

# 「消費者取引に関する政策評価」の勧告に伴う政策への反映状況

勧告先：消費者庁、金融庁、厚生労働省、経済産業省、国土交通省

勧告日：平成26年4月18日 回答日：平成26年10月20日～11月4日

## 主な勧告（評価の結果）

## 主な政策への反映状況

### 政策全体

#### ○ 政府全体の目標の設定と個別施策の体系化・構造化

① 政府全体の政策目標の設定と個々の施策の体系化、構造化を図り、次期消費者基本計画の改定に反映

② 効果把握のための指標の設定

- ・ 関係府省において個別施策に係る目標が設定されているものもあるものの、政府全体として体系化されておらず、政府全体の目標が不明確。個々の施策の位置付け・相互の関連も不明確
- ・ 施策の効果の把握のための指標の設定が不十分

○ 次期消費者基本計画を26年度末までに策定する予定であり、勧告内容を踏まえ検討中

### 個別施策

詳細は次ページ～

1 事業者に対する法執行・指導監督の機能強化 等

- ① 消費者被害の把握方法を改善
- ② 法執行・指導監督機能の強化の取組を開始

2 PIO-NETへの情報登録の迅速化 等

○ 情報登録の迅速化の仕組みを27年10月に導入予定

3 地方消費者行政活性化交付金の効果検証の実施 等

○ 交付金の効果検証方法等について検討し、27年度前半に効果検証を実施予定

※ PIO-NETとは、相談情報の一元管理等を目的として、全国の消費生活センター等に設置されている端末機をオンラインで結んだシステムである。

# 1 事業者に対する法執行・指導監督の機能強化 等

## 主な勧告（評価の結果）

### ① 消費者被害の発生状況の把握等

- ・ 規制対象外物品の規制対象化を望む意見あり（特定商取引法）
- ・ ヤミ金又はヤミ金に類似した新たな手口による被害が発生（貸金業法）



## 主な政策への反映状況

- 規制対象外の物品も含めた消費者被害の実態等の把握を開始、28年に行われる法の施行状況の検討に活用（特定商取引法） [消費者庁]
- PIO-NET情報を活用し、消費者被害の発生状況・新たな被害態様等の早期把握を実施（貸金業法） [金融庁]

### ② 法執行・指導監督の機能強化

- ・ 広域事案に対する関係機関の連携が不十分な例あり（特定商取引法）
- ・ 法改正により都道府県に付与された処分権限を不承知・誤解している例あり（割賦販売法）



- 国と都道府県との連絡会議の場を活用して、広域事案に対する協議を実施（特定商取引法） [消費者庁]
- 26年10月に実施した研修の場等において、法改正により付与された処分権限を改めて周知（割賦販売法） [経済産業省]

### ③ 消費生活相談情報の共有の仕組みの構築

- ・ 調査対象都道府県の法執行・指導監督担当部署の多くは、消費生活相談情報を未活用、消費生活相談情報の共有に関する取扱いが区々



- PIO-NETの閲覧環境の整備方針及び消費生活相談情報の提供ルールを26年度中に策定 [消費者庁]
- 消費生活相談情報の活用を要請 [金融庁、厚生労働省、経済産業省、国土交通省]

## 2 PI0-NETへの情報登録の迅速化 等

### 主な勧告（評価の結果）

#### ① PI0-NETへの情報登録の迅速化

- ・ 消費生活センター（全国90か所）によって、相談受付からPI0-NETへの登録までの平均日数の差があり
- ※ 24年では、最長156.7日、最短3.8日（全国平均33.1日）
- ⇒ 消費者庁による注意喚起の遅れ（半数が4か月以上経過）の要因の1つ



### 主な政策への反映状況

- 26年11月から都道府県に対して情報登録の迅速化を要請  
[消費者庁]
- 27年10月のPI0-NET刷新の際に、入力項目の削減、仮登録データその他機関閲覧等の登録迅速化に係る仕組みを導入  
[消費者庁]

#### ② 消費生活相談の活動状況を把握する基本的な指標（用語）の定義や考え方の明確化と的確な運用

- ・ 「あっせん」行為の内容が様々
- ・ 「あっせん」を行った事業者にその対応状況を確認していない相談を「斡旋解決」と分類しているものが約3割（抽出調査）



- 「斡旋解決」等の定義を明らかにするなど、26年度中に入力マニュアルの見直し等PI0-NETへの相談情報の入力・分類基準を策定  
[消費者庁]
- 消費生活相談業務の運用が適切に行われるよう、26年度中に「消費生活相談対応マニュアル」の改訂等を通じて、都道府県等に支援・助言・要請  
[消費者庁]

### 3 地方消費者行政活性化交付金の効果検証の実施 等

#### 主な勧告（評価の結果）

#### ① 地方消費者行政活性化交付金の効果検証の実施

- ・ 消費者庁では交付金の効果が検証できておらず、都道府県等においても定量的に把握していない
- ・ 消費生活センターを周知等しているが、認知度が横ばいな例や相談件数が低調な例あり



