

消費者取引に関する政策評価

目 次

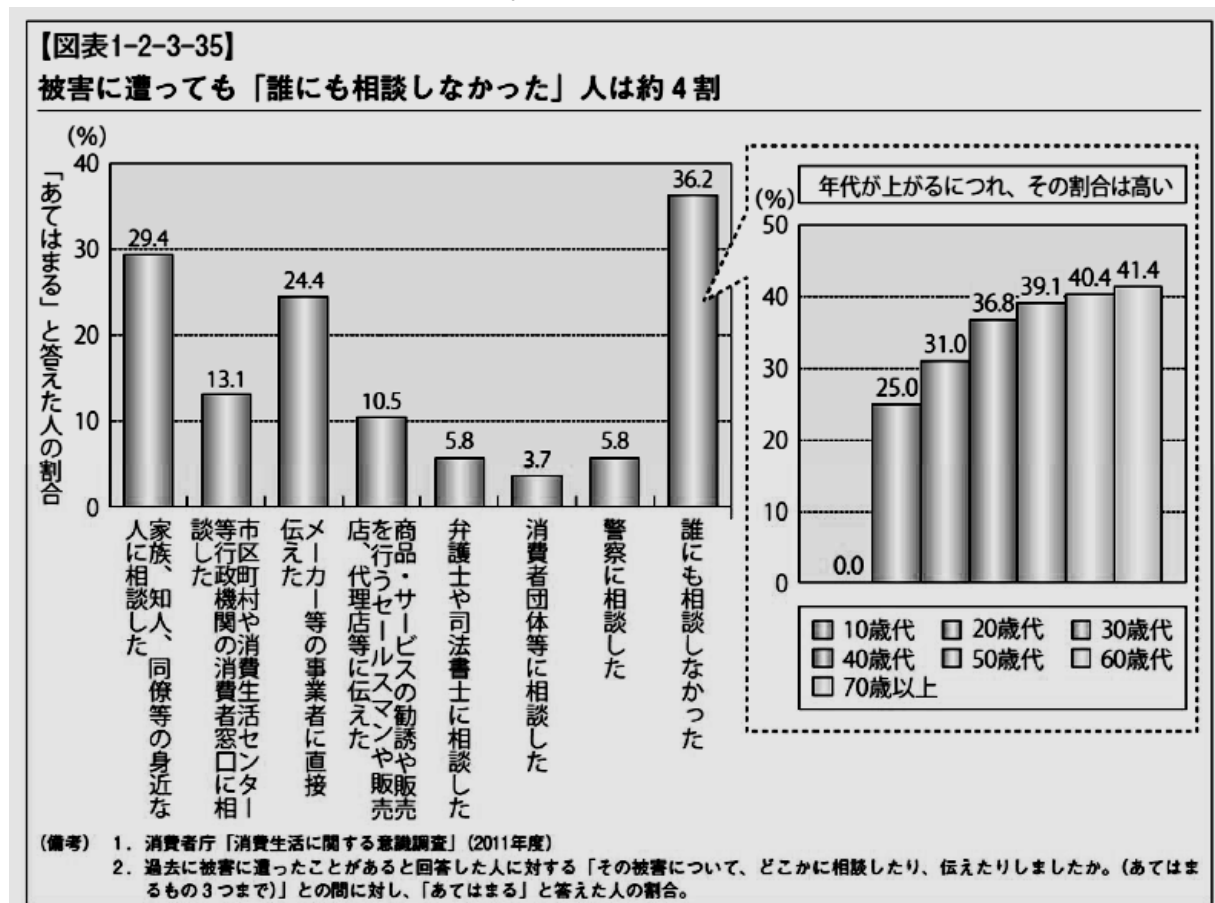
資料 1	「消費者問題及び消費者政策に関する報告（2009～2011 年度）」より	1
資料 2	消費生活情報に係る相談件数の推移	2
資料 3	年度別にみた販売購入形態別相談件数・構成比の推移	3
資料 4	2011 年度の主な販売形態別にみた契約当事者年代構成比	4
資料 5	取引に係る相談における上位商品・役務等別相談件数の推移	5
資料 6	2011 年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴	6
資料 7	消費者基本計画の概要	7
資料 8	消費者基本計画（抜粋）	8
資料 9	消費者行政の基本的枠組み・消費者取引関連予算の推移	19
資料 10	PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の概要	20
資料 11	地方消費者行政の現状	21
資料 12	消費者取引に係る規制の効果の把握例	23
資料 13	各省の消費者取引における政策評価の実施状況	24

「消費者問題及び消費者政策に関する報告(2009～2011 年度)」より

これまでに消費者被害に遭ってしまったことのある方のうち、被害に遭ったことについて誰にも相談していない方は、約4割に上っています。相談しなかった理由としては、半数以上の方が「相談しても仕方ないと思った」ことを挙げられています。被害が救済されず、泣き寝入りの状態です。

多くの方が相談する前から被害の回復をあきらめてしまう背景としては、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差により消費者が自ら被害の回復を図ることには困難を伴うことがあると考えられるほか、被害を回復するために必要な手間や費用が、被害額と比較して大きすぎると被害者が判断していることも一つの要因として考えられます。こうした状況を踏まえ、消費者に生じた被害を一括して実効的に回復することのできるような新しい訴訟制度の導入が求められています。

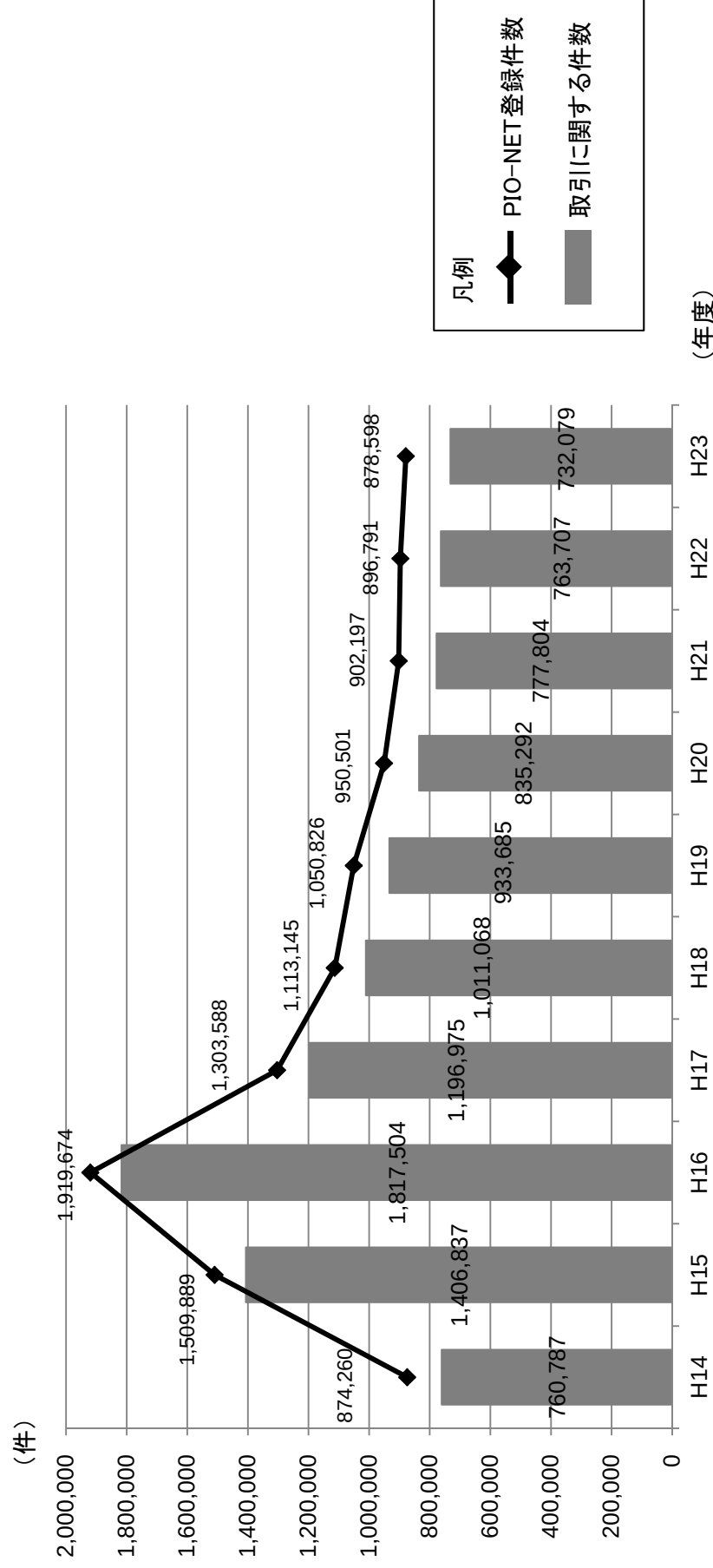
困ったときに頼るべき消費者行政に対する信頼度が、依然としてあまり高くないということも考えられます。消費者の安全の確保、取引・表示の適正化、といった各般にわたる具体的な施策に全力で取り組み、実績（アウトプット）を積み上げていくとともに、実施した施策の効果（アウトカム）について、これを測定するための指標を工夫するなど、消費者に分かりやすく伝えていく努力が必要です。



消費生活情報に係る相談件数の推移

資料8-2

全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NET^(注2)に登録された消費生活に関する相談件数は、平成16年度が約200万件でピークとなり、平成23年度は878,598件。また、平成23年度の件数のうち取引に関する相談件数は、732,079件で全体の83.3%を占める。

