における旅客運賃の上限変更について、2025年4月に消費者委員会へ付議し、公共料金等専門調査会における審議を経て、同年7月に消費者委員会から意見をいただきました。

当該意見を踏まえ、消費者庁及び国土交通省は、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旅客運賃の上限変更が了承されました。

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³⁹⁾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、料金改定が了承されたところであり、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、

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。

ケ 生活関連物資等の価格動向の把握

消費者庁では、物価高騰等の緊急時に、物価三法⁴⁰⁾の規定に基づく生活関連物資等の価格及び需給の安定のための対応を適切に実施するため、POSデータ等を活用して生活関連物資等の価格動向を把握しています。

また、政府は、小売店における米の欠品等の品薄状況等が発生する中、米の高値での転売による米価の更なる上昇を防ぐため、国民生活安定緊急措置法の規定に基づき、2025年6月に、米穀について購入価格を超える価格での転売を禁止しました。その後、需給状況が緩和傾向にあることから、2026年1月に当該規制を解除しました。

コ 賃金と物価の好循環の実現のための普及啓発

消費者庁では、賃金上昇が巡り巡ると物価上昇をもたらす、それが更なる賃金上昇をもたらす得るといふ共通理解を、消費者を含めた社会全体で醸成するため、消費者の物価に対する理解を促進するための動画コンテンツ等を作成し、周知を図っています。

カ 適正な計量の実施の確保

都道府県及び特定市町村では、国民の消費生活における商品量目(商品ごとに定められた法定の誤差)の信頼を守り、適正な計量の実施の確保を図ることを目的に、日常消費される商品を製造及び販売する事業所への立入若しくは買取検査等を行う、「計量法」(平成4年法律第51号)第148条の規定に基づく全国一斉立入検査を行っています。2025年度は、前期(6月から8月まで)と後期(10月から12月まで)に同立入検査を行いました。

39) 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。

40) 「物価統制令」(昭和21年勅令第118号)、「生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律」(昭和48年法律第48号)及び国民生活安定緊急措置法。

シ JISマーク表示制度の信頼性確保

JISマークは、国に登録された機関（登録認証機関）から認証を受けた事業者（認証取得事業者）が認証を受けた鉱工業品等に対して表示できるもので、取引の単純化、品質の向上、安全・安心の確保等に寄与しています。

経済産業省及び関係省庁では、登録認証機関に対して、4年ごとの更新審査に加え、必要に応じて、立入検査等を行っています。認証取得事業者に対しては、登録認証機関が、少なくとも3年ごとに定期的な審査を行うとともに、必要に応じて臨時の審査を行っています。

ス 公益通報者保護制度の推進

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。このため、公益通報を理由とする解雇その他不利益な取扱いを受けることがなく、労働者等が事業者内部の不正行為を安心して通報できるよう、「公益通報者保護法」（平成16年法律第122号）において、通報者を保護しています。

消費者庁では、内部公益通報対応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同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、民間事業者、国の行政機関及び地方公共団体に対する説明会を随時開催しています。加えて、同法の規定に基づく行政措置や各種実態調査を的確に行っています。

なお、第217回国会では「公益通報者保護法の一部を改正する法律」（令和7年法律第62号）が可決・成立しました（2025年6月公布、2026年12月施行）。

上記改正法は、近年の事業者の公益通報への対応状況及び公益通報者の保護を巡る国内外の動向に鑑み、①事業者が公益通報に適切に対応するための体制整備の徹底と実効性の向上、②公益通報者の範囲拡大、③公益通報を阻害する要因への対処、④公益通報を理由とする不利益な取扱いの抑止・救済を強化するための措置を講ずることを主な内容としています。

(2) 悪質商法への対処

ア 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適正な執行等

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、2025年度は業務停止命令を14件、指示を16件、業務禁止命令を12件行いました。また、法執行の実効性の向上を図るため、AI等のデジタル技術の調査研究を行いました。