#### 主な政策への反映状況

- 効果把握のための指標の設定及び効果検証の方法について有識者から意見を聴取するなどして検討し、27年度前半に効果検証を実施 [消費者庁]

#### ② 消費者教育の的確な推進

- ・ 関係機関の役割分担が不明確、学習指導要領にも一致せず、消費者教育の充実を求める意見多数
- ・ 調査対象都道府県等（89）のうち約7割が教育・啓発の効果把握せず



- 実施内容の充実や重点化等を図るための方策の検討に着手し、26年度中に一定の結論 [消費者庁]
- 消費者教育施策の推進を図るための目標及び当該目標の達成状況を測るための指標の設定作業に着手し、消費者教育推進基本方針の中間的見直し（28年6月目途）に向けて評価・検証を実施 [消費者庁]

#### ③ 財産被害の通知制度における通知すべき事項の明確化

- ・ 通知該当事案の考え方が府省等によって区々  
⇒ 通知件数にばらつきあり、制度を不承知の都道府県が約4割
- ・ 法違反のおそれがあり調査に着手した事案が通知されていない例あり



- 都道府県等に対して注意喚起の公表を行った際に、類似の事案があった場合は消費者庁に通知するよう要請 [消費者庁]
- 26年度内を目途にマニュアルを改訂し、通知すべき事項等について具体化・明確化 [消費者庁]

消費者取引に関する政策評価結果に基づく勧告に伴う政策への反映状況

テーマ名	消費者取引に関する政策評価（総合性確保評価）（平成26年4月18日勧告）
関係行政機関	消費者庁（回答日：平成26年10月20日） 金融庁（回答日：平成26年10月29日） 厚生労働省（回答日：平成26年10月27日） 経済産業省（回答日：平成26年10月30日） 国土交通省（回答日：平成26年11月4日）

評価結果の概要	
○ 評価の観点	消費者取引の適正化に関する各種施策が、総体としてどのような効果を上げているかなどの総合的な観点から評価
○ 評価の結果	<p>複雑化かつ多様化する消費者取引に関するトラブルを低減するという課題に対し、国が講じてきた各種の取組により、これらの取組の効果の一面を表象していると考えられる、全国の消費生活相談件数は、平成16年度の約181万8,000件から24年度は約72万2,000件に減少している。</p> <p>また、近年の事業者規制等に係る各法令の改正については、法令改正の契機となったトラブルに係る相談件数の減少や、地方支分部局や都道府県等に対する実地調査及び消費生活相談員に対する意識等調査からも、それぞれ一定の効果が発現していると認められる。</p> <p>これらのことから、数年来、国が講じてきた各種の消費者取引に関する政策は、総体としてみると、一定の効果が発現していると認められる。</p> <p>一方、「消費者基本計画」（平成22年3月30日閣議決定）における消費者取引の適正化に係る施策は、政府全体としては体系化されておらず、消費者基本法（昭和43年法律第78号）において「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」が基本理念として掲げられているのみである。加えて、いつまでにどのようなことを実現するのかといった政府全体としての目指すべき目標が明確でなく、関連する個々の施策の位置付けや相互の関連なども明らかにされていないほか、これらの施策の効果の把握のための指標の設定も不十分となっている。</p> <p>(1) 事業者向け施策</p> <p>ア 特定商取引法</p> <p>① 平成20年の特定商取引に関する法律（昭和43年法律第78号。以下「特定商取引法」という。）改正による訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売における指定商品・指定役務制の廃止等については、訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談件数が、規制の事前評価で基準としている平成19年度と24年度を比較すると減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。</p> <p>② 平成24年の特定商取引法改正による訪問購入の規制対象への追加については、「貴金属等の訪問買取り」に関する相談件数が、改正に向けた一連の措置に伴い、改正特定商取引法の施行前から減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。</p> <p>ただし、経済産業局、都道府県等に対する実地調査では、本改正の効果の発現状況について、改正特定商取引法の施行後間もないこと等から、経済産業局及び都道府県の特定商取引法執行担当部署の51.4%が「分からない」と回答しているなど今後の相談件数の推移及び消費者被害の発生状況を注視していく必要がある。</p> <p>③ 特定商取引法における執行権限の機能を十分に発揮していくためには、消費者庁、経済産業局及び都道府県間の積極的な情報共有や連携が特に重要である。</p> <p>しかし、i) ノウハウ不足等の理由から行政処分等の実績が低調な都道府県、ii)</p>

都道府県で執行ネットに適時適切に事案を登録していない状況、iii) 複数の都道府県で同一事業者に係る相談があった事案について、経済産業局や関係する都道府県間で情報共有されていたにもかかわらず、都道府県単独で行政処分を実施し、その後も他の都道府県では依然として相談が寄せられている例がみられるなど、特定商取引法における執行権限の機能が十分に発揮されていない。