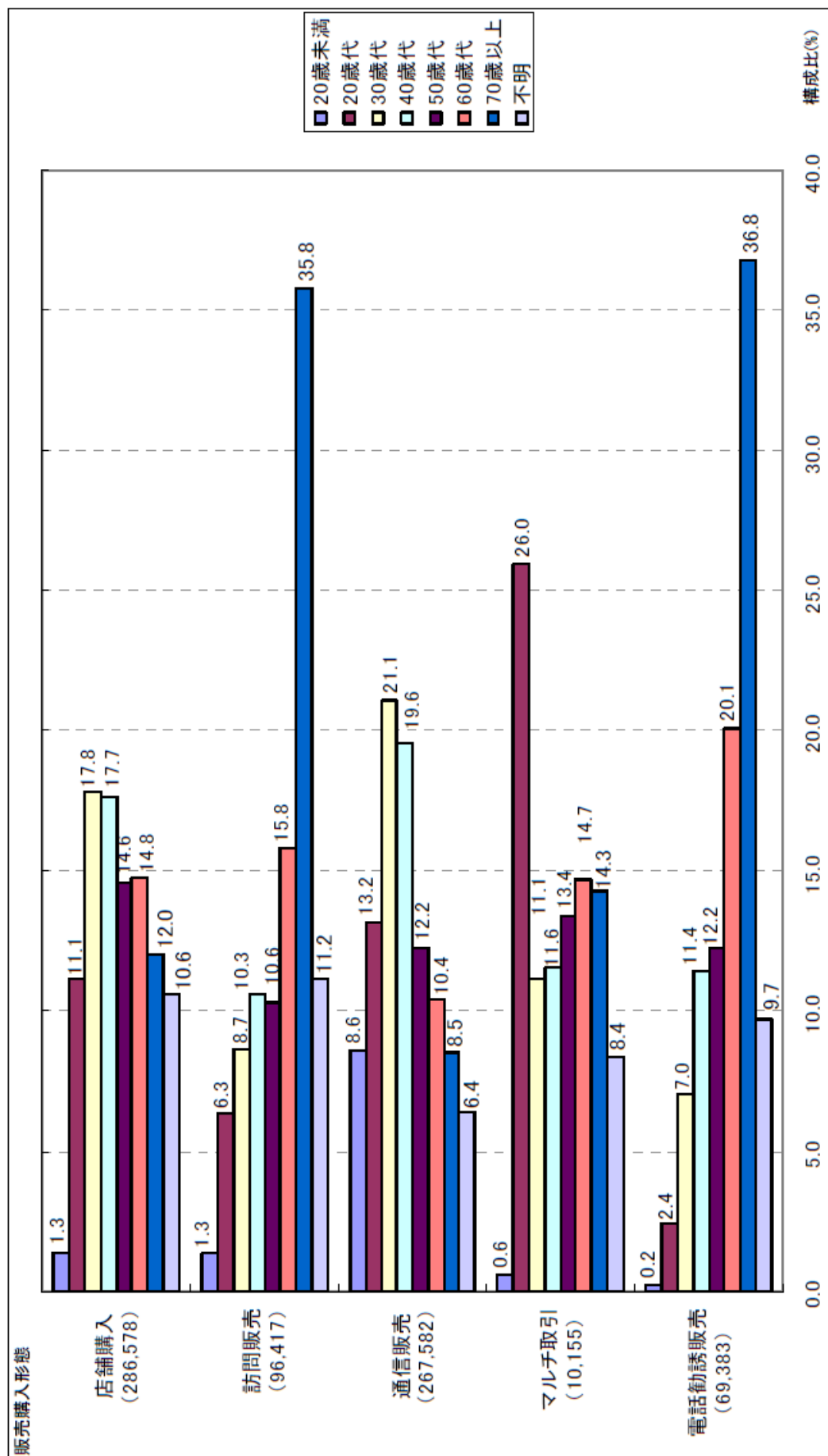


(注) 1 (独) 国民生活センター「PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談」に基づき、当省が作成した。

2 PIO-NETとは、全国消費生活相談ネットワーク・システム (Practical Living Information Online Network System) を指す。

3 平成15,16年度に相談件数が増加したことについて、(独) 国民生活センターでは架空請求に関する相談が多数 (平成15年度: 約48.3万件、平成16年度: 約67.6万件) 寄せられたことが要因であるとしている。

2011年度の主な販売購入形態別にみた契約当事者年代構成比



(注1) (独)国民生活センター「PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談」による。

(注2) 表中の構成比は各形態別の全体数を100として算出した値である。

(注3) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

取引に係る相談における上位商品・役務等別相談件数の推移

2001年度		件数	割合 (%)	2010年度		件数	割合 (%)	2011年度		件数	割合 (%)
全体		528,396	(100.0)	全体		756,336	(100.0)	全体		732,079	(100.0)
順位	商品・役務等			順位	商品・役務等			順位	商品・役務等		
1	電話情報サービス	48,354	(9.2)	1	アダルト情報サイト	84,850	(11.2)	1	アダルト情報サイト	95,039	(13.0)
2	サラ金・フリーローン	40,095	(7.6)	2	サラ金・フリーローン	83,379	(11.0)	2	サラ金・フリーローン	51,993	(7.1)
3	資格講座	20,879	(4.0)	3	賃貸アパート・マンション	31,832	(4.2)	3	デジタルコンテンツその他	33,523	(4.6)
4	教養娯楽教材	18,844	(3.6)	4	デジタルコンテンツその他	31,301	(4.1)	4	賃貸アパート・マンション	29,534	(4.0)
5	商品一般	17,105	(3.2)	5	出会い系サイト	27,889	(3.7)	5	出会い系サイト	25,839	(3.5)
6	賃貸アパート・マンション	16,171	(3.1)	6	商品一般	23,212	(3.1)	6	商品一般	19,946	(2.7)
7	ふとん類	14,967	(2.8)	7	四輪自動車	12,381	(1.6)	7	ファンド型投資商品	17,963	(2.5)
8	国際電話	13,992	(2.6)	8	新聞	12,226	(1.6)	8	インターネット接続回線	13,261	(1.8)
9	健康食品	12,771	(2.4)	9	インターネット接続回線	11,973	(1.6)	9	移動通信サービス	12,416	(1.7)
10	アクセサリー	11,648	(2.2)	10	健康食品	11,425	(1.5)	10	新聞	12,263	(1.7)
	(その他)		(59.3)		(その他)		(56.4)		(その他)		(57.4)

(注1) (独)国民生活センター「PIO-NET」にみる2010年度の消費生活相談」及び「PIO-NET」にみる2011年度の消費生活相談」に基づき、当省が作成した。

(注2) 相談件数及び割合は、取引(解約したいなど「契約・解約」と、販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法のいずれかが問題となっているもの」)に関する相談のみ集計。なお、相談内容別分類は複数回答項目。