預託法については、改正法（2022年6月施行）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、2025年度は預託法違反の可能性のある事業者に対する行政指導を44件行いました。さらに、個々の事業者に対して注意喚起を行ったのみならず、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行いました。

イ 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、2025年度には、86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行いました。

加えて、証券取引等監視委員会では、2025年度には、無登録業者による「金融商品取引法」（昭和23年法律第25号）違反行為に関する裁判所への禁止命令等の申立てを2件行いました。

ウ 特殊詐欺やSNS型投資・ロマンス詐欺等の対策の推進【再掲】

第2節1.（1）ウ 特殊詐欺やSNS型投資・ロマンス詐欺等の対策の推進を参照。

エ 不当寄附勧誘防止法の適正な運用

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、「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律」（令和4

年法律第105号)を適正に運用しており、2025年度は、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等に寄せられた情報を基に42件を調査したところ、勧告又は命令に至った案件は0件でした。2025年6月をもって同法の全面施行から2年が経過したことから、同法附則第5条の規定に基づく検討を行い、同年9月、「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律附則第5条に係る報告書」を公表しました。

また、同法の周知啓発の更なる充実を図るため、様々な法人等に向けた説明会の開催やYouTube、TVer及び電車内での動画広告の配信といった従来からの取組に加え、全国の路線バスや郵便局でのポスター掲出やパンフレット配布、全国の国公立病院へのポスター配布、啓発用カード作成等の新たな取組を行いました。

(3)不動産取引等における消費者の安心の確保

ア 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、2025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行いました。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)の規定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、2025年度には事業者に対する立入検査を188件行い、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。

イ 住宅取引等における安心の確保

国土交通省では、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(平成11年法律第81号)の規定に基づき、耐震性、劣化対策、省エネルギー対策等の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。

消費者庁及び国土交通省では、同法の規定に基づき定められている住宅性能表示制度の告示について、省エネルギー対策等に関して評価基

準の充実等を目的に、一次エネルギー消費量等級において等級7及び8を創設する改正を行い、2025年12月に施行されました。

また、国土交通省では、「建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律」(平成27年法律第53号)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。2026年3月時点で約19.2万件が掲載されています。

さらに、消費者が安心して既存住宅を取得できるよう、新築時の図面や建築確認の書類、点検の結果やリフォームの記録等のような住宅履歴情報の活用を推進しています。また、建物の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^{かし}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います。

ほかにも、「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。同登録制度における、事業者団体登録数は16団体です(2026年3月31日時点)。

ウ 悪質なリフォーム業者に関する注意喚起等の消費者への情報提供

国土交通省では、「住宅リフォーム事業者団体登録制度」において、ロゴマークの普及を行っています。団体に登録している構成員は、名刺にロゴマークを記載し、リフォーム団体の構成員であることを説明するようにしています。

また、警察庁及び消費者庁と連携して、悪質なリフォーム業者に関する注意喚起等の消費者への情報提供を行っています。

ほかにも、「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)では、リフォーム工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等に関する相談を含めた住宅に関する電話相談業務、リフォーム工事の見積書についての相談を行う「リフォーム見積チェックサービス」を行っています。

エ LPガスの商慣行是正に向けた取組

経済産業省では、総合資源エネルギー調査会資源・燃料分科会「液化石油ガス流通ワーキンググループ」での議論を踏まえ、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⁴¹（2024年7月一部施行）を2025年4月に全部施行しました。

国土交通省では、制度改正を着実に進めるため、経済産業省と連携して不動産関係業界団体に対し、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要請しており、不動産関係者への説明会等を計16件行いました。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しています。

(4)表示に関する制度の適切な運用

ア 景品表示法の厳正な運用

景品表示法は、消費者に商品・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、同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、2025年度は13件の措置命令、10件の課徴金納付命令を行いました。また、同法の違反被疑行為について、8件の確約計画の認定を行いました。