#### イ 宅地建物取引業法

平成23年の宅地建物取引業法施行規則（昭和32年建設省令第12号）改正による宅地建物取引業者の勧誘に係る禁止行為の明確化については、マンションの勧誘に関する相談件数が、改正規則の施行後に大きく減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。

#### ウ 割賦販売法

- ① 平成20年の割賦販売法（昭和36年法律第159号）改正による個別クレジット事業者に対する登録制の創設等については、個別クレジットに関する相談件数が、法施行前の平成17年度と24年度を比較すると大幅に減少しており、規制の事前評価で見込まれていた高齢者被害の減少については、特に70歳以上についてその減少割合が全体の減少割合と比べても高いこと等から、効果は一定程度発現していると認められる。
- ② 個別信用購入あっせんについては、平成20年の割賦販売法の改正により、都道府県知事に報告徴収、立入検査、改善命令及び業務停止命令の権限が一部付与された。しかし、多くの都道府県の割賦販売法指導監督担当部署では、指導監督の実施方針の策定等の法改正への対応がなされておらず、また、法改正による権限付与を承知していない例や、どのような場合に権限を行使できるかについて誤解している例もみられ、付与された権限を行使するための基盤が十分に整備されていない。

#### エ 貸金業法

平成18年の貸金業法（昭和58年法律第32号）改正による貸金業の適正化のための行為規制の強化等の規制の見直し等については、貸金業者や多重債務、あるいは法改正前に問題とされた取立行為や契約内容等に関する苦情・相談件数が、最も多い年度（貸金業者は19年度、多重債務及び取立行為は20年度、契約内容は21年度）と24年度を比較するといずれも減少していること等から、当初想定されていた効果は一定程度発現しているものと認められる。

ただし、偽装質屋やクレジットカードショッピング枠の現金化業者等による消費者被害がみられること等から、これらの事業者の動向や相談件数の推移及び消費者被害の発生状況を注視していく必要がある。

#### オ 商品先物取引法

平成21年の商品先物取引法（昭和25年法律第239号）改正による商品先物取引業への横断的な許可制の導入等については、商品先物取引及び海外商品先物取引に関する相談件数が、22年度と24年度を比較すると大幅に減少していることから、効果は一定程度発現していると認められる。

#### カ 金融商品取引法

- ① 平成21年の金融商品取引業等に関する内閣府令（平成19年内閣府令第52号）改正によるFX業者に対するロスカット取引を適切に行うためのルールの整備等については、金融先物取引業協会の協会員が行うFX取引に関する苦情件数が、最も多い平成20年度と24年度を比較すると減少していること、及びFX業者等の未収金が改善され、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、効果が一定程度発現しているものと認められる。
- ② 平成23年の金融商品取引法（昭和23年法律第25号）改正による無登録業者が行った未公開株の売付けを原則無効とすることの導入等については、未公開株に関する相談

件数が、最も多い平成22年度と24年度を比較すると減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。

#### キ 老人福祉法

平成23年の老人福祉法（昭和38年法律第133号）改正による有料老人ホームへの入居に係る権利金等の受領の禁止及び入居後一定期間での契約解除の場合の前払金の返還に係る契約の締結の義務付けについては、有料老人ホームの契約・解約に関する相談件数は法施行後も横ばいであるものの、施設数や入居定員数当たりでみると、法施行前に比べて減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。

#### ク 法執行・指導監督における消費生活相談情報の活用

P I O - N E Tから得られた情報については、その活用を図っていく余地があるものと考えられ、P I O - N E Tの閲覧環境の整備とその利用の拡大により一層効果的な法執行・指導監督業務の実施が期待される。

一方で、P I O - N E Tの閲覧環境が整備されていない都道府県の法執行・指導監督担当部署に対する、消費生活相談担当部署からの個別相談事案の情報提供についての対応は、都道府県によって区々となっており、中には一切情報提供できないとしているところもみられる。

### (2) 消費者向け施策

#### ア 地方消費者行政活性化交付金による効果の把握

- ① 地方消費者行政活性化交付金の効果について、消費者庁では消費生活相談員の増加等の状況により説明しようとしているほか、消費者被害に遭った人のうち「どこに相談すればよいのか分からなかった」又は「相談する適切な相手がいなかった」人の割合を減少させることにより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する等の効果を想定しているが、本効果は検証できていない。また、調査した都道府県等では、交付金の効果として相談の質の向上や消費者意識の向上等を定量的に把握しているものはない。
- ② 最も交付額の多い消費者教育・啓発活性化に関する事業の効果については、多くの都道府県等でその効果を把握しておらず、定量的に把握しているものでは、その効果が疑わしい例もみられる。
- ③ 消費生活センターや消費生活相談窓口の設置及び機能強化に関する事業については、消費生活センターを設置した市区町村の中には相談件数やあっせんにより解決した件数が極めて少ないところが見られるなどその効果が不十分となっている。