(注3) 表中の構成比()は年度別総件数を100として算出した値である。

(注4) 2009年度から分類が変更されたため、2001年度と2009年度以降の時系列の比較はできない。

2011 年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目計に占める割合)	相談の特徴等
1	インターネット通販	138,524	①アダルト情報サイト(54.9%)、②デジタルコンテンツその他(14.9%)、③出会い系サイト(14.2%)、④婦人洋服(0.6%)、⑤商品一般(0.6%)	無料だと思いいアダルト情報サイトなどに登録したところ料金を請求された相談や、利用した覚えのないサイト利用料を請求された相談などが多い。
2	ワンクリック請求	82,124	①アダルト情報サイト(91.5%)、②デジタルコンテンツその他(5.0%)、③出会い系サイト(2.9%)、④パソコン(0.1%)、⑤携帯電話(0.1%)	有料情報サイトの利用中やインターネットサーフィンをしている際に何かしらのボタンをクリックし、料金を請求されるケースが多い。未成年者からの相談も多い。
3	電話勧誘販売	60,624	①ファンド型投資商品(12.5%)、②公社債(9.1%)、③株(8.3%)、④インターネット接続回線(7.4%)、⑤商品一般(4.7%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が電話により消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や、虚偽説明、説明不足などの問題も見られる。
4	家庭通販	54,568	①新聞(12.4%)、②放送サービス(5.9%)、③ふとん類(4.8%)、④アクセサリー(4.0%)、⑤インターネット接続回線(3.6%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が家庭を訪問し、消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。
5	無料商法	31,724	①アダルト情報サイト(44.1%)、②出会い系サイト(10.0%)、③デジタルコンテンツその他(6.5%)、④インターネット接続回線(3.0%)、⑤移动通信サービス(1.4%)	「無料」をうたったサイトを利用したところ、利用料を請求された相談などが多い。最初の数ヶ月が無料であったり、無料のパソコン等を特典としたインターネットの回線契約の相談も多い。
6	利殖商法	28,761	①ファンド型投資商品(37.9%)、②公社債(18.4%)、③株(14.8%)、④その他金融関連サービス(4.3%)、⑤分譲マンション(4.2%)	怪しい投資に関する相談が多く、「儲からない」「返金されない」といった相談のほか、なかには詐欺まがいのものもある。
7	被害にあった人を勧誘(二次被害)	18,419	①株(16.1%)、②ファンド型投資商品(13.7%)、③他の役務サービス(12.4%)、④公社債(8.1%)、⑤教養娯楽・資格教材(4.1%)	以前契約をした商品・サービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」などと電話で説明し、従前の被害の救済を装い金銭を支払わせるケースが多い。
8	当選商法	11,645	①宝くじ(57.8%)、②他の教養・娯楽サービス(13.3%)、③デジタルコンテンツその他(7.4%)、④出会い系サイト(5.6%)、⑤飲料(1.7%)	海外宝くじのダイレクトメールに関する相談が多い。海外から不審な信書が届いたという相談もみられる。
9	販売目的隠匿	10,207	①商品一般(7.5%)、②ふとん類(6.4%)、③ファンド型投資商品(4.0%)、④アクセサリー(3.8%)、⑤出会い系サイト(3.4%)	ふとん類ではふとんを点検するといって訪問してくるケースが目立つ。ファンド型投資商品では、具体的な話をせずに封筒やパンフレットが届いたら連絡がほしいなどと告げて連絡をさせ、新たな契約をさせる手口が多い。
10	マルチ取引	10,155	①健康食品(25.1%)、②化粧品(15.7%)、③商品一般(7.9%)、④飲料(5.4%)、⑤ファンド型投資商品(5.0%)	健康食品や化粧品に関する相談が多く、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。
11	次々販売	9,872	①ふとん類(6.9%)、②エステティックサービス(5.9%)、③ファンド型投資商品(5.2%)、④株(4.7%)、⑤公社債(4.3%)	ふとんをはじめ敷布やシーツなどを訪問販売で契約するというケースが目立つ。ファンド型投資商品や株などの投資商品は、被害を取り戻すためといわれ契約してしまうケースが多い。
12	サイドビジネス商法	9,689	①健康食品(15.0%)、②内職・副業その他(11.8%)、③化粧品(10.6%)、④出会い系サイト(5.2%)、⑤商品一般(5.1%)	解約・返金に関する相談のほかに、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。インターネットを紹介してビジネスを行うものの相談が目立つ。
13	かたり商法(身分詐称)	5,533	①商品一般(7.3%)、②公社債(7.2%)、③株(6.1%)、④ファンド型投資商品(5.6%)、⑤インターネット接続回線(5.4%)	公的機関等をかたって架空請求をしてくる相談や、証券会社などを名乗って公社債や株などを高く買い取るという電話がかかってくる劇場型の相談が多い。
14	点検商法	5,296	①屋根工事(11.0%)、②修理サービス(9.8%)、③ふとん類(7.9%)、④浄水器(7.8%)、⑤建物清掃サービス(5.7%)	料金が高いという相談の他に、「このままでは危ない」と強引に契約をさせられたという悪質な相談も目立つ。中には公的機関をかたるケースもある。浄水器の相談件数は年々減少傾向。
15	景品付販売	4,498	①新聞(79.5%)、②インターネット接続回線(3.8%)、③移动通信サービス(2.4%)、④健康食品(0.9%)、⑤携帯電話(0.8%)	新聞の契約に関するトラブルが圧倒的に多い。消費者が解約しようとする、販売業者が景品の返還を求めるケースもみられる。

- (注) 1 (独)国民生活センター「PIO-NET」にみる2011年度の消費生活相談による。
2 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。
3 「インターネット通販」電話勧誘販売「家庭通販」「インターネットオークション」は販売方法に問題があるとカウントされたものを対象に集計した。
4 「販売目的隠匿」には「アポイントメントセールス」は含まれていない。

「消費者基本計画」策定の趣旨

これまでの縦割り行政の転換の拠点となる消費者庁・消費者委員会の創設により、新たなステージに入った消費者政策について、平成22年度からの5年間で定めるもの。本計画は、消費者庁・消費者委員会、消費者庁・消費者委員会の創設後、初の計画となる。

消費者政策の基本的方向

1. 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1)消費者の安全・安心の確保

ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

イ P I O - N E T ・事故情報データベースを活用した情報収集・発信体制の整備

ウ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。

エ 事故情報分析タスクフォースなどを通じた迅速・的確な分析・原因究明

オ 消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関の在り方の検討

カ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組めます。

キ 食品安全の総合的方針である「基本的事項」改定

ク 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの一層の促進

コ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施します。

サ 消費者の「重大事故等」の範囲について検討

(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施策を着実に推進します。

イ 改正特定商取引法の厳正な執行

ウ 消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方や消費者団体訴訟の対象拡大の検討

エ 住宅リフォームに関する被害防止の取組、未公開取引等に関するトラブルに対する取組の強化

オ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。

カ 食品表示関連法令の統一の運用や一元的な法律の制定など法体系の在り方の検討

2. 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

(1)地方公共団体への支援・連携

☆ 「地方消費者行政の充実強化のためのプラン」に基づく施策の推進、「集中育成・強化期間」後に向けた取組を実施

(2)消費者団体等との連携

☆ 適格消費者団体に対する支援の在り方について見直し

(3)事業者や事業者団体による自主的な取組の促進

☆ 公益通報者保護法の周知・啓発及び公益通報者窓口の整備等の促進

(4)行政組織体制の充実・強化

☆ 消費者行政に係る体制の更なる整備等の検討

(3)消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

ア 消費者教育を体系的・総合的に推進します。

イ 消費者教育推進会議を開催し、関係省庁が連携して消費者教育を体系的に進める体制を確立

ウ 学校における消費者教育を推進・支援します。

エ 副読本や教材などの作成、教職員の指導力向上を目指したセミナー開催

オ 地域における消費者教育を推進・支援します。

カ 消費者教育の多様な主体の連携の場の創設

キ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。

ク 各種消費者トラブルに対する啓発教材等の作成・配布

(4)消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保

☆ 生活者・消費者を代表する審議会委員の選任

(5)消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。

イ 不当な収益をばく奪し、被害者を救済する制度の検討

ウ 裁判外紛争処理手続(ADR)を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。

エ 国民生活センターにおける重要消費者紛争の和解の仲介等の手続の実施、地方公共団体及び民間ADR機関との連携

3. 経済社会の発展への対応

(1)環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

☆ 温室効果ガス排出量の25%削減に向けた国民運動の実施

(2)高度情報通信社会の進展への的確な対応

☆ インターネット取引に関する消費者問題についての総合的検討を開始

(3)国際化の進展への対応

☆ O E C D や地域間・二国間等、消費者問題に関する国際的な取組に参画、連携を強化

「消費者基本計画」の検証・評価・監視

計画に盛り込まれた具体的施策が実効的に機能しているかが重要。重点課題ごとに工程を明確にし、毎年度、消費者委員会の監視機能を最大限に発揮して「検証・評価・監視」を実施。検証・評価の結果及びこれを踏まえた計画の必要な見直しについて閣議決定。

消費者基本計画

平成22年3月30日

閣 議 決 定

(平成23年7月8日一部改定)

(平成24年7月20日一部改定)

目次

第1 「消費者基本計画」策定の趣旨 ～消費者政策の新たなステージ～	1
第2 消費者政策の基本的方向	3
1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	4
2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	7
3 経済社会の発展への対応	8
第3 「消費者基本計画」の検証・評価・監視	9

【具体的施策】

1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

- ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。 11
- イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。 15
- ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組みます。 18
- エ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施します。 22

(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施策を着実に推進します。 24
- イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。 32

(3) 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

- ア 消費者教育を体系的・総合的に推進します。 36
- イ 学校における消費者教育を推進・支援します。 38
- ウ 地域における消費者教育を推進・支援します。 39
- エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。 40

(4) 消費者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保 42

(5) 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

- ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。 43
- イ 裁判外紛争処理手続（ADR）を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。 45

2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

- (1) 地方公共団体への支援・連携 47
- (2) 消費者団体等との連携 50

- (3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進・・・・・・・・・・ 51
- (4) 行政組織体制の充実・強化・・・・・・・・・・ 52

3 経済社会の発展への対応

- (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進・・・・・・・・・・ 54
- (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応・・・・・・・・・・ 58
- (3) 国際化の進展への対応・・・・・・・・・・ 63

(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施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
41	高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行います。	消費者庁	継続的に実施します。
41-2	通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダや金融庁などに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や口座の停止等を促します。	消費者庁	継続的に実施します。
41-3	特定商品等の預託等取引契約に関する法律及びその関連法令について、制度面・運用面の問題点の整理を行い、政省令・通達などで対応可能なものは速やかに対応します。	消費者庁	平成 24 年度上半期を目途に検討を行い、対応します。
42	消費者契約法に関し、消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘の規制、適合性原則を含め、インターネット取引の普及を踏まえつつ、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方について、民法（債権関係）改正の議論と連携して検討します。 また、消費者団体訴訟制度における差止訴訟の対象について、適格消費者団体による活用状況を踏まえつつ、その拡大について、関係省庁の協力を得て検討します。	消費者庁 法務省 関係省庁等	消費者契約に関する裁判例等の収集・分析の結果も踏まえ、引き続き検討します。
43	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえ厳正な法執行を行うとともに、執行状況について随時とりまとめ、公表します。さらに、当該状況を踏まえ、必要な	消費者庁 関係省庁等	関係省庁における執行状況の随時取りまとめ、公表については、平成 22 年度早期に開始し、以降継

