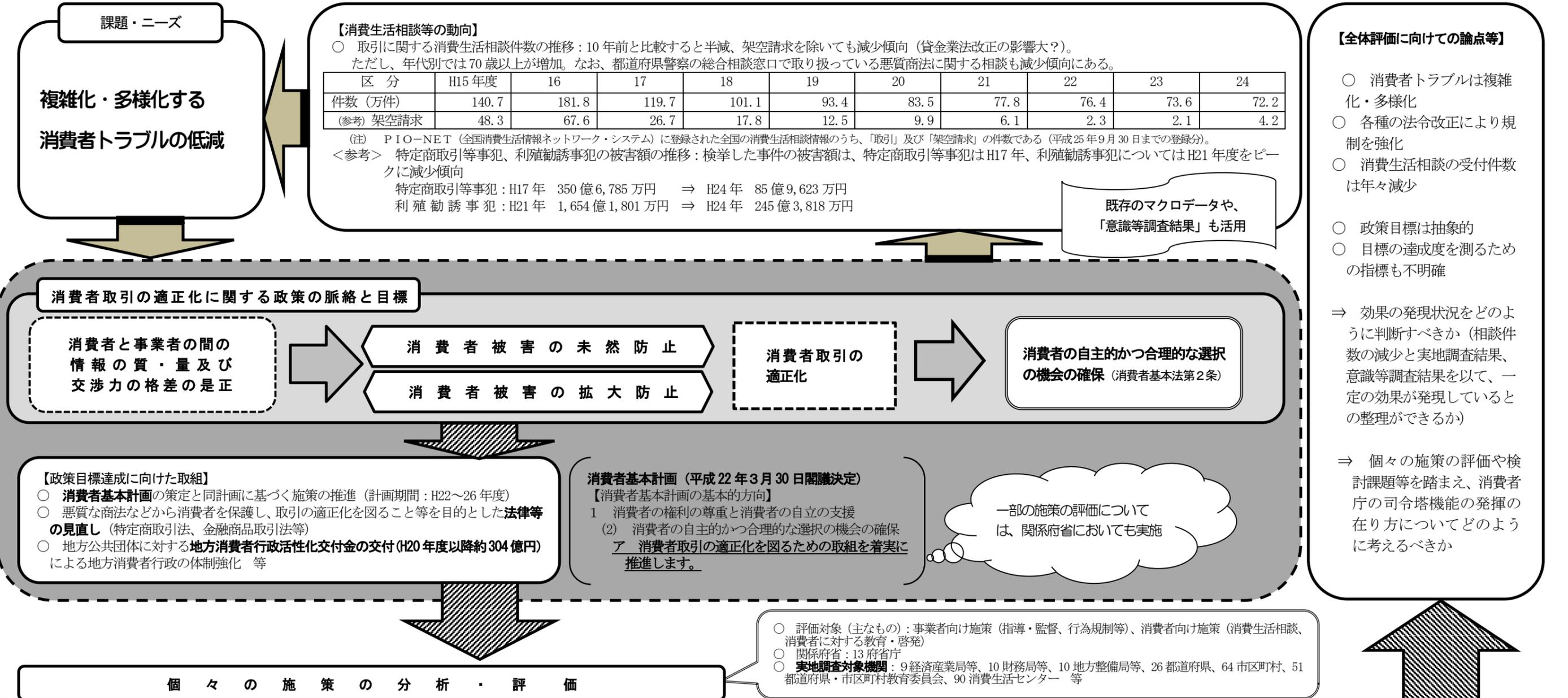


「消費者取引に関する政策評価」の取りまとめの方向性（概要）

* データ等については整理中のものであり、今後変更がありうる。



【消費生活相談等の動向】

○ 取引に関する消費生活相談件数の推移：10年前と比較すると半減、架空請求を除いても減少傾向（貸金業法改正の影響大?）。ただし、年代別では70歳以上が増加。なお、都道府県警察の総合相談窓口で取り扱っている悪質商法に関する相談も減少傾向にある。

区分	H15年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24
件数（万件）	140.7	181.8	119.7	101.1	93.4	83.5	77.8	76.4	73.6	72.2
（参考）架空請求	48.3	67.6	26.7	17.8	12.5	9.9	6.1	2.3	2.1	4.2