また、2025年4月に、「買取サービスに関する実態調査報告書」を公表しました。同報告書では、買取サービスの広告で主に用いられる「買取参考価格・買取実績価格」、「買取価格アップ」、「買取価格保証」、「何でも買取り」及び「どこよりも高く買取り」という5種類の表示に関して、景品表示法上の具体的な考え方を示しています。さらに、消費者庁ウェブサイトにも買取サービスに関するQ&Aを公表しました。

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。2025年度は、景品表示法に関する説明会等に142回講師派遣を行い、受講者数は計約1.1万人でした。

イ 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」（昭和37年法律第104号）に関する広報資料を地方公共団体等に対し配布するとともに、2025年度には、2件の講師派遣を行いました。

ウ 医業等に係るウェブサイトの調査・監視体制強化事業

厚生労働省では、2025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実施したほか、関係者へ配布可能な「医療広告規制におけるウェブサイト等の事例解説書（第6版）」を作成しました。

当該事業において、美容医療を含めた監視体制の強化を進めたほか、医療広告規制におけるリテラシー向上のため、普及啓発や注意喚起を行っています。

(5)食品表示に関する対応

①機能性表示食品等に関する対応

ア 機能性表示食品等の健康被害情報の収集等

「紅麹関連製品への対応に関する関係閣僚会合」（2024年5月開催）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、機能性表示食品の安全性確保のため、2024年8月に、消費者庁では「食品表示基準」（平成27年内閣府令第10号）を、厚生労働省では「食品衛生法施行規則」（昭和23年厚生省令第23号）を改正しました。具体的には、健康被害と疑われる情報の収集と都道府県知事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ました。

これを踏まえ、厚生労働省では、都道府県等から報告された機能性表示食品等に係る健康被害の事例について、専門家で構成する「厚生科

41) 「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」（令和6年経済産業省令第32号）

学審議会食品衛生監視部会機能性表示食品等の健康被害情報への対応に関する小委員会」において、食品との関連性を総合的に評価し、食品衛生法上の措置の要否を検討しています。

イ 機能性表示食品制度の信頼性を高めるための措置

消費者庁では、食品表示基準における健康被害の情報提供の義務化を踏まえ、機能性表示食品制度の信頼性を高めるための措置として、錠剤、カプセル剤等食品の適正製造規範（GMP）に基づく製造・品質管理等を規定しました。そのほか、表示方法の見直し及び届出に関する事項等を見直しを行いました。これを踏まえ、2025年度は、2026年9月から義務化される製造等施設におけるGMP基準の遵守に向けた取組が円滑に進められるよう、対象となる全ての製造等施設に消費者庁の専門チームが出向き、文書等の書面の確認も含め、製造管理・品質管理等のGMP実施状況の確認及び助言を行いました。

また、食品表示基準の改正において、機能性表示食品については製造・品質の管理に関する事項の遵守状況について自己点検及び評価を行い、その結果を報告することとなりました。2025年4月1日において現に販売されている機能性表示食品については、自己点検等報告の1回目の期日が2026年3月31日までとなり、自己点検等報告の具体的な方法を中心に、2025年11月にオンラインで説明会を開催するとともに、事業者からの問合せ等に適切に対応しました。

また、これまで、機能性関与成分以外の成分を強調する用語の表示を、一部を除いて禁止していましたが、上記改正による表示の明確化により、同成分を添加していないこと、含まないこと等の表示については、機能性表示との関連を消費者が誤認するおそれは低いと考えられることから、2025年10月に、その他の一般的な食品と同様に容器包装上への表示を可能とする食品表示基準の改正を行いました。

2024年度の制度改正を踏まえ、2025年度に機能性表示食品の消費者向けパンフレット等の見直しを行いました。

ウ サプリメントに関する規制の在り方の検討

「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」では、更なる検討課題として、サプリメントに関する規制の在り方等が挙げられました。