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	執行体制強化や制度改正などを行います。 消費者庁は、消費者委員会の意見を聞きながら、必要に応じ各省庁の具体的な取組を促します。		継続的に実施します。
44	マンション投資への悪質な勧誘から消費者を保護するため、契約締結前の行為規制及び契約締結後の消費者保護規定の充実について、実態把握の上、省令・通達改正で可能な措置は早急に講じるとともに、取引の安定性にも考慮して法的措置について検討し、結論を得ます。	消費者庁 国土交通省	実施済み。 (宅地建物取引業法施行規則の改正の措置等を行った。)
44-2	① 貴金属等の買取業者による強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するため、被害実態を早急に把握の上、消費者への注意喚起等現行制度上可能な措置を講じます。 ② その一方で、貴金属等の買取業者による強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するための法的措置について被害実態の正確な把握に努めつつ検討し、結論を得ます。	消費者庁 警察庁 経済産業省	①実施済み。 (被害実態を把握した上、貴金属等の訪問買取りを行う事業者が留意すべき点を公表した他、注意喚起等を実施。) ②一部実施済み(注44-2)。
45	改正割賦販売法 ⁹ を適切に運用し、また関係事業者への遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の適切な対応を進めます。また、決済代行や仲介・媒介業者などが関連する被害についても、同法の運用を通じて適切な対応を進めます。	経済産業省	継続的に実施します。
46	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します。多重債務問題の解決のために、丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化などを柱とする「多	消費者庁 警察庁 金融庁 総務省	継続的に実施します。

(注44-2) 「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」を国会に提出済み。

⁹高齢者等に対する個別クレジットを利用した訪問販売による被害の深刻化などにかんがみ、訪問販売等を行う加盟店の行為についての調査や消費者の支払能力調査などをクレジット業者に義務づけた(平成20年6月18日改正割賦販売法公布、平成22年12月17日完全施行)。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	重債務問題改善プログラム ¹⁰ 」を着実に実施します。	法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省	
47	商品先物取引法 ¹¹ の迅速かつ適正な執行を行います。	農林水産省 経済産業省	継続的に実施します。
48	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していきます。 また、当局からの破産手続開始の申立てについては、必要があれば、迅速かつ適切な運用を行います。	金融庁	引き続き実施します。
49	関係省庁との緊密な連携を図り、高齢者などを狙った国民の生活を脅かす悪質な生活経済事犯に重点を置いた取締りを推進し、被害回復に向けた犯罪収益の保全等に努めるとともに、消費生活への影響を早期に排除するため、迅速かつ機敏な対応による被害拡大防止対策を推進します。	警察庁	継続的に実施します。
50	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等について、その取締りを強化します。	警察庁	継続的に実施します。
51	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に利用される携帯電話や預貯金口座の不正な流通を防止するため、関係法令を駆使した取締りを推	警察庁	継続的に実施します。

¹⁰「多重債務問題改善プログラム」は、政府及び関係機関が直ちに取り組むべき具体的な施策をまとめたものであり、以下の4点を柱とするものである（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）。

- ・丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化
- ・借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供
- ・多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化
- ・ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化

¹¹「使いやすい」「透明な」「トラブルのない」商品先物市場を実現するため、商品取引所法が改正され、名称も商品先物取引法に変更された（平成21年7月10日公布、平成23年1月1日完全施行）。消費者の保護を図るため、取引所取引に加え取引所外取引や海外商品先物取引について参入規制（許可制）を導入した。また、勧誘を要請しない一般顧客への訪問・電話による勧誘（不招請勧誘）の原則禁止等についての規定を導入し、行為規制を強化した。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	進めます。		
52	検挙事例の分析や捜査手法の研究等を通じ、国民生活を脅かす悪質な生活経済事犯に係る捜査態勢の充実・拡充を推進します。	警察庁	継続的に実施します。
53	家賃債務保証をめぐる消費者相談等の状況にかんがみ、家賃債務保証会社に対し、業務の適正な実施に当たって遵守することが望ましい事項、不当な取立て行為を行わないこと等を周知する等、賃借人の居住の安定を図るための取組を検討します。	消費者庁 国土交通省	検討の結果、可能なものから逐次実施します。
54	民間賃貸住宅の契約の適正化のため、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を再改訂し、「賃貸住宅標準契約書」については見直し検討後、改訂を行います。	国土交通省	実施済み。 (「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の再改訂及び「賃貸住宅標準契約書」の改訂を行い、その公表を行った。)
55	既存住宅流通やリフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、事案の内容を公表します。さらに、被害者救済の観点から、保証・保険制度を充実させるとともに、これらの制度の周知を図ります。また、保険を利用する登録事業者の情報をウェブサイトで公表します。	国土交通省	継続的に実施します。
56	リフォーム工事に係るトラブルの原因となる悪質な過剰請求、工事途中の追加請求、過大な工事による過大請求を消費者が事前に回避できるようにするため、消費者からの相談に応じて工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等のアドバイスを行います。	国土交通省	継続的に実施します。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
57	ハウスメーカーの倒産による消費者の被害を未然に防止するため、工事の出来高に照らして適切な支払いを行うなどの対応をとるよう周知するとともに、完成保証制度の適正な運用について検討を行います。	国土交通省	継続的に実施します。
58	有料老人ホーム等に係る表示の適正化、入居契約の適正化、関係法令の遵守等について、都道府県に対して指導の徹底を要請します。	厚生労働省	実施済み。 (法改正を行うとともに周知を行うこととした。)
58-2	有料老人ホーム等に係る入居一時金の実態を把握し、償却についての透明性を更に高めるための方策も含め、入居一時金の在り方について検討します。	厚生労働省	引き続き検討します。
59	インターネットを通じた取引の増加や多様化する旅行者ニーズ等に適切に対応するとともに、宣伝や契約とそぐわない宿泊施設、ダブルブッキング、業者倒産による予納金のこげつき等の消費者被害を未然に防止するため、事業者への指導や啓発パンフレットの作成等による消費者への情報提供の充実等を図ります。	国土交通省 (観光庁)	実施済み。 (違反した旅行業者の処分・指導内容等をホームページにより情報提供を図った。)
60	未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、情報集約から取締りまでを一貫して、かつ迅速に行う体制のもと、取締りを強化します。また、高齢者に被害が集中していることを踏まえ、多様なチャネルを通じた注意喚起・普及啓発を強化します。さらに、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の運用・整備の在り方についても検討を行います。 特に、無登録業者や無届募集者等による違	消費者庁 警察庁 金融庁	一部実施済み ^(注60) 。継続的に実施・引き続き検討します。

^(注60) ①金融商品取引法上の無登録業者が非上場の株券等の売付け等を行った場合にその売買契約を原則として無効とするルールの創設等を盛り込んだ改正金融商品取引法が施行(罰則引上げは平成23年6月、その他の項目は同年11月施行)。②適格機関投資家等特例業務に係る問題に対応すべく法令改正及び監督指針改正を実施(平成24年4月施行)。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を一層充実させます。悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、関係行政機関の間で情報交換・意見交換を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止を図ります。		
60-2	CO2 排出権取引への投資に係る諸問題について、相談の実態や類似の取引に対する規制の状況等を踏まえ、効果的な対応策について検討します。	消費者庁 金融庁 経済産業省 環境省	直ちに検討に着手します。
61	いわゆる「マルチ取引」に関する苦情相談の実態を踏まえ効果的な対応策について検討します。	消費者庁 関係省庁等	実施済み。 (マルチ取引に係る実態調査を実施し、その結果等を踏まえ、消費者に注意喚起を行っている。)
62	無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、金融商品取引法違反行為を行う者に対する裁判所への差止命令の申立て及びそのための調査の制度の活用を進めます。	金融庁	引き続き実施します。
63	消費者信用分野における諸問題について、各関連法令の施行状況や各業態等における取引実態などを踏まえ、消費者信用全体の観点から検討します。	金融庁 関係省庁等	引き続き検討します。
64	金融機関等に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期毎に公表を行います。 「振り込め詐欺救済法に定める預保納付金を巡る諸課題に関するプロジェクトチーム」	金融庁 財務省	前段について、継続的に実施します。 一部実施済み ^(注64) 。 後段について、引き続き検討します。

