

C-1. 電気通信サービスに係る消費者保護

【背景・現状】

- 説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為・不実告知等の禁止、媒介等業務受託者に対する指導等の規定を盛り込んだ**改正電気通信事業法**が、平成28年5月21日に施行。改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者間で共有・評価等する「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を設置。
- 平成28年度のモニタリングでは、
 - 苦情等分析
総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情の相談件数把握及び内容の分類整理
 - 書面等調査
消費者保護ルールに関連する業務の運用方法や書面記載状況について、各調査対象事業者から書面回答を得て検証
 - 実地調査
利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明の状況を調査等

などを実施し、これらの結果を、モニタリング定期会合に報告し、平成29年6月「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」として取りまとめた。

- 本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に所要の改善指導を実施するとともに(平成29年6月)、「**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**」を一部改定(同年9月)。

【工程表における記述の骨子】

- 電気通信事業法改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保**するため、制度の実施状況を継続的にモニタリングする。

【総務】

光回線サービスには、**消費者保護ルール**が適用されます！

どんなルールがあるの???

1. 説明義務

電気通信事業者や代理店には、契約前に、料金や提供の条件を説明する義務があります。

- 契約先となる事業者名や毎月の総支払額がいくらになるのかを確認しましょう。
- キャッシュバックや割引の条件を良く確かめて、見た目の安さだけで判断しないようにしましょう。

2. 書面交付義務

電気通信事業者には、契約締結後に遅滞なく、契約内容を明らかにする書面(契約書面)を交付する義務があります。

- 利用者の承諾により、紙での交付に代えて、ウェブサイトでの掲示などの電子交付が可能となっています。紙での交付を希望する場合は、しっかり伝えましょう。

3. 初期契約解除制度

契約書面受領日等から8日以内に、契約解除を行う旨のはがき等の書面を発することにより、利用者の都合のみで契約を解除することができます。

- 違約金の支払いは不要ですが、利用したサービスの料金、工事費、事務手数料については、請求される場合があります。

なお、主要な携帯電話サービスの契約については、一定の場合[※]に限り、端末も含めて契約を解除することができます。[※]電波の状況が不十分であったり、法令等の遵守状況が基準に達していなかった場合。

4. 勧誘継続行為の禁止

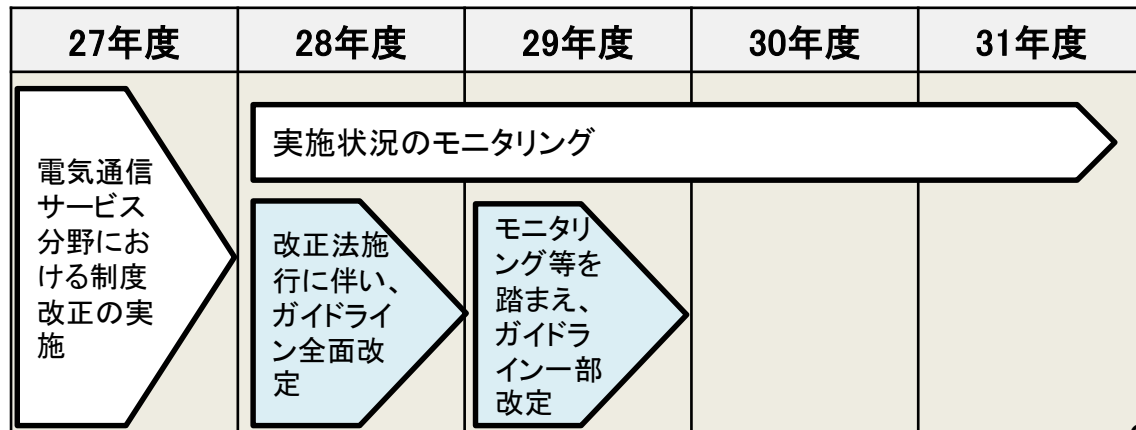
電気通信事業者や代理店に対して、契約締結又は勧誘を希望しない利用者への再勧誘等を禁止しています。

- 契約締結や勧誘を希望しない場合は、はっきりと断りましょう。

モニタリングの調査対象事業者数(平成28年度)

		調査対象事業者数(延べ)
書面等調査		70社
実地調査	覆面調査	12社
	利用者アンケート	12社

総務省作成の普及啓発資料(平成29年4月)



C-2. 決済手段の高度化に関する取組

【背景・現状】

＜サーバ型電子マネー＞

1. 改正資金決済法により、前払式支払手段発行者の苦情処理体制を整備（平成29年4月施行）。
2. サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐取被害の防止・回復に向けた態勢整備のため、事務ガイドラインを改正（平成28年8月）。