#### イ 地方公共団体における消費生活相談の実施

- ① 消費生活相談の現場における基本的な用語である「あっせん」が表す行為や作用、「斡旋解決」が表す状態等が各々の消費生活センター等によって異なっている。また、それらの用語の使われ方の違いが、P I O - N E Tに登録された「斡旋解決」件数の多寡に影響を与え、都道府県等別の総相談件数に対する「斡旋解決」件数の割合（いわゆる「あっせん率」）に差が生じる要因の一つとなっている。
- ② 全国の消費生活センター等において平成24年1月から12月までの間に受け付けた相談の「受付情報」のP I O - N E Tへの登録所要日数は平均33.1日であり、このうち、調査した90消費生活センター等におけるセンター等別の登録所要日数をみると、最も短いところで平均3.8日、最も長いところで平均156.7日となっている。また、「受付情報」の登録の遅れは、下記エのとおり、消費者安全法（平成21年法律第50号）に基づく消費者に対する注意喚起の遅れの要因の一つになっていると認められる。

#### ウ 財産被害に係る消費者事故等の消費者庁への通知

消費者安全法第12条2項に基づく通知（以下「安全法12条2項通知」という。）を行う場合の考え方について、各府省では、全ての消費者事故等の相談を通知するとしてい

る府省がある一方で、単なる相談は通知しないとしている府省もあるなどその取扱いが区々となっており、各府省の通知件数には大きなばらつきがみられる。また、調査した都道府県の中には、当該制度を承知していないとするところが4割以上みられる。

#### エ 消費者に対する注意喚起

消費者庁が注意喚起を実施した財産事案に係る13事例に関し、消費生活センター等で受け付けた相談事案について、相談件数が最も多い月から注意喚起が実施された月までの期間が4か月以上となっているものが6事例みられる。

これは、全国の消費生活センター等における「受付情報」のP I O-N E Tへの登録が平均で1か月以上を要していることも要因と認められ、これを解消することにより、更に効果を発現させる余地がある。

#### オ 民事ルールの活用

消費生活相談員に対する意識等調査結果では、消費者取引の適正化に役立っている取組として、「民事ルールの策定」を挙げた消費生活相談員が60.8%と最も高くなっているなど民事ルールは、相談事案を解決するためのツールとしても有効なものとなっている。

#### カ 消費者に対する教育・啓発の実施

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）の施行に際し作成された「消費者教育の体系イメージマップ」においては、目標を達成するために、どのような機関がどのような役割を果たしていくのかが明確でないなど関係府省における消費者教育に係る取組が一体的に進められていない。

また、調査した都道府県等において、自ら実施する教育・啓発の効果を把握しているものは約3割にとどまっているなど、その効果把握は不十分となっている。



勸告	回答
<p>(1) 消費者取引の適正化に関する政策全体の政策目標の設定と指標の明確化 消費者庁は、その司令塔機能を発揮して政府全体としての消費者取引の適正化を推進するため、次の措置を講ずること。</p> <p>① 消費者取引の適正化に向けた政府全体としての具体的な政策目標を設定し、当該目標達成に向けて展開しようとする個々の施策の体系化・構造化を図り、これらを次期消費者基本計画の改定に反映すること。</p> <p>② その際、効果把握のための指標の設定を進めること。</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>次期消費者基本計画は、現行計画の計画期間が終了する平成26年度末までに策定することとしており、勧告内容を踏まえ、現在検討を行っている。</p>
<p>(2) 個々の施策について講ずべき措置 関係府省は、政府全体として消費者取引の適正化を一層推進する観点から、個々の施策の実施段階において生じている課題を解消し、更なる効果発現に向けた取組を進めるため、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p>ア 事業者に対する法執行・指導監督の機能強化 (特定商取引法関係)</p> <p>① 特定商取引法に関する消費者被害の発生状況の把握等 消費者庁は、特定商取引法の訪問購入に係る規制について、平成24年の改正特定商取引法附則の規定も踏まえつつ、規制対象の物品及び規制対象外の物品に係る相談件数の推移並びに消費者被害の発生状況を定期的に把握し、その結果を特定商取引法の規定の施行状況の検討の際に活用すること。</p> <p>② 特定商取引法の執行の機能強化 消費者庁は、特定商取引法における執行権限の機能を十分に発揮していくため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 都道府県に対し、標準的な調</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>規制対象の物品等、規制対象外の物品に係る消費者被害の実態や相談件数を定期的に把握し、平成24年の特定商取引法改正法附則の規定に基づく施行状況の検討を行う際にはその情報を活用していく。</p> <p>なお、平成26年度(9月5日まで)の相談件数は、i) 規制対象物品等が2,659件、ii) 規制対象外の物品が276件であった(平成25年度は、i) 規制対象物品等が6,562件、ii) 規制対象外の物品が779件)。</p> <p>※ 相談件数は、平成26年9月5日までのPIO-NET登録分を基に消費者庁が独自に集計したもの。訪問購入に分類されている相談から、規制対象外物品(特定商取引法施行令第16条の2に定める適用除外物品)に関するものを除いた件数を規制対象物品等に関する相談件数とする。</p> <p>(消費者庁)</p> <p>i) 執行初任者研修及び執行専門研修において、各経済産</p>