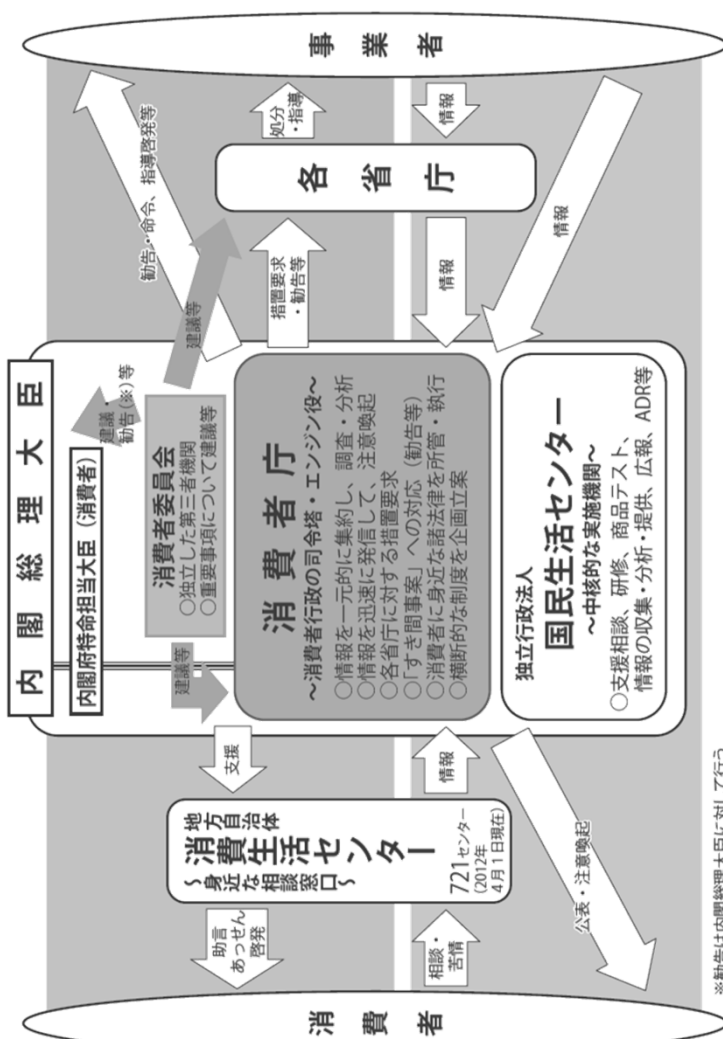
(注64) 最終取りまとめの提言を踏まえ、預保納付金の具体的用途を規定した主務省令を制定した。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	による最終取りまとめ（「預保納付金の具体的 使途について」）に基づいて事業の担い手を決 定するとともに、当該担い手において事業運 営の公正性・透明性が確保された上で、両事 業が速やかに開始され、広く犯罪被害者等の 支援が展開されるよう、適切な対応を行います。 また、被害者への返金については、引き 続き、返金制度の周知徹底を図るとともに、 金融機関による「被害が疑われる者」に対す る積極的な連絡等の取組を促すことにより、 返金率の向上に努めます。		
65	キャッシュカード利用者に対し、偽造キャ ッシュカードによる被害防止へ向けたカード 管理上の注意喚起を実施するとともに、金融 機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置へ の取組状況をフォローアップし、各種被害手 口に対応した金融機関における防止策等を促 進します。	警察庁 金融庁	継続的に実施しま す。
66	金融機関に対し、意見交換会等を通じて振 り込め詐欺に関する注意喚起等を引き続き行 うことにより、被害の未然防止及び拡大防止 並びに被害回復に向けた金融機関の取組をよ り一層促進します。	警察庁 金融庁	継続的に実施しま す。
67	各省庁所管の公共料金等について、従来か ら消費者庁への協議や関係会議への付議を 行ってきましたが、消費者庁・消費者委員会 の関与の在り方を含め、その仕組みの見直し などの検討を行い、必要な措置を講じます。	消費者庁 関係省庁等	実施済み。 (公共料金等の新規 設定についても消費 者庁との協議等を行 うこととした。)
67-2	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参 画の機会及び料金の適正性の確保を保つ観点 から、以下の施策について検討し、取り組み ます。 ① 所管省庁における公共料金等に係る情報 公開の実施状況についてフォローアップ	消費者庁 消費者委員 会 各公共料金 等所管省庁	速やかに着手し、継 続的に実施します。

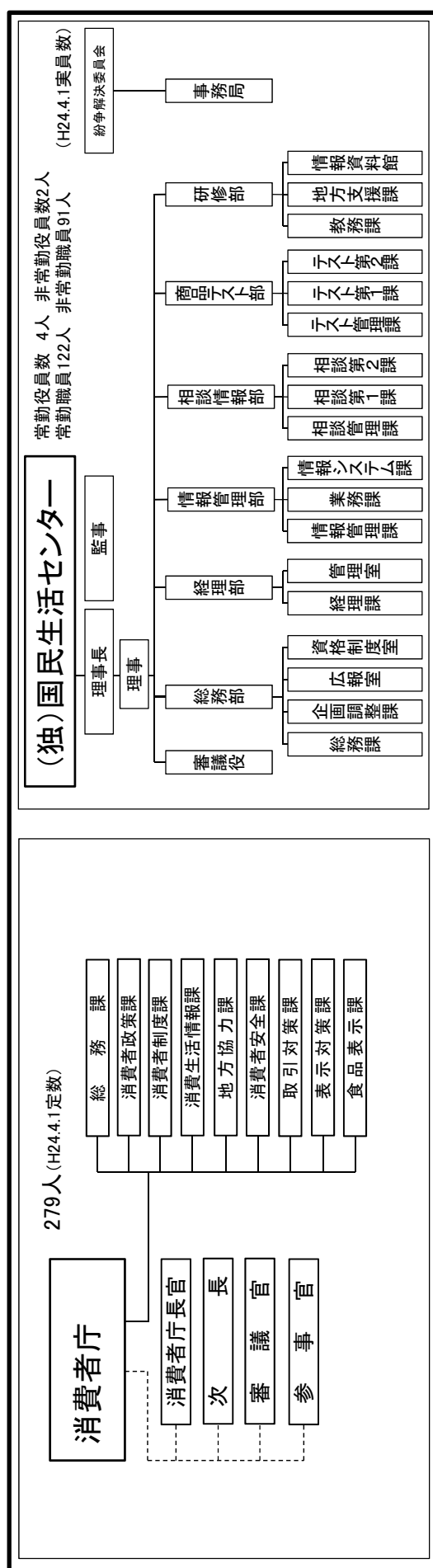
1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	② 公共料金等の決定過程で開催される公聴会や審議会における消費者参画の実質的な確保 ③ 据え置きが続いている公共料金等を含め料金の妥当性を継続的に検証する具体的方法の検討と実施		
68	警備業法に規定されている契約内容の書面交付が確実に行われるよう推進することにより、消費者取引における情報提供の適正化を図ります。	警察庁	継続的に実施します。



※勧告は内閣総理大臣に対して行う

(注) 消費者庁の資料(消費者問題及び消費者政策に関する報告(2009～2011年度))による。



(注) 行政機構図、(独)国民生活センターのホームページによる。

地方消費者行政の現状(ポイント)

資料8－11

1. 相談窓口の現状

(1)消費生活センター数:3年間で220カ所増加

区 分 \ 年 度		H7	…	H20	H21	H22	H23	H24	(単位:か所)
合 計		395		578	501	611	679	721	
都道府県		160		140	123	116	113	110	
政 令 市		21		20	26	30	30	31	
市区町村		214		418	351	462	533	576	
広域連合、一 部事務組合		0		0	1	3	3	4	

注1)平成20年度までは内閣府国民生活局「都道府県等の消費者行政の現況(平成21年2月)」
注2)平成21年以降は消費者庁「地方消費者行政の現況『平成24年度地方消費者行政の現況調査(第1次)』」参照
注3)平成20年までは週4日以上相談窓口を開設している窓口の数を、21年以降は消費者安全法に基づいて設置された消費生活センターの数を計上。

(2)市区町村(政令市を除く)における相談窓口(消費生活センター含む)の設置状況:3年間で228自治体増加

年 度		H7	…	H20	H21	H22	H23	H24
区 分								
相談窓口設置の市区町村数								
(設 置 率)		—	—	—	1,375	1,490	1,585	1,603
		—	—	—	77.6%	86.1%	91.7%	93.1%
うちセンター設置		214		418	379	525	633	724
うち単独設置		—		—	348	462	532	575
広域連携		—		—	31	63	101	149
うち相談窓口設置		—		—	996	965	952	879
うち単独設置		—		—	989	959	947	870
広域連携		—		—	7	6	5	9
相談窓口未設置の市区町村数								
(未設置率)		—		—	396	241	143	119
		—		—	22.4%	13.9%	8.3%	6.9%
(参考)市区町村数		3,257		1,811	1,771	1,731	1,728	1,722

注1)平成20年度までは内閣府国民生活局「都道府県等の消費者行政の現況(平成21年2月)」
注2)平成21年以降は消費者庁「地方消費者行政の現況『平成24年度地方消費者行政の現況調査(第1次)』」参照
注3)平成20年までは週4日以上相談窓口を開設している窓口の数を、21年以降は消費者安全法に基づいて設置された消費生活センターの数を計上。

2. 消費者行政担当職員の配置状況

(1)消費生活相談員の配置:3年間で555名の増員

区 分	年 度		(単位:人)							
	H7	...	H18	...	H20	H21	H22	H23	H24	
消費生活相談員	2,335		3,732		2,734	2,800	3,146	3,319	3,355	
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%	
うち資格未保有	-		-		-	660	818	788	741	
割合(%)	-		-		-	23.6%	26.0%	23.7%	22.1%	

注1)平成20年度までは内閣府国民生活局「都道府県等の消費者行政の現況(平成21年2月)」
注2)平成21年以降は消費者庁「地方消費者行政の現況『平成24年度地方消費者行政の現況調査(第1次)』」参照
注3)平成19年以前は「消費生活センター」に配置されている相談員数を計上。
20年以降は本課と消費生活センターのいずれで勤務しているか、実態に即した数値の報告を求めている。