これを受けて、厚生労働省及び消費者庁は、相互に連携の上、2025年10月から厚生労働省の「厚生科学審議会食品衛生監視部会」、同年11月から消費者庁の「食品衛生基準審議会新開発食品調査部会」において、それぞれ議論を開始しました。

②時代に即した食品表示への対応

ア 合理的かつシンプルで分かりやすい食品表示制度の在り方の検討

消費者庁では、第5期消費者基本計画に基づき、「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」を開催しました。前者では食品表示へのデジタルツール活用に向けた技術的な課題や制度実現に向けて考えられる詳細な課題について議論・検討を行い、2025年12月に分科会取りまとめを公表しました。後者では、旧JAS法及び旧食品衛生法由来の個別品目ごとの表示ルールの見直しについて議論を行い、改正案を取りまとめ、2026年4月に食品表示基準を改正（同年4月施行）しました。

イ 日本版包装前面栄養表示の検討

消費者庁では、栄養成分表示の更なる利活用による、消費者の健康の維持・増進に資することを目的として、2024年度から「日本版包装前面栄養表示に関する検討会」を開催し、包装前面栄養表示に係るガイドライン原案や様式案等を検討しました。議論を踏まえて作成した日本版包装前面栄養表示ガイドラインは、パブリック・コメントも経た上で、2026年2月に公表しました。

ウ 食物アレルギー表示制度の検証推進

消費者庁では、これまでアレルゲンを含む食品として推奨表示の対象としてきたカシューナッツについて、2026年4月に、義務表示の対象となる「特定原材料」に追加する食品表示基準の改正を行いました⁴²。当該改正については、2028年3月31日までの経過措置を設けています。また、同時に「食品表示基準について」（平成27年3月30日付け消費者庁次長通知）の一部を改正し、ピスタチオを、推奨表示の対象である「特定原材料に準ずるもの」に追加しました。

エ 外食・中食における食物アレルギーに関する情報提供の推進

消費者庁では、外食・中食における食物アレルギーに関する情報提供を推進する取組の一環として、2024年3月にウェブサイトで公表した動画教材に加え、既に取組を行っている事業者の事例等を含めた動画を2025年6月に公開し、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。

オ ゲノム編集技術応用食品等の制度の検討

消費者庁では、ゲノム編集技術応用食品の食品衛生上の取扱いとして、開発者等が消費者庁に事前相談を行い、専門家による確認の結果、遺伝子変化が自然界又は従前の品種改良技術でも起こり得る範囲であれば届出を求め、公表しています。ゲノム編集技術応用食品等については、自然界でも起こり得る程度の変異のため、義務表示としていませんが、消費者庁に届出している事業者には自主的な情報提供を依頼しています。また、諸外国の規制や表示制度の動向を注視し、最新情報の把握に努めています。

カ 栄養機能食品制度改正の検討

栄養機能食品制度については、2001年の制度創設以降、栄養成分の機能や摂取をする上での注意事項の文言については見直しが行われていません。特に栄養成分の機能の文言は、現行

の「日本人の食事摂取基準」（厚生労働省）に記載された機能のエビデンスと乖離が生じていることが「栄養素等表示基準値の改定に関する調査事業報告書」（2020年4月消費者庁）において指摘されていました⁴³。

消費者庁では、こうした状況を踏まえ、「栄養機能食品に関する検討会」を開催し、栄養機能食品制度の見直しについて検討しているところです。

キ 特別用途食品制度について

消費者庁では、特別用途食品（特定保健用食品を除く。）について、2026年3月31日時点で、161件の特別用途表示を許可しています。許可区分の一つである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。そこで、消費者の認知及び理解促進を図るため、政府広報と連携し、テレビCMやインターネット広告等により、経口補水液の正しい使用方法の普及啓発を行いました。

ク 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、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、広告等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」（平成14年法律第103号）に違反するおそれのある表示に対し、2025年度には589事業者の計641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

42) 「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」において、症例数、症例数に占める割合等が継続的に増加していることや、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が確立されたこと等を背景とするもの。