勧 告	回 答
<p>查手法等を提示するなど積極的な支援・助言を行うこと。</p> <p>ii) 都道府県に対し、執行ネットへの調査情報の登録基準を周知し、適時適切な調査情報の登録の徹底による積極的な情報共有を要請すること。</p> <p>iii) 広域的な被害が疑われる事案について、都道府県等との情報共有及びその対応に係る協議を行う場を設けるなどにより、都道府県等と積極的な連携を図ること。</p>	<p>業局及び都道府県の執行担当職員に対し、当庁の標準的な執行ノウハウに関する講義を実施する。また、平成 26 年 11 月に実施する執行専門研修で使用する資料は標準的な執行ノウハウについて記載しているものであり、本資料を研修参加者及び研修に参加していない都道府県に配布し、当庁において都道府県等からの問合せなどに対応する。</p> <p>ii) 平成 26 年 11 月に実施する執行専門研修において、執行ネットへの調査情報の登録基準を周知し、適時適切な調査情報の登録の徹底による積極的な情報共有を、都道府県からの出席者に対して要請する。また、本研修不参加の都道府県に対しては本要請を別途行う。</p> <p>iii) 経済産業局と都道府県との連絡会議の場を活用して、悪質な行為が広域的に行われるような事案についての情報共有及びその対応を議題として協議(※)を実施しており、勧告を踏まえ、複数の都道府県等で対応が必要な事案について、単独の都道府県で対応することがないように積極的に連携していく。</p> <p>※ 平成 26 年 4 月 1 日～9 月 1 日まで延べ 17 回開催し、45 地方公共団体が参加</p>
<p>(割賦販売法関係)</p> <p>③ 都道府県が担う指導監督業務の支援強化</p> <p>経済産業省は、都道府県が割賦販売法に基づき適切な指導監督を実施できるよう、都道府県に対し、実施方針の策定を含めた立入検査等の指導監督のノウハウの習得などについての支援・助言を行うこと。</p>	<p>(経済産業省)</p> <p>毎年度、経済産業省職員、各都道府県の割賦販売法に基づく事務を担当する職員を対象とする研修を実施しており、平成 26 年 10 月に実施した本研修の募集に際しては、これまで参加実績のない都道府県の担当者に対して重点的に参加の呼びかけを行った。</p> <p>また、研修を実施する際には、参加する都道府県の担当者に対して、委任されている個別信用購入あっせん業等の指導監督権限について改めて周知するほか、研修に参加出来ない都道府県の担当者に対しても、研修後に用いた資料を送付し、質問・相談を受け付けることとする。</p> <p>なお、次年度以降は当該研修の募集に際し、都道府県担当部署の担当者への案内だけでなく、担当部署の管理職への参加要請を実施することとする。</p>
<p>(貸金業法関係)</p> <p>④ ヤミ金等による消費者被害の発生の態様等の把握等</p> <p>金融庁は、貸金業法上の登録業者ではないヤミ金等について、消費生活相談情報を集計・分析することにより、消費者被害の発生の態様等を把握するとともに、消費者庁、警察庁等と連携し、消費者に対する積極</p>	<p>(金融庁)</p> <p>ヤミ金等については、平成 26 年 4 月より、P I O-N E T の閲覧頻度を数箇月に 1 回から週 1 回に見直し、新たな手口や消費者被害の発生の態様等の早期把握に努めている。</p> <p>また、新たな手口等が確認された場合には、消費者庁、警察庁等と連携し、速やかに消費者に対する注意喚起を行うなど、積極的に対応する方針としている。</p>