（注）PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録された全国の消費生活相談情報のうち、「取引」及び「架空請求」の件数である（平成25年9月30日までの登録分）。
 <参考> 特定商取引等事犯、利殖勧誘事犯の被害額の推移：検挙した事件の被害額は、特定商取引等事犯はH17年、利殖勧誘事犯についてはH21年度をピークに減少傾向
 特定商取引等事犯：H17年 350億6,785万円 ⇒ H24年 85億9,623万円
 利殖勧誘事犯：H21年 1,654億1,801万円 ⇒ H24年 245億3,818万円

既存のマクロデータや、「意識等調査結果」も活用

【全体評価に向けての論点等】

- 消費者トラブルは複雑化・多様化
 - 各種の法令改正により規制を強化
 - 消費生活相談の受付件数は年々減少
 - 政策目標は抽象的
 - 目標の達成度を測るための指標も不明確
- ⇒ 効果の発現状況をどのように判断すべきか（相談件数の減少と実地調査結果、意識等調査結果を以て、一定の効果が発現しているとの整理ができるか）
- ⇒ 個々の施策の評価や検討課題等を踏まえ、消費者庁の司令塔機能の発揮の在り方についてどのように考えるべきか

消費者取引の適正化に関する政策の脈絡と目標

消費者と事業者間の情報の質・量及び交渉力の格差の是正

消費者被害の未然防止
 消費者被害の拡大防止

消費者取引の適正化

消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保（消費者基本法第2条）

【政策目標達成に向けた取組】

- 消費者基本計画の策定と同計画に基づく施策の推進（計画期間：H22～26年度）
- 悪質な商法などから消費者を保護し、取引の適正化を図ること等を目的とした**法律等の見直し**（特定商取引法、金融商品取引法等）
- 地方公共団体に対する**地方消費者行政活性化交付金の交付**（H20年度以降約304億円）による地方消費者行政の体制強化等

消費者基本計画（平成22年3月30日閣議決定）

- 【消費者基本計画の基本的方向】
- 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援
 - 2 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保
- ア 消費者取引の適正化を図るための取組を着実に推進します。**

一部の施策の評価については、関係府省においても実施

- 評価対象（主なもの）：事業者向け施策（指導・監督、行為規制等）、消費者向け施策（消費生活相談、消費者に対する教育・啓発）
- 関係府省：13府省庁
- **実地調査対象機関**：9経済産業局等、10財務局等、10地方整備局等、26都道府県、64市区町村、51都道府県・市区町村教育委員会、90消費生活センター等

個々の施策の分析・評価

	投入／制度・仕組み（所期のもくろみ）	活動・結果／現状（実態）	成果	評価の方向性と検討事項																								
事業者向け施策	(1) 特定商取引法 ① H20年法改正<H20.12、H21.12施行> 規制対象外の消費者被害の発生、訪問販売による執拗な勧誘及び迷惑広告メールの増加を背景として、(i)訪問販売等における指定商品・指定役務制の撤廃、(ii)再勧誘の禁止等訪問販売規制の強化、(iii)オプトイン規制の導入等通信販売規制の強化を実施 ・ 所期のもくろみ（規制の事前評価）：訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談件数（約50万件）のうち一定数の減少		① H20年法改正 資料1-3 (p.11) 訪問販売、通信販売、電話勧誘販売に関する相談件数 H19:507,576件→H24:423,795件 (約8.4万件(16.5%)の減少)	【評価の方向性】 ① H20年法改正 訪問販売等の相談件数の減少等から、規制の事前評価で想定されていた効果が一定程度発現していると考えられるのではないかと。																								
	② H24年法改正<H25.2施行> 貴金属等の訪問購入に関する相談の急増を背景として、特定商取引の対象に訪問購入を追加 ・ 所期のもくろみ（規制の事前評価）：消費者利益の保護		② H24年法改正 資料1-3 (p.19) 貴金属等の訪問買取りに関する相談件数 H23:4,148件→H24:2,620件 (約1.5万件(36.8%)の減少)	② H24年法改正 貴金属等の訪問買取りに関する相談件数の減少等から、規制の事前評価で想定されていた効果が一定程度発現していると考えられるのではないかと。 但し、改正法の施行後間もないことから今後の相談件数の推移等を注視する必要があるのでは																								
	③ 特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、特定商取引法の厳正な執行と連携強化（消費者基本計画等） ・ 訪問販売、電話勧誘販売、通信販売、特定継続的役務提供、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引及び訪問購入の7つの取引類型に対し、不当な勧誘行為の禁止等の行為規制等	【基礎データ】 ・ 国及び47都道府県における行政処分の実施件数 <table border="1"> <tr> <th>区分</th> <th>H20年度</th> <th>21</th> <th>22</th> <th>23</th> <th>24</th> </tr> <tr> <td>国</td> <td>37</td> <td>48</td> <td>53</td> <td>43</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>都道府県</td> <td>104</td> <td>90</td> <td>135</td> <td>82</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>141</td> <td>138</td> <td>188</td> <td>125</td> <td>121</td> </tr> </table> ・ 国の行政処分の約4割は電話勧誘販売事業者、都道府県の行政処分の約7割は訪問販売事業者（H24年度）	区分	H20年度	21	22	23	24	国	37	48	53	43	40	都道府県	104	90	135	82	81	合計	141	138	188	125	121		
区分	H20年度	21	22	23	24																							
国	37	48	53	43	40																							
都道府県	104	90	135	82	81																							
合計	141	138	188	125	121																							