43) 同報告書において指摘がなされたのは、当時使用されていた「日本人の食事摂取基準（2020年版）」である。現在は、「日本人の食事摂取基準（2025年版）」が使用されている。

するなど周知啓発活動を行いました。

消費者庁及び関係省庁では、不適正な食品表示に関する監視を強化するため、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が迅速かつ円滑に実施されるよう、関連情報の共有を進めることを目的として、「食品表示連絡会議」を2026年3月31日までに18回開催しました。

また、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、2025年度には指示を20件行いました。

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、2025年度からは市場流通する輸入品の数量や品目ごとの需給状況等を踏まえ、表示違反の蓋然性が高い品目や事業者の傾向を把握すること等を通じ、当該品目・事業者への監視を集中的に行いました。また、不適正表示の監視を行うほか、表示違反の未然防止に資する取組により食品表示の適正化を図っています。2025年度は、スーパーマーケットを対象とした食品表示ミス防止のための教材作成、セミナーの開催等に取り組みました。

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行い、その結果を食品表示の監視・取締りに活用しています。

米穀等については、「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」(平成21年法律第26号。以下「米トレーサビリティ法」という。)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。

農林水産省や国税庁、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行い、その結果に基づいて厳正に措置を行っています。

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、公表しており、2025年度は、同法の規定に基づく勧告を3件行いました。

消費者庁でも、同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行っています。

ケ 安全性に関する食品表示基準に従った表示がなされていない食品を自主回収する制度の適切な対応

消費者庁では、事業者等がアレルゲン等の安全性に関する食品表示基準に従った表示がなされていない食品を自主回収する場合に、行政機関への届出を義務付けて、その旨を行政機関が公表する制度を適切に運用しました。

コ 食品表示制度の普及・啓発の実施

消費者庁では、食物アレルギー表示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10か所で開催しました。

原料原産地表示制度については、パンフレットの作成や地域の消費者団体を対象としたセミナー等、これまで継続してきた取組に加え、2025年度は高校・専門学校・大学での出前講義や、制度を分かりやすく解説する動画の作成等、より多くの方に制度を知っていただくための、周知・普及の方法を拡充しました。

3. 消費者被害の防止及び救済

(1) 消費者団体訴訟制度の更なる活用

ア 消費者団体訴訟制度の周知・広報及び団体の認定・監督

「消費者団体訴訟制度(COCoLiS⁴⁴)」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。

44) 消費者団体訴訟制度の英訳「Consumer Organization Collective Litigation System」の頭文字から。

消費者庁では、消費者団体訴訟制度の周知・広報、適格消費者団体等に対する認定・監督や各種の支援等を行っています。例えば、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⁴⁵⁾」による情報発信や、マスコットキャラクター（ここりす、てりす及びとりす）を用いた動画による啓発、差止請求等の成果を取りまとめた「消費者団体訴訟制度 成果事例集」の作成を行い、同制度の周知を図っています。

また、2025年度は適格消費者団体8団体、特定適格消費者団体2団体の更新認定、適格消費者団体1団体の新規認定を行っています。

イ 消費者団体訴訟制度の機能強化

消費者庁では、適格消費者団体等への支援の取組として、「適格消費者団体連絡協議会」を年2回開催するとともに、適格消費者団体等と地方公共団体の連携促進の取組として、「適格消費者団体と地方公共団体等との連携ブロック会合」を全国6ブロックで開催しています。また、差止請求関係業務について、新しい分野・手法で取り組む先行モデル事業を実施し、制度の実効性向上を目指しています。

ウ 国民生活センターによる適格消費者団体への援助

国民生活センターは、「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」（令和4年法律第99号。2023年1月施行。）により業務に追加された、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施に必要な援助を行っています。