勧告	回答
<p>的な注意喚起等を行うこと。</p>	<p>なお、勧告後において、対応が必要な事案は認められない。</p>
<p>イ 消費生活相談情報の法執行・指導監督業務への活用促進</p> <p>消費生活センター等が受け付けた相談情報の活用により、一層効果的な法執行・指導監督の実施を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 国土交通省は、地方整備局のP I O-N E Tの閲覧環境の整備を進め、その活用を図ること。</p> <p>また、金融庁は、本庁及び財務局のP I O-N E Tの活用の拡大を図ること。</p> <p>ii) 消費者庁は、都道府県の法執行・指導監督担当部署におけるP I O-N E Tの閲覧環境の整備方針を明らかにし、その推進を図ること。</p> <p>また、都道府県等の消費生活相談担当部署によって取扱いが異なる相談情報の提供の考え方の違いについて実態を把握すること。これを踏まえ、P I O-N E Tから得られる情報の提供に関し、標準的なルールを示すとともに、都道府県等に対し、当該ルールに沿った運営や消費生活相談担当部署から法執行・指導監督担当部署への相談情報の提供の仕組みの構築が行われるよう要請すること。</p> <p>iii) 金融庁、厚生労働省、経済産業省及び国土交通省は、都道府県に対し、すでにP I O-N E Tの閲</p>	<p>(国土交通省)</p> <p>地方整備局等におけるP I O-N E Tの閲覧環境の整備については、国土交通省から消費者庁に対し依頼を行い、閲覧環境の整備を完了させるとともに、平成26年8月19日付けで各地方整備局等宛てに同システムの活用を図る旨通知した。</p> <p>(金融庁)</p> <p>平成26年4月より、週1回、P I O-N E Tを閲覧し、消費生活センター等が受け付けた登録貸金業者に係る相談情報の確認を行っており、確認した情報は必要に応じ財務局に還元している。</p> <p>財務局に対しては、勧告後直ちに、勧告内容を周知するとともに、P I O-N E Tの活用拡大を図り情報の収集を強化するよう指示した(平成26年4月)。また、財務局での活用拡大を図るため、新たに貸金業担当者専用アカウントの取得や操作マニュアルの作成、効果的な検索手法の還元等のフォローアップを実施した(平成26年5月)。</p> <p>(消費者庁)</p> <p>都道府県の法執行・指導監督担当部署におけるP I O-N E T閲覧環境の整備方針及び都道府県等の消費生活相談担当部署における相談情報の提供方針の実態把握のため、平成26年12月を目途に都道府県等に対してヒアリングやアンケート調査を実施する。当該調査結果を踏まえ、平成26年度末までに都道府県の法執行・指導監督担当部署におけるP I O-N E Tの閲覧環境の整備方針や都道府県等の消費生活相談担当部署から法執行・指導監督担当部署へのP I O-N E Tから得られる情報の提供に関する標準的なルールを策定するとともに、相談情報の提供の仕組みの構築が行われるよう都道府県等への要請を行う。</p> <p>(金融庁)</p> <p>都道府県に対しては、財務局を通じて、勧告内容を通知(平成26年4~5月)するとともに、P I O-N E Tの活用拡大を図ること等による情報の収集を強化するよう要請した。ま</p>

勧告	回答
<p>閲覧環境が整備されている場合にはその活用を図ることを要請するとともに、同環境が整備されていない場合には、①P I O－N E Tの閲覧環境の整備又は②上記ii)の仕組みの構築により法執行・指導監督担当部署におけるこれらの情報の活用を要請すること。</p>	<p>た、貸金業監督者会議（平成26年4～6月）において財務局より重ねてP I O－N E Tの活用等を要請した。</p> <p>（厚生労働省） 都道府県の老人福祉関係の指導監督担当部署では、現在、P I O－N E Tの閲覧環境が整備されていない。このため、(2)-イ-iiの勧告の中で消費者庁が推進すべきとされている都道府県におけるP I O－N E Tの閲覧環境の整備や相談情報の活用の仕組みの構築を受けて、厚生労働省からも消費生活相談情報の活用促進に向けた要請を行う。</p> <p>具体的には、現在、消費者庁が当該勧告に従い、閲覧環境の整備や情報活用の仕組みの構築のため、実態を把握する準備を進めているところであり、今後、消費者庁より都道府県等の消費者生活相談担当部署に要請が行われた際、その内容について老人福祉関係の指導監督担当部署に対して周知をすることで、消費生活相談情報の活用を促すこととする。</p> <p>（経済産業省） 各地方経済産業局において、管轄する都道府県がP I O－N E Tの閲覧環境が整備されているか否かを平成26年11月中に確認し、整備されている都道府県に対してP I O－N E Tの利活用を周知する。</p> <p>また、P I O－N E Tの閲覧環境が整備されていない都道府県に対しては、消費者庁が策定する都道府県におけるP I O－N E Tの閲覧環境の整備方針や消費生活相談担当部署から法執行・指導監督担当部署への相談情報の提供の標準的なルールを踏まえて、これらの情報を割賦販売法の指導監督業務に利活用するよう周知する。</p> <p>（国土交通省） 各都道府県の法執行・指導監督担当部署への要請については、現在、消費者庁において都道府県におけるP I O－N E Tの閲覧環境の整備方針を検討中であり、国土交通省においては、当該方針の策定を待ち、方針が決定され次第、その内容を踏まえ都道府県への要請を行う。</p>
<p>ウ 地方消費者行政活性化交付金事業の効果検証</p> <p>消費者庁は、地方消費者行政活性化交付金事業の効果的かつ効率的な実施を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 全体としての事業実施のねらいや期待される効果を明らかにし、効果把握のための指標を設定した上で、その効果を検証すること。</p> <p>ii) 特に、同交付金投入の割合が高</p>	<p>（消費者庁）</p> <p>i) 平成26年度地方消費者行政の現況調査、都道府県自主財源化計画等を踏まえつつ、全体としての事業実施により期待される効果等を改めて明らかにした上で、26年度中に有識者からの意見聴取をするなどして、効果把握のための指標の設定及びその効果の検証方法について検討し、27年度前半を目途に効果検証を実施する。</p> <p>ii) 上記i)の取組とあわせて、事業類型ごとの目標及び</p>

