

消 費 者 取 引 に 関 す る

政 策 評 価 書

平成 26 年 4 月

総 務 省

前 書 き

平成 16 年 6 月に、消費者保護基本法（昭和 43 年法律第 78 号）が改正され、消費者の権利の尊重と自立の支援等を基本理念とする消費者基本法が公布・施行された。

また、平成 21 年 9 月に消費者行政を統一的かつ一元的に推進するために消費者庁が設立され、同庁は、特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）を始めとする消費者利益の擁護及び増進に関わる主要な法律を所管することとされ、消費者行政における司令塔としての役割を期待されているところである。

一方、消費者取引に関するトラブルは後を絶たず、例えば、全国の消費生活センター及び消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談の総件数だけをみても、平成 24 年度で約 85 万 9,000 件となっており、このうち取引に関する相談は、約 72 万 2,000 件と総件数の約 84%を占めている。取引に関するトラブルの相談については、新たな商品や販売形態に関するものや、高齢者によるものが増加しており、これらに対し行政としての的確に対応していくことが求められている。

こうした中、平成 22 年 3 月には、消費者基本法に基づき、消費者政策の基本的な枠組みと主な課題及びこれらを踏まえた重点的な取組を取りまとめた「消費者基本計画」（平成 22 年 3 月 30 日閣議決定）が改定され、取引の適正化を始めとする各種施策が関係府省において展開されている。

本政策評価は、以上のような状況を踏まえ、消費者取引の適正化に関する各種施策が効果を上げているかなどの総合的な観点から評価を行い、関係行政の今後の在り方の検討に資するために実施したものである。

目 次

	(頁)
第1 評価の対象とした政策等	1
1 評価の対象とした政策	1
2 評価を担当した部局及びこれを実施した時期	1
3 評価の観点と政策効果の把握の手法	1
4 調査対象機関等	3
5 学識経験を有する者の知見の活用に関する事項	3
6 政策の評価を行う過程において使用した資料その他の情報に関する事項	3
第2 政策の概要	4
1 政策の背景事情	4
2 政策の体系等	5
(1) 「消費者取引の適正化を図るための施策」と評価の対象	5
(2) 施策の目標等	8
第3 政策効果の把握の結果	10
1 消費者取引に係る政策の全体の動向	10
2 事業者向け施策の現況	22
(1) 特定商取引法に係る法改正の効果と法の執行状況等	24
ア 法改正の動向とその効果	24
(ア) 平成20年の特定商取引法改正	24
(イ) 平成24年の特定商取引法改正	36
イ 法の執行状況等	42
(2) 宅地建物取引業法に係る省令改正の効果と指導監督の実施状況等	51
ア 平成23年の宅地建物取引業法施行規則改正の動向とその効果	51
イ 指導監督の実施状況等	57
(3) 割賦販売法に係る法改正の効果と指導監督の実施状況等	63
ア 平成20年の割賦販売法改正の動向とその効果	63
イ 指導監督の実施状況等	69
(4) 貸金業法に係る法改正の効果と指導監督の実施状況等	76
ア 平成18年の貸金業法改正の動向とその効果	76
イ 指導監督の実施状況等	87
(5) 商品先物取引法に係る法改正の効果と指導監督の実施状況等	94
ア 平成21年の商品先物取引法改正の動向とその効果	94
イ 指導監督の実施状況等	97

(6) 金融商品取引法に係る法令改正の効果と指導監督の実施状況等	99
ア 法令改正の動向とその効果	99
(7) 平成 21 年の金融商品取引業等に関する内閣府令改正	99
(イ) 平成 21 年の金融商品取引法改正	105
(ウ) 平成 22 年の金融商品取引法施行令改正	108
(エ) 平成 23 年の金融商品取引法改正	112
イ 指導監督の実施状況等	115
(7) 老人福祉法に係る法改正の効果と指導監督の実施状況等	122
ア 平成 23 年の老人福祉法の改正の動向とその効果	122
イ 指導監督の実施状況等	127
(8) 法執行・指導監督における消費生活相談情報の活用状況	130
3 消費者向け施策の現況	138
(1) 消費者からの相談への対応状況	139
ア 地方消費者行政活性化交付金に基づく事業の実施状況	139
イ 都道府県等における消費生活相談の実施状況	155
ウ 財産被害に係る消費者事故等の消費者庁への通知状況	170
エ 消費者に対する注意喚起の実施状況	177
(2) 民事ルールの活用状況	183
(3) 消費者に対する教育・啓発の実施状況	187
第 4 評価の結果及び勧告	197
1 評価の結果	197
2 勧告	209
関係資料	213
参考資料	251