投入／制度・仕組み（所期のもくろみ）	活動・結果／現状（実態）	成果	評価の方向性と検討事項																																								
	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県における行政処分の約3割は、近隣の都道府県等と連携した合同の行政処分（H24年度） 【調査結果：9経済産業局等、26都道府県】 都道府県の担当者数と行政処分の実施件数、警察OB等の数と行政処分の実施件数に相関あり（相関係数0.871、0.672）。 H22～24年度に50件以上行政処分を実施した都道府県がある一方で1件以下の都道府県があり、都道府県間で行政処分の実施件数にばらつきあるのではない。 調査した都道府県からは、ノウハウ不足等を課題とする意見あり。 都道府県間の広域連携体制を活用して早期に他の都道府県等と調査候補事業者の情報を共有し、連携して合同の行政処分を実施している例や、「特定商取引法執行ネット」の活用により、広域連携体制以外の都道府県と合同の行政処分を実施している例あり 		<p>はない。</p> <p>【検討事項】 都道府県間の格差の是正、国と都道府県の連携の推進のための取組が必要ではないか。</p>																																								
<p>(2) 宅地建物取引業法</p> <p>① H23年省令改正<H23.10施行></p> <p>悪質なマンション勧誘に関する相談の増加を背景に、宅建業者等の勧誘行為について、i)宅建業者の名称、勧誘目的の明示、ii)再勧誘の禁止等を明文化</p> <p>・ 所期のもくろみ（国土交通省の説明）：マンション勧誘に関する相談件数の減少</p>		<p>資料1-3 (p.24)</p> <p>マンション勧誘に関する相談件数 H22：5,564件→H24：3,034件 （約2.5千件（45.5%）の減少）</p>	<p>【評価の方向性】 マンションの勧誘に関する相談件数の減少等から、当初想定されていた効果が一定程度発現していると考えられるのではないか。</p>																																								
<p>② 購入者等の利益の保護（宅地建物取引業法）</p>	<p><整理・分析中></p>																																										
<p>(3) 割賦販売法</p> <p>① H20年法改正<H21.12、22.12施行></p> <p>クレジットを利用した消費者トラブル（特に訪問販売）を背景に、個別信用購入あっせん（以下「個別クレジット」という。）について、(i)事業者に対する登録制の導入、(ii)加盟店調査の義務付け、(iii)都道府県への指導監督権限の一部の付与等を実施</p> <p>・ 所期のもくろみ（規制の事前評価）：弱い立場にある高齢者等の消費者被害の予防・救済</p>	<p><高齢者被害の減少割合は、整理・分析中></p>	<p>資料1-3 (p.29)</p> <p>個別クレジットに関する相談件数 H17：102,111件→H24：20,616件 （約8.1万件（79.8%）の減少）</p>	<p>【評価の方向性】 個別クレジットに関する相談件数は減少。ただし、法改正の際に想定されていた高齢者被害（相談件数）の推移は整理・分析中</p> <p>【検討事項】 与えられた調査権限等の活用方策の検討が必要ではないか。</p>																																								
<p>② クレジット取引の推進のための適切な対応（消費者基本計画）</p> <p>ア 後払い（包括クレジット、個別クレジット） 事業者に対する調査・処分は消費者トラブルが発生した都道府県が（H21.12～）行うことができるが、被害が複数の都道府県にまたがる場合は経済産業省・経産局も可能</p> <p>イ 前払い（前払式割賦販売、前払式特定取引） 事業者に対する調査は、営業所が一の都道府県のみにある場合は所在地都道府県、複数県にまたがる場合は経産省・経産局が実施。また、処分権限があるのは国のみ</p>	<p>【基礎データ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 後払いに関するH22～24年度の処分実績は、包括クレジット1件、個別クレジット4件（経済産業局3件、都道府県1件） 【調査結果：9経済産業局等、25都道府県】 都道府県への指導監督権限付与（H21.12）に伴い、指導監督の実施方針を策定している等の対応を行ったのは1都道府県のみ。 <p><一部整理・分析中></p>																																										