勧告	回答
<p>い消費者教育・啓発に関する事業及び消費生活センター等の設置・機能強化に関する事業については、これらの事業類型ごとの目標を設定し、目標の達成状況を把握するための指標を設定した上でその効果を検証すること。</p> <p>iii) 都道府県等がこれらの交付金により実施する個々の事業の効果を把握・検証し、それを踏まえ同交付金の交付に当たって活用する仕組みを構築すること。</p>	<p>目標を達成するための指標は、平成 26 年度地方消費者行政の現況調査、都道府県自主財源化計画等を踏まえ、消費生活センター等の設置強化事業についても効果把握のための指標の設定及びその効果の検証方法について検討し、27 年度前半を目途に効果検証を実施する。</p> <p>また、消費者教育・啓発に関する事業については、消費者教育の的確な推進に係る勧告(項目(2)キ)を踏まえ、今後検討していく。</p> <p>iii) 平成 26 年度地方消費者行政の現況調査、都道府県自主財源化計画等を踏まえ、27 年度中に予算の交付決定における仕組みを構築する。</p>
<p>エ 消費生活相談の的確な実施の推進</p> <p>消費者庁は、都道府県等における消費生活相談の的確な実施を推進し、その実施状況や効果を把握するための指標の一つとして「あっせん率」及び「被害回復額」を活用するため、国民生活センターと連携し、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 消費生活相談における「あっせん」については、「消費生活相談対応マニュアル」に沿った取組が的確に捕捉できるように、P I O - N E T への相談情報の入力・分類基準を策定すること。</p> <p>ii) 消費生活相談における「斡旋解決」、「被害回復額」等については、定義を明らかにするとともに、その基本的考え方や標準となる基準を示し、加えて、その考え方や基準に沿った取組が的確に捕捉できるように、P I O - N E T への相談情報の入力・分類基準を策定すること。</p> <p>iii) 上記 i) 及び ii) に沿った消費生活相談業務の運用が行われるよう都道府県等に支援・助言・要請を行うこと。</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>平成 26 年度中に以下について実施する。</p> <p>i) P I O - N E T への相談情報の入力、「消費生活相談対応マニュアル」の「あっせん」の定義と整合性が取れているかについて点検を行い、入力マニュアルの見直し等 P I O - N E T への相談情報の入力・分類基準を策定する。</p> <p>ii) 「斡旋解決」、「被害回復額」等については、その定義を明らかにし、P I O - N E T への相談情報の入力、その定義を踏まえたものとなるように、入力マニュアルの見直し等 P I O - N E T への相談情報の入力・分類基準を策定する。</p> <p>iii) 消費生活相談業務の運用が適切に行われるよう、「消費生活相談対応マニュアル」の改訂等を通じて、都道府県等に支援・助言・要請を行う。</p>
<p>オ P I O - N E T への情報登録の迅速化</p> <p>消費者庁は、登録される情報の有用性にも留意しつつ、P I O - N E T を</p>	

勧告	回答
<p>活用した相談情報の共有、消費者への注意喚起及び事業者指導等の迅速化を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) P I O-N E Tが消費者への注意喚起及び事業者指導等の有効な情報源となっていることを踏まえ、P I O-N E Tへの登録に長期間を要している都道府県等に対し、登録の迅速化を要請すること。</p> <p>ii) 国民生活センターの中期目標の一つである「P I O-N E T刷新後における相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮すること」の達成に向け、消費生活相談カード記載要領の改訂等の同法人の業務運営の的確な管理を行うこと。</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>i) 平成27年10月に予定しているP I O-N E T刷新までの間、26年11月から同年12月までに実施される都道府県等向けのP I O-N E T刷新に関する説明会等において、都道府県等に対し、現行P I O-N E Tへの登録の迅速化を要請する。</p> <p>また、P I O-N E T刷新では、登録日数短縮のため、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施するとともに、事業者名や件名といった一部の項目について、仮登録データとして他機関の閲覧に供する仕組みを導入するなどの方策を進め、平成27年夏頃に実施される新P I O-N E T操作研修等において、この仕組みを踏まえた一層の登録迅速化を要請する。</p> <p>ii) P I O-N E T刷新にあわせて改訂予定の消費生活相談カード記載要領について、平成27年10月までに国民生活センターと協議して結論を得て必要な改訂等を行えるよう、同センターの業務運営の的確な管理を行う。</p>
<p>カ 財産被害の通知制度の運用の的確化</p> <p>消費者庁は、財産被害に係る安全法12条2項通知の有効性及び効率性の確保を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 安全法12条2項通知の活用状況と効果を検証すること。</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>i) 安全法12条2項通知の活用状況と効果について、勧告を踏まえて検証を行ったところ、当該通知に基づく情報の集約、分析を行った上で、国会等への報告、消費者安全法に基づく注意喚起の措置等に活用されている。また、事業者名公表の注意喚起を行った後には当該事業者に関する消費者の相談がなくなった事案があることなどから、その効果が認められることを確認した。</p> <p>&lt;活用例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 安全法12条2項通知に基づく情報を取りまとめ、「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」として、国会及び消費者委員会に報告。また、当該報告書は当庁ホームページに掲載して公表</li> <li>○ 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、以下のとおり消費者安全法に基づく措置を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県等に提供するとともに、当庁ホームページに掲載するなどにより公表し、消費者への注意喚起を実施（平成25年度7件）</li> <li>② 上記①の情報を関係府省や関係民間事業者に提供</li> </ul> </li> </ul>