(2) 紛争解決のための枠組みの整備

ア 民間事業者による裁判外紛争解決手続(ADR)の活用の普及・促進

法務省では、法務大臣が認証した民間のADR事業者（認証ADR事業者）や認証ADR制度を周

知するためのパンフレット等を作成するとともに、情報基盤である「かいけつサポート」ウェブサイト⁴⁶⁾について、利用者が認証ADR事業者を検索しやすくするための改修を行っています。

イ 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（法テラス）では、消費者トラブルを含む法的問題を抱えた方に対し、問合せ内容に応じた適切な法制度や相談窓口に関する情報を提供しているほか、資力に乏しい方に対し、無料の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支援を行っています。

ウ 国民生活センターによる裁判外紛争解決手続(ADR)事業

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、2025年度には106件の和解仲介手続（仲裁を含む。）が終了し、このうち57件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した89件の結果概要を公表しました。また、2025年度に新たに109件の和解仲介手続の申請を受け付けました。

このほか、「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号）第34条の規定に基づき、都道府県及び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機関と意見交換を行っています。

エ ODR⁴⁷⁾の推進

法務省では、「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～」(2022年3月策定)に基づき、デジタルプラットフォーム事業者の苦情処理状況について情報収集・検討したほか、チャット型ODRのモデル規程を策定するとともに

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

46) 認証ADR事業者や認証ADR制度等に関する情報提供を行うウェブサイト
<https://www.adr.go.jp>

47) Online Dispute Resolutionの略。デジタル技術を活用して調停等の裁判外紛争解決手続（ADR）をオンライン上で実施する手続。

ODR紹介動画を作成し、いずれも「かいけつサポート」ウェブサイトで公表するなど、民間事業者のODR導入を支援するとともにODRの周知・広報を行うなどの取組を進めています。

第4節 消費者政策推進のための関係部局間の連携

(1) 新未来創造戦略本部での取組

新未来創造戦略本部は、全国展開を見据えたモデルプロジェクトの拠点として、実証フィールドを活用し、先駆的な取組の試行や施策効果の検証に取り組んでおり、2025年度は「見守りネットワークの更なる活用」に関するプロジェクト等を実施しました。

また、国際消費者政策研究センター⁴⁸では、デジタル化や高齢化等の消費者を取り巻く環境の変化により発生する新たな政策課題へ対応するため、理論的・実証的な消費者政策研究プロジェクトを推進しており、2025年度は「いわゆる『ダークパターン』に関する取引の実態調査」等の研究成果を公表しました。

(2) 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。また、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行っています。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。

2025年度には、「レスキューサービスに関する消費者問題についての意見」、「クライミング施設における消費者安全に関する意見」等、4件の意見を発出しました。また、内閣総理大臣等の諮問に応じ、「消費者法制度のパラダイムシフトについての答申」等、7件の答申等を発出しました。そのほか、「消費者法制度のパラダイムシフト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、2025年3月に調査審議を開始した「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会」では、同年8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、AI技術の健全な社会実装に向け、現在生じている、又は将来起こり得る消費者問題について検討するため、2026年1月に「人工知能(AI)技術の利用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。

48) 消費者政策の中核的な研究部門として、新未来創造戦略本部に設置されている。

【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	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	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/donation_solicitation/inquiry/
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、適当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/
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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
家庭用品品質表示法 第10条に基づく申出	家庭用品の品質に関する表示が適正に行われていないため一般消費者の利益が害されていると認める場合に、適当な措置をとるべきことを求める申出を受け付ける。 ※家庭用品品質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/household_goods/information/case_001.html
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等を受け付ける。	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：〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-2-3 虎ノ門アルセアタワー 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
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）

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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
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：cpaob@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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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。	総務省	TEL：03-5253-5900
電気通信サービスに関する情報受付フォーム	電気通信サービスに係るトラブル等の情報提供を受け付ける。	総務省	下記ウェブサイト参照 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-jyoho.html
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 輸出・国際局知的財産課 ※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/intro/consult/consult_01.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/renrakuda/top.html
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（2025年4月1日時点）。メール及びFAXの両方：421、メールのみ：247、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。