<p>(4) 貸金業法</p> <p>① H18年法改正<H19.1、19.12、21.6、22.6施行></p> <p>多重債務問題の深刻化を背景として、貸金業者に対し、(i)事前書面交付義務の導入、(ii)財産的基礎要件の引き上げ、(iii)総量規制の導入等を実施</p> <p>・ 所期のもくろみ（金融庁の説明）：5件以上の無担保無保証の貸付利用者及び貸金業者に対する苦情の減少</p>		<p>資料1-3 (p.34)</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸金業者に関する相談件数 H18:126,321件→H24:45,042件 （約8.1万件（64.3%）の減少） 多重債務に関する相談件数 H19:95,162件→H24:38,078件 （約5.7万件（60.0%）の減少） 	<p>【評価の方向性】 貸金業者や多重債務に関する相談件数が減少していること等から、当初想定されていた効果が一定程度発現していると考えられるのではないか。</p>																																								
<p>② 改正貸金業法を円滑に実施するために必要な施策を検討（消費者基本計画）</p>	<p>【基礎データ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 財務局等及び47都道府県に登録している貸金業者数及び行政処分実施件数（各年度3月末） <table border="1" data-bbox="899 1633 2012 1787"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H18年度</th> <th>19</th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> <th>23</th> <th>24</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業者数</td> <td>11,832</td> <td>9,115</td> <td>6,178</td> <td>4,057</td> <td>2,589</td> <td>2,350</td> <td>2,217</td> </tr> <tr> <td>(H18年度比増減率(%))</td> <td>(0.0)</td> <td>(-23.0)</td> <td>(-47.8)</td> <td>(-65.7)</td> <td>(-78.1)</td> <td>(-80.1)</td> <td>(-81.3)</td> </tr> <tr> <td>処分件数</td> <td>661</td> <td>507</td> <td>459</td> <td>243</td> <td>99</td> <td>42</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>(同)</td> <td>(0.0)</td> <td>(-23.3)</td> <td>(-30.6)</td> <td>(-63.2)</td> <td>(-85.0)</td> <td>(-93.6)</td> <td>(-97.1)</td> </tr> </tbody> </table> <p>【調査結果：10財務局等、24都道府県】</p> <ul style="list-style-type: none"> 都道府県の指導監督担当者数と立入検査実施件数に相関（0.851）あり H22～24年度における登録事業者に対する立入検査平均実施率は、80%以上の都道府県がある一方で、同実施率が30%以下の都道府県があり、都道府県間で立入検査実施率にばらつきがあるのではない。 調査した都道府県からは、ノウハウ・知識の不足が課題との意見あり。 	区分	H18年度	19	20	21	22	23	24	事業者数	11,832	9,115	6,178	4,057	2,589	2,350	2,217	(H18年度比増減率(%))	(0.0)	(-23.0)	(-47.8)	(-65.7)	(-78.1)	(-80.1)	(-81.3)	処分件数	661	507	459	243	99	42	19	(同)	(0.0)	(-23.3)	(-30.6)	(-63.2)	(-85.0)	(-93.6)	(-97.1)		<p>【検討事項】 都道府県間の格差の是正のための取組が必要ではないか。</p>
区分	H18年度	19	20	21	22	23	24																																				
事業者数	11,832	9,115	6,178	4,057	2,589	2,350	2,217																																				
(H18年度比増減率(%))	(0.0)	(-23.0)	(-47.8)	(-65.7)	(-78.1)	(-80.1)	(-81.3)																																				
処分件数	661	507	459	243	99	42	19																																				
(同)	(0.0)	(-23.3)	(-30.6)	(-63.2)	(-85.0)	(-93.6)	(-97.1)																																				