勧告	回答
<p>ii) その上でマニュアルの見直し、改訂を行うなど安全法12条2項に基づき通知すべき事項の一層の明確化を図ること。</p> <p>iii) 関係府省及び都道府県等に対して、上記の明確化を図った事項の周知を徹底するとともに、当該事項を踏まえた的確な運用を要請すること。</p>	<p>(平成25年度42件)</p> <p>③ 多数消費者財産被害事態に該当し、他の法律に基づく措置がない場合（いわゆる隙間事案）については、当該事態を発生させた事業者に対して勧告を実施（平成25年度2件）</p> <p>&lt;同通知による情報等に基づく措置の効果例&gt;</p> <p>○ 有料老人ホームの運営を装って社債募集をしている事業者に関する注意喚起の事案では、その3か月後には相談がなくなるなど、多くの事案で注意喚起後の相談件数が減少</p> <p>○ 平成25年12月に、代金を事前に払い込ませ商品をお届けない通信販売事業者とレンタルサーバー契約をしている事業者の情報提供をしたところ、同事業者において当該契約を解除</p> <p>ii) 本件勧告後において、都道府県等に対して発出した注意喚起の周知文（「消費者安全法第38条第1項の規定に基づく情報提供について」（平成26年4月18日付け消政策第130号））から、当該勧誘事例が通知すべき「消費者事故等の態様」を具体的に示す事例である旨を明記し、類似の事案等があった場合には、消費者庁に対して通知するよう要請している。</p> <p>また、関係府省等において、マニュアルの「消費者事故等の態様」等が分かりにくいとの指摘があることや、i) で検証した結果を踏まえ、平成26年度内を目途にマニュアルの見直し、改訂を行うなど、安全法12条2項に基づき通知すべき事項の一層の明確化を図る。</p> <p>iii) 上記のii) の改訂マニュアルが平成27年度より着実に運用されるよう、関係府省及び地方公共団体に対し、各種会議の場等を通じ、安全法に基づく通知の趣旨とともに、周知徹底を図る。</p>
<p>キ 消費者教育の的確な推進</p> <p>消費者庁は、消費者教育推進法の理念の下に、消費者教育を前面に立って実施する都道府県等が、消費者教育の対象者の属性や特性に応じ、効果的に消費者に対する教育・啓発を進めるために、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 関係府省と連携し、学校や見守り体制等の既存のネットワークも含め、関係する機関等の役割分担を明確にし、実施内容の充実や重点化を図るための方策を示すこと。</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>i) 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月閣議決定。以下「基本方針」という。）において、国や地方公共団体の施策の指針のほか、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教職員、消費生活相談員、地域福祉関係者、その他の幅広い消費者教育の担い手の指針などを整理して、関係機関等の役割分担を示している。</p> <p>こうした中、消費者教育推進会議の小委員会である消費者市民育成小委員会、情報利用促進小委員会及び地域</p>

勧告	回答
<p>ii) 消費者教育推進基本方針の中間的な見直しに向けて、消費者教育施策の推進を図るための目標及び当該目標の達成状況を測るための指標を設定した上で、消費者教育推進法に基づく円滑な施策の推進が図られるよう評価・検証を行うこと。</p>	<p>連携推進小委員会では、平成25年12月から基本方針で明示した「今後検討すべき課題」について段階的に検討を行っているところであり、勧告をも踏まえ、内容の充実や重点化を図るための方策を示すべく、更なる検討を行い、26年度中に一定の結論を得る。このうち、関係機関等の役割分担の観点では、消費生活センターについて、基本方針で示された役割である消費者教育の拠点化を実現するための機能や役割を、明確化する。</p> <p>また、消費者教育の推進における学校や見守り体制等の既存のネットワークも含めた関係機関等の役割分担の明確化については、平成27年度以降も消費者教育推進会議で検討を行い、関係する府省とも連携しつつ、その機能と役割を明確化していく。</p> <p>ii) 消費者教育推進のための指標化については、基本方針において「今後検討すべき課題」として認識している中、総務省の調査も踏まえ、消費者教育推進会議等で議論を行い、平成26年度の「地方消費者行政の現況調査」より、調査項目（消費者教育・啓発・広報事業について効果測定的手段等を追加等）を見直した。</p> <p>平成28年度に予定している基本方針の中間的な見直しに向けて、消費者教育推進会議の議論や勧告も踏まえ、消費者教育施策の推進を図るための目標及び当該目標の達成度を測る指標を設定し、消費者教育の推進が図られるよう評価・検証を行う。</p>