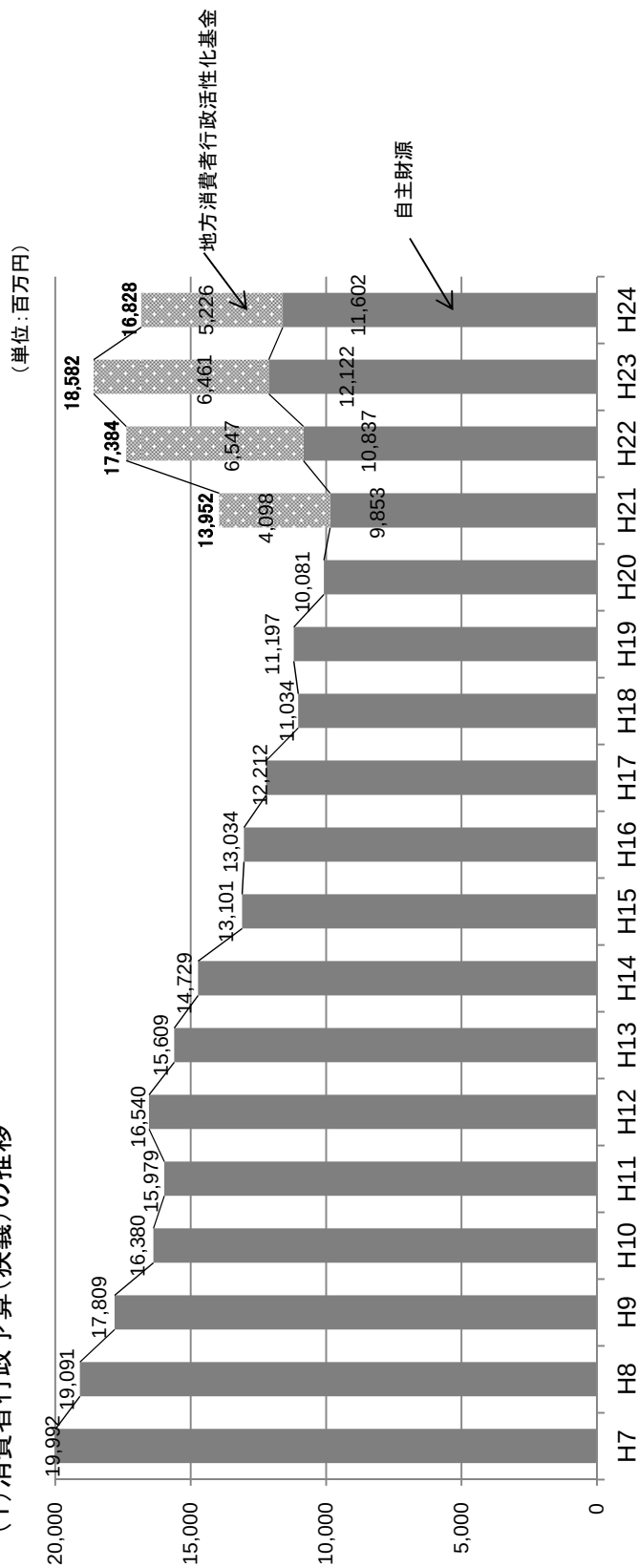
(2)消費者行政担当の事務職員数の配置

区 分	年 度				(単位:人)					
	H7	...	H14	...	H20	H21	H22	H23	H24	
事務職員数	9,453		10,397		5,646	5,190	5,226	5,180	5,160	
うち専任職員	—		—		—	1,494	1,570	1,662	1,635	
割合 (%)	—		—		—	28.8%	30.0%	32.0%	31.7%	
うち兼務職員	—		—		—	3,696	3,656	3,518	3,525	
割合 (%)	—		—		—	71.2%	70.0%	67.9%	68.0%	

注1)平成20年度までは内閣府国民生活局「都道府県等の消費者行政の現況(平成21年2月)」
注2)平成21年以降は消費者庁「地方消費者行政の現況『平成24年度地方消費者行政の現況調査(第1次)』」参照
注3)平成19年以前は「消費生活センター」に配置されている相談員数を計上。
20年以降は本課と消費生活センターのいずれで勤務しているか、実態に即した数値の報告を求めている。

3. 消費者行政予算の状況

(1) 消費者行政予算(狭義)の推移



注1) 消費者庁「地方消費者行政の現況」平成24年度地方消費者行政の現況調査(第1次)』参照

注2) 平成23年度までは最終予算額であり、平成24年度は当初予算額である。

注3) 「基金」とは、「地方消費者行政活性化基金」を指す。同基金は、消費者行政強化に取り組む地方公共団体を支援することを目的としたものであり、基金の取り崩し期間、当初平成21年度から23年度とされていたが、24年度まで延長されている。

注4) 消費者行政予算(狭義)とは、消費者行政本課及び消費者生活センターにおける予算を指す。

(2) 消費者行政予算の無い市区町村数

区分	年度				増減
	H21	H22	H23	H24	
市区町村	広義の予算	223	170	141	158 △ 65
	狭義の予算	240	267	239	253 13
割合(%)	広義の予算	12.9%	9.9%	8.2%	9.2% -
	狭義の予算	13.9%	15.5%	13.9%	14.7% -

注1) 消費者庁「地方消費者行政の現況」平成24年度地方消費者行政の現況調査(第1次)』参照

注2) 広義の予算とは、消費者行政本課及び消費者生活センター以外の部署も含めた自治体全体の予算を指す。

注3) 増減は平成24年と21年を比較したものの。

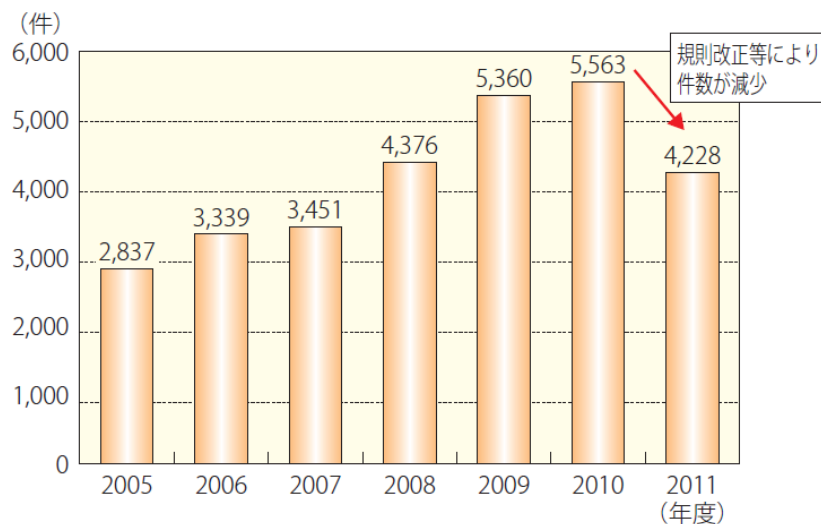
消費者取引に関する規制の効果の把握例

【「消費者問題及び消費者政策に関する報告」（2009～2011 年度、消費者庁）抜粋】

住宅分野のトラブルのうち、マンションの勧誘に関するものが増加傾向にありましたが（図表）、2011 年 8 月に宅地建物取引業法の施行規則が改正され、宅地建物取引業者等が行う次のような勧誘行為を禁止することが明確になりました。具体的には、①勧誘に先立って勧誘を行う者の氏名等や勧誘目的を告げないで勧誘すること、②契約しない旨の意思を表示しているのに勧誘を継続すること、③迷惑と思うような時間に電話したり訪問したりすることにより勧誘することを禁止しました。こうした取組により、最近では、消費者からの相談件数は大きく減少しています。

【図表】

急増した「マンションの悪質勧誘」に関する相談



（備考） PIO-NETに登録された「マンションの悪質勧誘」に関する消費生活相談情報（2012年4月30日までの登録分）。

平成23年度政策評価書

(消費者庁23- (10))

施策名	消費者取引対策の推進					
施策の概要	①特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）の厳正な執行 消費者トラブルの実態を踏まえ、経済産業局との密な連携の下、悪質事業者に対する行政処分（業務停止命令・指示）などを厳正に行う。また、通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダ（以下「ISP」という。）や金融庁などに対し違法な電子メール広告などの情報を提供することによりウェブサイトの削除や口座の停止などを促す。また、警察との連携強化など、環境整備に必要な取組を行う。 ②都道府県の法執行の強化 「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」（平成22年2月 消費者庁）に基づき、地方公共団体からの行政実務研修員の積極的な受入れ・都道府県の執行担当者を対象とした研修の充実などによる人材育成や、法解釈などの情報の「ネットワーク」の強化といった国と都道府県の連携強化に必要な支援・協力を行う。 ③割賦販売法、貸金業法、宅建業法、旅行業法（以下「4業法」という。）により主務大臣が行う行政処分への対応 4業法に基づき主務大臣が行政処分を行う際の協議などに的確に対応する。 ④特定電子メール法の厳正な執行 特定電子メール法に基づく規制・制度を運用する。					
達成すべき目標	訪問販売等のトラブルの多い特定の取引について、悪質事業者に対する行政処分を厳正に行うこと等により、消費者保護を十分に確保する。 国とともに特定商取引法の執行を担う都道府県について、より一層の体制強化を図る。 4業法により主務大臣が行う行政処分について、協議、意見陳述等を通じ、消費者保護を十分に確保する。 このほか、特定電子メール法を厳正に運用すること等により、一般消費者の利益を確保する。					
施策の予算額・執行額等	区分		21年度*	22年度	23年度	24年度
	予算の状況（千円）	当初予算（a）	400,945	358,381	352,633	277,721
		補正予算（b）	-93,177	-14,266	0	0
		繰越し等（c）	0	0	0	0
	合計（a+b+c）		307,768	344,115	352,633	277,721
執行額（千円）		172,472	264,118	235,111		
施策に関係する内閣の重要政策（施政方針演説等のうち主なもの）	名称		年月日	関係部分（抜粋）		
	消費者基本計画（閣議決定）		平成22年3月30日	施策番号 41, 41-2, 44, 44-2, 53, 154		