投入／制度・仕組み（所期のもくろみ）	活動・結果／現状（実態）	成果	評価の方向性と検討事項
(5) 商品先物取引法 ① H21 年法改正<H23. 1 施行> ※ 施行は3段階で消費者取引に関する事項は23年1月施行 海外取引に関する相談件数の増加を背景として、国内外、取引所内外に問わず全ての取引で統一した規制を整備するため、法律を商品先物取引法に統一し、(i)不当勧誘の禁止及び適合性の原則を海外先物取引及び店頭デリバティブ取引にも適用、(ii)不招請勧誘の禁止等の規制を実施 ・ 所期のもくろみ（規制の事前評価）：トラブルのない商品先物取引市場の実現		資料1-3 (p.41) ・ 商品先物取引に関する相談件数 H22：3,593件→H24：896件 (約2.7千件(75.1%)の減少) ・ 海外商品先物取引に関する相談件数 H22：2,392件→H24：320件 (約2.1千件(86.6%)の減少)	【評価の方向性】 商品先物取引に関する相談件数は大幅に減少していることから、規制の事前評価で想定されていた効果が一定程度発現していると考えられるのではないかと。
② 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	<整理・分析中>		
(6) 金融商品取引法 ① H21 年府令改正<H21. 8、H22. 8 施行> ※ 本法は毎年度改正があるが、法改正効果が顕著にみられた下記改正を記載 外国為替証拠金取引において、顧客が不測の損害を被るおそれがあること等から、(i)外国為替証拠金取引業者に対してロスカットルール整備・遵守の義務付け、(ii)外国為替証拠金取引業者に対する証拠金規制を実施 ・ 所期のもくろみ（規制の事前評価）：顧客が不測の損害を被るおそれ及び業者の財務の健全性への影響の減少	【基礎データ】 ・ 金融庁及び財務局等に登録している第二種金融商品取引業者数：1,268 事業者（H24 年 4 月末）※第一種金融商品取引業者：282 事業者 ・ P I O-N E T に登録されている「ファンド型投資商品」に関する相談件数も増加傾向（H21 年度：3,125 件→H24 年度：15,299 件、12,174 件（79.6%）増） 【調査結果：10 財務局等】 ・ H24 年度に証券取引等監視委員会及び財務局等が実施した第二種金融商品取引業者に対する検査は 63 件、 実施率は 4.9% ※第一種金融商品取引業者に対する検査は 61 件（21.4%） ・ H24 年度に金融庁が実施した第二種金融商品取引業者に対する行政処分は 3 件（全て登録取消）。	資料1-3 (p.44) ・ 金融商品取引業協会の協会が行う FX 取引に係る苦情件数 H20：300 件→H24：96 件 (204 件(68.0%)の減少) ・ ロスカット未収金に係る口座数及び未収金額が抑制 ・ 店頭外国為替証拠金取引月次出来高は規制導入後一時的に減少もその後回復し、安定した推移	【評価の方向性】 金融先物取引業協会の協会が行う FX 取引に係る苦情件数が減少していることに加え、FX 業者等の未収金も改善され、出来高及び証拠金残高が安定的に増加していることから、規制の事前評価で想定されていた効果が一定程度発現しているものと考えられるのではないかと。 【検討事項】 指導監督の充実のための方策の検討が必要ではないかと。
② 外国為替証拠金取引やファンドを取り扱う登録業者について、情報収集に努め、金融商品取引法を厳正に運用するとともに、投資家保護上必要な行政対応を実施（消費者基本計画）			
(7) 老人福祉法 ① H23 年法改正<H24. 4 施行> 入居後短期間で退去する場合の返還金のトラブルへの対応のため、有料老人ホームの入居契約において、(i)前払金としての権利金等の受領禁止、(ii)入居後一定期間内の契約解除の場合に前払金を返還する契約を締結することを事業者が義務付け ・ 所期のもくろみ（規制の事前評価）：有料老人ホーム事業者と利用者との間の前払金に関するトラブルが減少		資料1-3 (p.59) ・ 有料老人ホーム千施設当たりの相談件数 H22:81.2件→H24：55.5件 (25.7件(31.7%)の減少) ・ 入居定員千人当たりの相談件数 H22：1.8件→H24：1.3件 (0.5件(27.8%)の減少)	【評価の方向性】 有料老人ホームの契約・解約に関する相談件数は、施設数や入居定員数当たりで見ると減少傾向にあり、規制の事前評価で想定されていた効果が一定程度発現していると考えられるのではないかと。
② 有料老人ホーム等に係る入居契約の適正化等について、都道府県に対して指導の徹底を要請（消費者基本計画）	<整理・分析中>		