＜仮想通貨＞

1. 改正資金決済法により仮想通貨と法定通貨の交換業者に登録制を導入（平成29年4月施行、平成29年12月26日時点で登録は16社）。
2. 仮想通貨の取引については、金融庁・消費者庁・警察庁において、ICOについては、金融庁において、それぞれ注意喚起を実施したほか、個別事案に対しても適切に対応。

＜クレジットカード利用環境の整備＞

1. 安心・安全なクレジットカード利用環境を実現するため、「割賦販売法の一部を改正する法律」が第192回国会で成立し、平成30年6月に施行予定。

【工程表における記述の骨子】

＜サーバ型電子マネー＞

1. 事務ガイドラインの適切な運用を行うとともに、発行者による加盟店管理の強化やコンビニエンスストア等の販売店舗における被害防止（大量の電子マネーを購入しようとする者への声かけ等）の促進に取り組む。【金融】

＜仮想通貨＞

1. 仮想通貨と法定通貨の交換業者について、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制を導入するとともに、利用者の信頼を確保するための所要の制度整備を行い、整備された制度を適切に運用。【金融】
2. 警察庁と連携して注意喚起等を実施。また、国民生活センターにおいて、改正資金決済法に関連する研修を実施。【金融、消費】

＜クレジットカード利用環境の整備＞

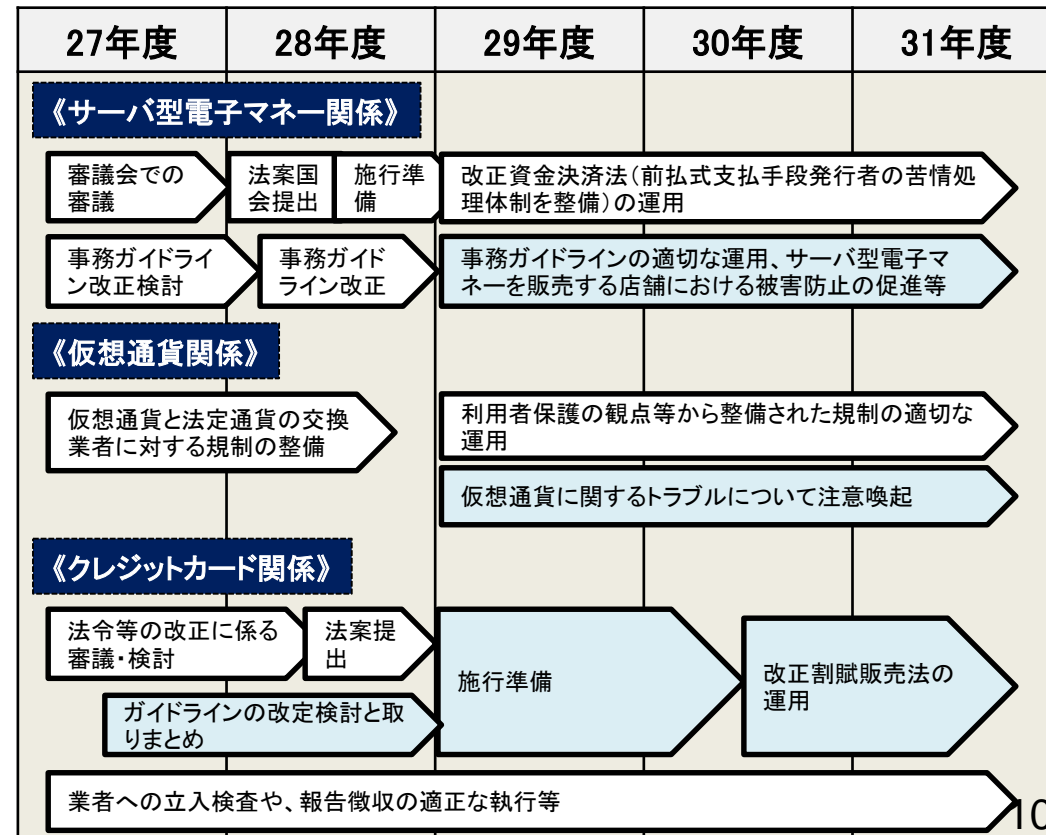
1. 改正割賦販売法の施行に向け周知を図る。【経産】
2. クレジット取引セキュリティ対策協議会の策定する実行計画を実務上の指針として位置付け、取組を進める。【経産】

仮想通貨に関する注意喚起（平成29年9月）

仮想通貨を利用する際の注意点

- 仮想通貨は、日本円やドルのように国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。インターネット上でやりとりされる電子データです。
- 仮想通貨は、価格が変動することがあります。仮想通貨の価格が急落し、損をする可能性があります。

- 仮想通貨の取引を行う場合、事業者から説明を受け、取引内容やリスク（価格変動リスク、サイバーセキュリティリスク等）をよく理解してから行ってください。
- 仮想通貨や詐欺的なコインに関する相談が増えています。仮想通貨を利用したり、仮想通貨交換業の導入に便乗したりする詐欺や悪質商法にご注意ください。