測定指標	消費者基本計画該当施策等	測定指標（個々の事業の実績）				
	消費者基本計画 施策番号41番	特定商取引法の厳正な執行	実績値			目標（値）
	高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、改正特定商取引法の改正の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行います。		21年度*	22年度	23年度	引き続き、訪問販売等のトラブルの多い特定の取引について、悪質事業者に対する行政処分を厳正に行い、消費者保護を十分に確保する。
			処分件数			
		48件	53件	43件		
	年度ごとの目標（値）	—	—	—		
	消費者基本計画 施策番号41-2番	電子商取引モニタリング等事業	実績値			目標（値）
			21年度*	22年度	23年度	引き続き、通信販売業者に対して不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダー（以下「ISP」という。）や金融庁などに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や金融機関における口座の停止等を促すことにより、消費者保護を十分に確保する。
			迷惑メール調査件数			
			193,565件	240,217件	259,596件	
			インターネット通信販売調査件数			
			13,565件	10,402件	10,369件	
			ISP通報件数			
		20,848件	37,686件	61,548件		
		金融庁への情報提供件数				
		35件	21件	22件		
	年度ごとの目標（値）	—	—	—		
	特定商取引法の厳正な執行	実績値			目標（値）	
		21年度*	22年度	23年度	引き続き、訪問販売等のトラブルの多い特定の取引について、悪質事業者に対する行政処分を厳正に行い、消費者保護を十分に確保する。	
処分件数						
		48件	53件	43件		
年度ごとの目標（値）	—	—	—			

平成23年度政策評価書

(消費者庁23- (10))

消費者基本計画 施策番号53番		施策の進捗状況（実績）			目標（値）
		21年度*	22年度	23年度	
賃貸住宅の家賃等に係る債権の取立てに関して不当な行為が発生する等の家賃の支払に関連する賃貸住宅の賃借人の居住をめぐる状況にかんがみ、賃貸住宅の賃借人の居住の安定の確保を図るため、家賃債務保証業の登録制度の創設、家賃に係る債務の弁済に関する情報の収集及び提供の事業を行う者の登録制度の創設、家賃関連債権の取立てに関する不当な行為の禁止等の措置を講ずるための法案を国会に提出し、同法案の成立・施行後は、同法の厳正な運用を行うとともに、安易な保証拒否を行わないよう家賃債務保証業団体への要請や、消費生活センター等の相談対応の強化のための態勢整備を図ります。	（法案審議中のため指標設定不可）	—	—	本法案は、平成23年12月9日に閉会した第179回国会において廃案となった。	
	年度ごとの目標（値）	—	—	—	—
消費者基本計画 施策番号154番	特定電子メール法の施行状況の検討	施策の進捗状況（実績）			目標（値）
		21年度*	22年度	23年度	
①「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」について、電気通信に係る技術の水準その他の事情を勘案しつつ、その施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講じます。 ②「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」を厳正に運用します。		—	「迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG」において、今後の迷惑メール対策として必要な措置について検討を実施（3月中に提言（案）を取りまとめる予定だったが、東日本大震災のため、WGの開催を延期）。	平成23年8月に、迷惑メールへの対応の在り方に関する提言を踏まえ、簡便なオプトアウト方法の例を追加するなど「特定電子メールの送信等に関するガイドライン」の改正を実施。	— （平成23年度に実施済み。）
	年度ごとの目標（値）	—	総務省と連携し、特定電子メール法の施行状況について検討し、必要な措置を講ずる。	「迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG」（平成22年9月以降開催）における提言の検討の結果を踏まえ、平成23年度中に、所要の措置を講じる。	
	特定電子メール法 行政処分	施策の進捗状況（実績）			目標（値）
		21年度*	22年度	23年度	
		処分件数			
		6件	7件	10件	引き続き、特定電子メール法を厳正に運用すること等により、一般消費者の利益を確保する。
	年度ごとの目標（値）	—	—	—	

*消費者庁は平成21年9月に設置（平成21年度は7ヶ月間）

平成23年度実績評価書

金融庁23(施策Ⅱ-1-(1))

施策名	金融実態に即した利用者保護ルール等の整備・徹底				
施策の概要	金融実態に対応した利用者保護ルール等を整備することにより、利用者が金融商品・サービスを安心して利用できるような利用者の信頼度の高い金融システムの構築を目指しています。 このため、制定した利用者保護ルールの運用状況を注視し、そのフォローアップを適切に行うとともに、金融関連犯罪の防止等に取り組む必要があります。				
達成すべき目標	金融サービスの利用者保護の仕組みが確保され、適切に運用されていること				
施策の予算額・執行額等	区分		21年度	22年度	23年度
	予算の状況 (百万円)	当初予算(a)	10	12	10
		補正予算(b)	—	—	—
		繰越し等(c)	0	0	
		合計(a+b+c)	10	12	
	執行額(百万円)		11	12	
施策に関係する内閣の重要政策(施政方針演説等のうち主なもの)	該当なし				

事務事業	測定指標	基準値		目標値		実績値
			基準年度		目標年度	
振り込め詐欺への的確な対応	振り込め詐欺救済法に基づく金融機関の被害者に対する返金率	58.04%	平成22年度	基準年度より向上	—	74.38%

施策に関する評価結果	目標の達成状況	(1)23年度の達成度 A (2)端的な結論 Ⅱ 【達成度及び端的な結論の判断理由】 未公開株等の投資者被害を防止するための所要の制度整備(「資本市場及び金融業の基盤強化のための金融商品取引法等の一部を改正する法律」の成立(23年5月))を図ったほか、振り込め詐欺への対応(返金率の向上)を進めたこと等から、23年度の達成度は「A」としました。 他方、利用者保護の充実に向けた取組みを更に進める必要があることから、端的な結論は「Ⅱ」としました。
	施策の総括的評価	(1)必要性 国民が幅広く金融サービスを利用し、そのメリットを享受するには、質が高く安心できる金融サービス利用の機会が国民に提供されることが必要です。そのためには、同時に、「金融商品取引法」、「貸金業法」、「保険業法」、「振り込め詐欺救済法」等の整備及び円滑な運用など、利用者保護の取組みを進めていく必要があります。 (2)効率性 金融実態に即した利用者保護のために取り組む事務事業の多くは制度的枠組みの整備等であり、特段の予算支出を必要とするものではありません。 なお、「振り込め詐欺救済法」の運用においては、金融機関の取組みを促すことにより、効率的に施策効果を実現していると考えています。

		(3)有効性 「金融商品取引法」の改正や「貸金業法」の適切かつ円滑な施行が着実に進められているほか、金融庁・財務局・都道府県に寄せられた貸金業者に係る苦情等受付件数や振り込め詐欺の認知件数の減少等、利用者保護ルールについても適切な運用が行われているものと考えています。 このような状況下、PIO-NETにおける金融関係の苦情・相談の受付件数を見ると、22年度167,202件から、23年度135,585件へ（前年度比 ▲18.9%）と推移し、23年度については減少しているほか、金融サービス利用者相談室における苦情・相談等についても、53,036件（22年度）から41,726件（23年度 前年度比▲21.3%）に減少しています（うち個別取引・契約における顧客説明と不適正な行為に係る相談件数も、3,640件（22年度）から2,841件（23年度（対前年度比▲21.9%））に減少）。
--	--	---

学識経験を有する者の知見の活用	政策評価に関する有識者会議
-----------------	---------------

政策評価を行う過程において使用した資料その他の情報	・ 総務企画局企画課信用制度参事官室「多重債務問題改善プログラム」（19年4月20日公表、www.kantei.go.jp/jp/singi/saimu/kettei/070420/honbun.pdf） ・ 総務企画局企画課信用制度参事官室「改正貸金業法フォローアップチーム」の設置について」（22年6月22日公表、http://www.fsa.go.jp/news/21/kinyu/20100622-2.html） ・ 総務企画局企画課信用制度参事官室「多重債務者相談強化キャンペーン2011の実施について」（23年9月1日公表、http://www.fsa.go.jp/news/23/kinyu/20110901-2.html） ・ 総務企画局企画課信用制度参事官室「多重債務者相談マニュアル」の改訂版の公表について」（23年8月31日公表、http://www.fsa.go.jp/policy/kashikin/20110831-1.html） ・ 総務企画局企画課信用制度参事官室「多重債務問題の解決に資する取組みを通じ健全な消費者金融市場の形成に寄与した金融機関」に対する大臣顕彰について」（23年6月21日公表、http://www.fsa.go.jp/news/22/sonota/20110620-1.html） ・ 「企業内容等の開示に関する留意事項について（企業内容等開示ガイドライン）の一部改正（案）」に対するパブリックコメントの結果等について（22年6月4日公表、http://www.fsa.go.jp/news/21/sonota/20100604-4.html） ・ 企業内容等の開示に関する留意事項について（企業内容等開示ガイドライン）（24年3月30日改正、http://www.fsa.go.jp/common/law/kaiji/01.pdf）
---------------------------	---

担当課室名	総務企画局企画課、総務企画局総務課国際室、総務企画局企画課調査室、総務企画局企画課信用制度参事官室、総務企画局企画課保険企画室、総務企画局市場課、総務企画局企業開示課、監督局総務課、監督局総務課郵便貯金・保険監督参事官室、監督局総務課金融会社室、監督局銀行第一課、監督局保険課、監督局証券課	政策評価実施時期	平成24年9月
-------	---	----------	---------

平成24年度 経済産業省事後評価書(平成23年度に実施した政策の評価書)

(経済産業省23-④)