投入／制度・仕組み（所期のもくろみ）	活動・結果／現状（実態）	成果	評価の方向性と検討事項																																																												
(1) 消費者からの相談への対応 ア 消費生活相談の実施状況 ・ 地方消費者行政活性化交付金の交付額：H20 年度 150 億円、21 年度 72.7 億円、24 年度 68.8 億円、25 年度 12.3 億円 ・ 交付金のメニュー別の活用状況 (H21～23 年度)：消費者教育・啓発活性化 37.1%、消費生活センター・相談窓口設置/充実 22.1%、消費生活相談員配置・増員等 14.7%、消費生活相談員養成、研修開催・参加支援 10.5% 等 表 消費生活センター数の推移	表 消費生活相談員数の推移																																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H21 年度</th> <th>22</th> <th>23</th> <th>24</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td>501</td> <td>611</td> <td>679</td> <td>721</td> </tr> <tr> <td>(21 年度比)</td> <td>(100.0)</td> <td>(122.0)</td> <td>(135.5)</td> <td>(143.9)</td> </tr> <tr> <td>都道府県</td> <td>123</td> <td>116</td> <td>113</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>政令市</td> <td>26</td> <td>30</td> <td>30</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>市区町村</td> <td>351</td> <td>462</td> <td>533</td> <td>576</td> </tr> <tr> <td>広域連合・一部事務組合</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	区分	H21 年度	22	23	24	合計	501	611	679	721	(21 年度比)	(100.0)	(122.0)	(135.5)	(143.9)	都道府県	123	116	113	110	政令市	26	30	30	31	市区町村	351	462	533	576	広域連合・一部事務組合	1	3	3	4	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H21 年度</th> <th>22</th> <th>23</th> <th>24</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費生活相談員</td> <td>2,800</td> <td>3,146</td> <td>3,319</td> <td>3,355</td> </tr> <tr> <td>(21 年度比)</td> <td>(100.0)</td> <td>(112.4)</td> <td>(118.5)</td> <td>(119.8)</td> </tr> <tr> <td>うち資格保有者</td> <td>2,140</td> <td>2,328</td> <td>2,531</td> <td>2,614</td> </tr> <tr> <td>割合 (%)</td> <td>76.4</td> <td>74.0</td> <td>76.3</td> <td>77.9</td> </tr> </tbody> </table>	区分	H21 年度	22	23	24	消費生活相談員	2,800	3,146	3,319	3,355	(21 年度比)	(100.0)	(112.4)	(118.5)	(119.8)	うち資格保有者	2,140	2,328	2,531	2,614	割合 (%)	76.4	74.0	76.3	77.9		
区分	H21 年度	22	23	24																																																											
合計	501	611	679	721																																																											
(21 年度比)	(100.0)	(122.0)	(135.5)	(143.9)																																																											
都道府県	123	116	113	110																																																											
政令市	26	30	30	31																																																											
市区町村	351	462	533	576																																																											
広域連合・一部事務組合	1	3	3	4																																																											
区分	H21 年度	22	23	24																																																											
消費生活相談員	2,800	3,146	3,319	3,355																																																											
(21 年度比)	(100.0)	(112.4)	(118.5)	(119.8)																																																											
うち資格保有者	2,140	2,328	2,531	2,614																																																											
割合 (%)	76.4	74.0	76.3	77.9																																																											
① 地方消費者行政活性化交付金の効果等 地域全体の消費者問題への対応力向上等を目的として H20 年度補正予算より地方消費者行政活性化交付金を交付（20 年度以降約 304 億円）し、地方公共団体では「地方消費者行政活性化基金」を造成。これにより、	【調査結果：26 都道府県、64 市区町村、90 消費生活センター等】 H24 年度の消費者意識基本調査では、「どこに相談すればよいかわからなかった」「相談する適切な人がいなかった」割合が 25.8% ・ 調査した地方公共団体では、交付金の効果を検証している地方公共団体はほとんどない。一方で、調査した地方公共団体の中には、「地方消費者行政の効果の指標」として「被害救済金額」や「被害回復率」を設定しているところあり。		【検討事項】 地方消費者行政活性化交付金の投入効果の検証方策の検討が必要ではないかと。																																																												

投入／制度・仕組み（所期のもくろみ）	活動・結果／現状（実態）	成果	評価の方向性と検討事項
<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害に遭った人のうち、「どこに相談すればよいかかわからなかった」「相談する適切な人がいなかった」人の割合（23年度：18.8%）の減少⇒消費者が安心して消費できる環境整備と公正な市場形成により、消費拡大が実現等の効果を期待 	<ul style="list-style-type: none"> 交付金のメニューとして最も活用されているのは、「消費者教育・啓発活性化事業」であるが、その効果は十分に検証されていない（調査した地方公共団体の中には作成されたDVDが活用されていない等の例あり。下記参照。）また、都道府県・政令市における普及啓発予算と相談件数の間に相関関係はみられない。 交付金を活用して新設した消費生活相談センターや相談窓口は、事業実施の翌年度は概ね相談件数が増加。一方で事業実施後も相談件数が低調な消費生活センターや相談窓口あり。 		
<p>② 地方公共団体における消費生活相談の実施状況</p> <p>i) 消費生活相談におけるあっせん 「地方公共団体における苦情処理体制の整備について」（昭和45年5月4日 経済企画庁国民生活局長通知）では、「単に相手方に苦情を取り次ぐだけでなく、解決に必要な情報を提供し、(略) その苦情が最終的に解決されるまで責任を持って見届けることが必要」とされている。</p> <p>ii) P I O-N E Tへの相談事案の入り 全国の消費生活センターが受け付けた相談情報を一元管理し、相談処理の参考とすることや、消費者被害の拡大防止等に活用（国民生活センターが運用）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当省の意識等調査結果によると、小規模な消費生活センター等では経験年数が浅い相談員（5年未満）が多く、また、経験の浅い相談員は、あっせんを（あまり）行っていない理由に「ノウハウがない」を挙げた者が多い。また、あっせんを行うかどうかについて、「個人の判断」としている相談員が約25%いる。 調査した消費生活センターにおけるH24年度のあっせん解決率は、高いところで3割弱、低いところで1%未満。その要因としては、i) 事業者への取次ぎのみであっせん解決に分類されているものなどあっせん解決率の定義のばらつきや、ii) あっせんの実施方法の違い、iii) 相談員の人数や質による違いなどが考えられる。 抽出したあっせん解決事例のうち、事業者への取次ぎのみとなっているものが約3割 あっせん後の相談事案の解決状況のフォローアップに関し、多くの消費生活センターでは事業者又は相談者に対応結果を確認するとしているが、抽出したあっせん解決事例のうち、フォローアップを実施していないものが約3割 調査した消費生活センターにおけるH24年1～12月の相談受付からPIO-NET登録までの平均日数は、最も短いセンターで3.8日、最も長いセンターで156.7日（全国平均は33.1日）。登録までの平均日数が短いセンターでは、「受付情報」の早期登録を優先し、誤字脱字等簡易なチェックのみで登録している一方、長いセンターでは、事案処理完了後に登録したり、登録に関する決裁を月1回まとめて行っている例あり 	<ul style="list-style-type: none"> 調査した90消費生活センターにおいてH24年度に受け付けた相談件数は321,307件、あっせん解決件数は20,555件（あっせん解決率6.4%） 	<p>【検討事項】 消費生活センター間の質の差の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 小規模センター等の底上げ 消費生活相談の質を測る指標の設定 PIO-NETへの登録の迅速化のための方策等 <p>の検討が必要ではないか。</p>
<p>イ 消費者に対する注意喚起</p> <p>消費者に財産被害を発生させるおそれがある事案を把握し、その事案に同種・類似被害の発生・拡大のおそれがあると認める場合、消費者庁が関係する事業者の名称等を公表し注意喚起を実施（消費者安全法）</p>	<p>【基礎データ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 注意喚起は、消費者安全法施行以降H21年9月から本年3月までに13回実施。公表された事業者は33社 <p>【調査結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記の13の注意喚起事項について、相談件数の推移と注意喚起の時期の関係を見ると、相談件数が最も多い月の2、3か月後等に注意喚起を行っているものが少なくない。一方、調査対象都道府県からは迅速な注意喚起を望む意見あり。 		<p>【検討事項】</p> <p>注意喚起の迅速化（PIO-NETへの登録の迅速化（再掲））のための方策の検討が必要ではないか。</p>