政策軸	4. 取引・経営の安心			
政策軸の概要	○中小企業のセーフティネットを整備、中心市街地・商店街における商業の活性化。 ○下請代金支払遅延等防止法(下請代金法)の厳格な執行やその普及啓発を行う。 ○特定商取引法、割賦販売法のルールを整備・執行する。 ○IT(情報通信技術)セキュリティを向上する。			
達成すべき目標	○中小企業の資金繰りに万全を期す。 ○商品・サービスを安心して取引できる市場環境を実現する。 ○下請取引の適正化を図る。 ○ITを安心して利用できる環境を整備する。			
政策軸の予算額	区分		22年度	23年度
	予算の状況(億円)	補正後予算(24年度は補正前)	843	4,174
政策軸に関係する内閣の重要政策(施政方針演説等のうち主なもの)	施政方針演説等の名称		年月日	関係部分(抜粋)

測定指標	中小企業のセーフティネットの整備、中心市街地における商業の活性化	中小企業の経営環境	中小企業の資金繰りDI (季節調整済前期比)		実績値					
					21年Ⅰ期	21年Ⅱ期	21年Ⅲ期	21年Ⅳ期	22年Ⅰ期	
					▲ 36.2	▲ 32.7	▲ 30.5	▲ 28.4	▲ 26.3	
					22年Ⅱ期	22年Ⅲ期	22年Ⅳ期	23年Ⅰ期	23年Ⅱ期	
					▲ 24.9	▲ 23.7	▲ 23.3	▲ 22.0	▲ 26.8	
		23年Ⅲ期	23年Ⅳ期	24年Ⅰ期	24年Ⅱ期					
		▲ 20.9	▲ 20.8	▲ 20.2	▲ 18.5					
		中小企業の業況判断DI (季節調整済前期比)		実績値						
				21年Ⅰ期	21年Ⅱ期	21年Ⅲ期	21年Ⅳ期	22年Ⅰ期		
				▲ 49.0	▲ 43.3	▲ 39.1	▲ 36.2	▲ 33.4		
	22年Ⅱ期			22年Ⅲ期	22年Ⅳ期	23年Ⅰ期	23年Ⅱ期			
	▲ 30.9			▲ 29.2	▲ 28.0	▲ 26.3	▲ 34.8			
	23年Ⅲ期	23年Ⅳ期	24年Ⅰ期	24年Ⅱ期						
	▲ 26.6	▲ 24.3	▲ 24.2	▲ 21.7						
	倒産件数		実績値							
			19年度	20年度	21年度	22年度	23年度			
	14091	15646	15480	13321	12734					
	商店街・中心市街地活性化	商店街の空き店舗率(%)		実績値						
				7年度	12年度	15年度	18年度			
				6.9	8.5	7.3	9.0	10.8		
				実績値						
						21年度	22年度	23年度		
6.9	8.5	7.3	9.0	10.8						
取引の適正化	消費者安全法に伴う事故情報の通知 (財産事案) ※平成21年9月消費者庁発足 ※平成23年度は上期のみ		実績値							
			19年度	20年度	21年度	22年度	23年度			
					8276	15693	6614			
	クレジット取引に関する相談件数(百件)		実績値							
			19年度	20年度	21年度	22年度	23年度			
	824	598	519	516	442					
	商品取引に関する相談件数(百件)		実績値							
			19年度	20年度	21年度	22年度	23年度			
	42	40	36	36	15					
	特定商取引に関する相談件数(万件)		実績値							
			19年度	20年度	21年度	22年度	23年度			
	56	46	42	43	46					
下請代金支払遅延等防止法の書面調査件数 (件)		実績値								
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度				
130877	202153	229388	249588	250167						
下請代金支払遅延等防止法に基づく改善指導		実績値								
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度				
902	1000	975	1139	1190						
改善指導を受けた親事業者の比率		実績値								
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度				
		5.0%	3.6%	2.5%	2.5%	2.6%				
JISマーク認証契約件数		実績値								
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度				
5507	8815	8878	8835	8739※						
情報セキュリティ・信頼性の確保	マルウェア感染率 ※23年度は23年第4四半期、その他は年度末(翌年第1四半期)の値、19年度以前は算出方法が異なる。()内は世界水準		実績値							
			19年度	20年度	21年度	22年度	23年度			
				5.0(12.7)	5.1(10.8)	2.7(8.6)	1.3(7.1)			
	情報システムの稼働率		実績値							
19年度			20年度	21年度	22年度	23年度				
99.73	99.78	99.79	99.80							

		目標の達成状況	平成23年度終了時点の総括
政策軸に関する評価結果	中小企業のセーフティネットの整備、中心市街地における商業の活性化	中小企業の資金繰りについては、中小企業の資金繰りDIの改善が見られることから、本政策の実施が一定の貢献をしたものと考えられる。 また、中心市街地活性化基本計画の目標達成見込み率は、やや悪化の傾向を示しており、必ずしも個別の事業支援の効果が地域全体に波及しているとは言えないことから、支援のあり方をゼロベースから見直すこととし、全く新たな考え方で支援措置を構築する	中小企業の資金繰りについては、本年6月7日に実施された行政事業レビュー・公開プロセスの「中小企業金融支援」において「抜本的改善」の評決を受けたところである。信用保証については、金融機関が融資に際して適切なリスクを取るよう責任共有制度の導入等制度の改善を行ってきたが、今般の公開プロセスにおける指摘を受けて、信用保証の施策の効果の確認等を行い、これらを踏まえて、信用保証や政策金融について不断に制度の点検を実施していく。 また、セーフティネット保証5号については、以下の方針を8月31日に決定。「緊急避難的にやってきたセーフティネット保証5号の全業種指定の運用について、業況が改善している業種は、本年11月以降、指定から外すこととする。」 中心市街地活性化政策については、今般の公開プロセスにおいて、意義や効果が不明確と指摘され「廃止」と評決されたことを踏まえ、現行の補助金は廃止し、同時に、「中心市街地活性化法に基づく経済産業省としての支援の在り方についてゼロベースで検討」とされたことを踏まえ、過去の支援事業の効果検証を基礎に、中心市街地活性化政策の在り方全体を批判的に検証し、全く新たな考え方で支援措置を構築する。
	取引の適正化	消費者取引については、各種の相談件数の水準が以前に比べ、概ね減少傾向にあることから、トラブルの実態把握のための調査（クレジット取引や商品先物取引に関する調査）及び消費者への改正割賦販売法の周知等の実施が、一定の貢献をしたものと考えられることができる。 下請代金法については、書面調査・立入検査等を昨年度を上回る件数で実施し、違反行為を行った親事業者に対して改善指導を行った。また、違反の未然防止を目的として講習会を開催。違反を行った者に対しては講習会を受講するよう指導するなど、予算の費用対効果を高める工夫をしてきたところ。	商取引に関する相談件数は概ね減少しているが、さらなる商取引の適正化を目指し、今後の新たな消費者取引に関するトラブルについて対応するための実態把握や特定商取引法平成20年改正法附則に基く施行5年後見直しを行うための事前調査を行う。 円高や原材料価格の高騰などの影響による厳しい経済状況の中で、中小企業が親企業から不当なしわ寄せ等を受けないよう、書面調査や立入検査等により引き続き下請代金法を厳格に執行する必要がある。また、同法の普及啓発にも引き続き取り組む必要があるが、その際は効果的なターゲットニングをするなど、引き続き予算の費用対効果にも留意して実施する。
	情報セキュリティ・信頼性の確保	・我が国のマルウェア感染率は世界水準よりも低く(※)、平成23年度のマルウェア感染率は前年度から1.4ポイント減少と改善されていることから、本政策の実施が一定の貢献をしたものと考えられる。(※世界水準は7.1。米国は5.5、韓国は11.1) ・我が国の情報システムの稼働率は、年々増加しており、本政策の実施が一定の貢献をしたものと考えられる。	・平成23年度においては、我が国のマルウェア感染率は世界的に最も低い水準である(※)。しかしながら、昨今の大手先端企業へのサイバー攻撃に代表されるように、攻撃手法がますます複合化・複雑化する等、その脅威は高まっている。こうした中、現状の低い感染率を維持するため、サイバー攻撃に関する高度解析の枠組みを構築する他、国際連携によるサイバー攻撃等への対処体制を強化する等、サイバー攻撃等の未然防止や被害を抑制することで、ITを安心して利用できる環境を整備する。(※世界水準は7.1。米国は5.5、韓国は11.1) ・年々、社会におけるITの重要性が増してきており、それに伴いシステムの故障が社会に与える影響も大きくなってきている。この様な状況を踏まえ、システムの信頼性を向上させ経済社会全体の安全・安心の確保を行うために、システムの信頼性を図る尺度の整備やシステム信頼性を向上するためのツール開発等を行う。

学識経験を有する者の知見の活用	政策評価のあり方を検討する場として「政策評価懇談会」を設置。その議論の結果を踏まえて省としての政策評価体系や評価のあり方を決定。
-----------------	--

政策評価を行う過程において使用した資料その他の情報	中小企業庁「中小企業景況調査報告書」「倒産の状況」「商店街実態調査報告書」、マイクロソフト社レポート。
---------------------------	---

担当部局名	中小企業庁 商務流通G 商務情報政策局	作成責任者名	中小企業庁参事官 鍛冶 克彦 商務流通G参事官 木村 陽一 情報政策課長 三又裕生	政策評価実施時期	平成24年9月
-------	---------------------------	--------	--	----------	---------