<p>ウ 消費者安全法第12条第2項に基づく通知</p> <p>行政機関の長は、被害の拡大又は同種類似の消費者事故等（重大事故を除く。）が発生するおそれがあると認める事案について消費者庁長官に通知しなければならないとされている（財産事案と生命身体事案あり）。</p>	<p>【基礎データ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全法第12条第2項に基づく通知（以下「2項通知」という。）のうち財産事案の件数は、H22年度15,693件、23年度12,228件、24年度9,916件（22年度比36.8%減）と年々減少 <p>【調査結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁では、2項通知について、他の相談事案等とともに、注意喚起や指導監督のための検討の遡上に載せることにより活用していると説明 国及び地方公共団体における2項通知のうち財産事案の通知の考え方が区々となっていることに加え、調査した都道府県の中には同制度を承知していないところも少なくない。 		<p>【検討事項】</p> <p>通知対象案件の水準調整など法目的に沿った情報収集の最適化の方策の検討が必要ではないか。</p>
<p>エ 多重債務相談への対応</p> <p>多重債務問題の深刻化に対応するために、「多重債務問題改善プログラム」を策定（H19.4）し、国や地方公共団体において多重債務相談窓口の整備を推進</p>	<p>【調査結果：10財務局等、26都道府県、63市区町村】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多重債務相談件数は減少傾向（都道府県29,825件（H19年度）→12,938件（24年度、19年度比57%減）） 都道府県及び市区町村における窓口開設状況をみると、23都道府県及び57市区町村において、消費生活相談と合同で多重債務相談を受け付けており、20都道府県及び44市区町村において、専門家相談窓口を併設 財務局等、都道府県、市区町村において、相談件数の掘り起こしや相談対応等に関する好事例あり 		
<p>(2) 消費者に対する教育・啓発の実施</p> <p>ア 消費者教育推進法の制定（H24.12）</p> <p>消費者庁は消費者教育推進法に基づき消費者教育推進会議を設置し、消費者教育推進法9条に規定されている消費者教育の推進に関する基本的な指針をとりまとめ、閣議決定（H25.6.28）</p>	<p>【基礎データ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全ての都道府県において地方消費者行政活性化交付金を利用した消費者教育及び普及啓発に係る事業を実施（H21～23年度）。また、消費生活センター設置市区町村の96.6%で地方消費者行政活性化交付金を利用した消費者教育・普及啓発を実施 <p>【調査結果：26都道府県、64市区町村】</p> <ul style="list-style-type: none"> 都道府県で実施した消費者教育・普及啓発事業について、多くは効果検証・フォローアップ未実施（市区町村事業については整理中） 当省の意識等調査結果によると53.2%が都道府県・市区町村等における消費者教育実施について（あまり）実施できていないと回答し、52.1%が消費者庁における消費者教育や普及啓発の推進が（あまり）実施できていないと回答 		<p>【検討事項】</p> <p>消費者教育・普及啓発事業の効果の検証のための方策の検討が必要ではないか。</p>
<p>イ 学校における消費者教育</p> <p>文部科学省はH20年の学習指導要領改訂で、消費生活に関する教育の充実を図った（新学習指導要領は、小学校で23年度、中学校で24年度、高校で25年度以降全面实施）。また、学校における消費者教育は主に小学校では家庭科、中学校及び高校では家庭科及び社会科で実施</p>	<p>【基礎データ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁はH23.1に中学生を対象としたDVD及び冊子を作成し、全国の中学校に配布。また、24年2月に高校生を対象としたDVD、冊子（サンプル）及び教師用解説書（サンプル）を作成し、全国の高校に配布 <p>【調査結果：51教育委員会、小学校・中学校・高校各25校】</p> <ul style="list-style-type: none"> 都道府県・市区町村等が作成又は購入した学校における消費者教育に係る教材の利用状況を把握していた教育委員会は少ない。 調査した中学校及び高等学校では、消費者庁が作成した教材が十分に利用されていない実態あり。利用していない理由としては、利用する時間がない、類似の教材がある・教科書で十分・他の教材を利用した等 		<p>【検討事項】</p> <p>消費者教育に対する学校の意識・ニーズとのギャップの是正のための方策の検討が必要ではないか。</p>