D-1. 食品の安全・安心の確保

【背景・現状】

1. 平成28年1月に発覚した廃棄食品の不正流通事案を受け、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」において、「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」(平成28年2月)を取りまとめ、対策を実施。
2. TPP(TPP11を含む)及び日EU・EPAの発効を見据え、平成27年に策定された「総合的なTPP関連政策大綱」を改訂し、「総合的なTPP等関連政策大綱」を平成29年11月にTPP等総合対策本部で決定。
3. 消費者の食の安全に関する情報発信については、国会審議の場において、総理からも、より分かりやすい情報発信に努める旨を答弁。
4. 「食品に関するリスクコミュニケーション研究会」を開催し、消費者庁の今後のリスクコミュニケーションの取組方向について報告書を取りまとめ。

【工程表における記述の骨子】

1. 緊急事態等の対応については、関係府省庁が連携し、日頃から適切な訓練を実施するとともに、事態発生時においては、関係府省が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応し、被害の発生及び拡大の防止に努める。【消費、食安委、厚労等】
2. 「総合的なTPP等関連政策大綱」も踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組む。【消費、内閣、食安委等】
3. 食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションについては、福島県等の被災地から消費地に重心を移して実施する。【消費、食安委、厚労等】
4. 関係府省の協力を得ながら、食の安全に関する情報を整理し、ウェブサイト等を通じて広く提供するなど、消費者への分かりやすい情報発信に努める。【消費等】
5. GAPの実践や認証取得を促進する。【農水】
6. 平成28年3月から、「食品衛生管理の国際標準化に関する検討会」を開催し、食品衛生法等におけるHACCPに沿った衛生管理の制度化に向けた検討を行い、同年12月に最終取りまとめを公表した。取りまとめなどを踏まえ、HACCPに沿った衛生管理の制度化を含む**食品衛生法等の改正法案を平成30年3月に国会提出**。【厚労】
7. 事業者がHACCPに沿った衛生管理に取り組めるように食品等事業者団体が策定する手引書は、「食品衛生管理に関する技術検討会」において助言、確認を行った後、都道府県に通知。また、HACCPに基づく衛生管理計画作成のための研修等を支援。【厚労、農水】

機械製乾めんづくり

この手引書を守った良い現場

1. 原料の検閲
2. 原料の検閲
3. 原料の検閲
4. 原料の検閲
5. 原料の検閲
6. 原料の検閲
7. 原料の検閲
8. 原料の検閲

HACCPの手引書の例

「手延べ干しめんづくり」

HACCPの考え方に基づく衛生管理のための手引書
(機械製乾めん、手延べ干しめん製造事業者向け)
(作成: 全国乾麺協同組合連合会) (平成30年2月)

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を始めとする各種連絡会議等の定期的な開催、緊急事態等の発生時における迅速かつ適切な対応				
食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションを推進				
食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションを実施				
食の安全に関する情報を整理し、ウェブサイト等を通じて広く提供するなど、消費者への分かりやすい情報発信の取組				
国際水準GAPの取組及び認証取得の拡大促進				
食品衛生法改正によるHACCPに沿った衛生管理の制度化の検討(平成30年3月食品衛生法改正案を国会提出)、食品等事業者団体が策定する手引書の策定過程での助言及び確認				
HACCPの制度化を踏まえた、食品事業者向け手引書の作成支援				

D-2. 食品ロス削減の推進

【背景・現状】

- 我が国の食品ロスは、年間646万トン発生。
※ 事業系…357万トン、家庭系…289万トン(平成27年度)
- 関係省庁等連絡会議で、各々の取組等について情報交換。
- 平成28年5月、公明党食品ロス削減推進PTが総理宛てに提言。



【工程表における記述の骨子】

- **食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)**を推進(共通ロゴマークとして「ろすのん」(平成25年12月決定)を活用。)。【消費、文科、農水、経産、環境等】
 - 食品ロス発生量の推計を継続的に実施。【農水、環境】
また、食品ロスの内容、発生要因等を分析。【農水、環境、消費】
 - 食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合を調査。【消費】
 - 食品ロスの削減による環境負荷算定の成果に係る情報提供。【環境】
 - 食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直し等の促進に向けた取組を推進。このような事業者の取組に係る情報提供を行い消費者の理解を促進。【農水、経産、消費】
 - 飲食店等における食べきれる分量のメニューの充実などの好事例の展開、持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知。【農水、消費等】
 - 外食事業者の食品ロス削減手法の共有化。【農水】
 - 賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により食品関連事業者による販売が困難となった加工食品などの寄付を受けて福祉施設等に無償で提供する取組(フードバンク活動)に対して支援。【農水等】
 - 地方公共団体等の災害備蓄食料の更新に当たり、フードバンクへの提供を行うなど、有効活用を図ることを促進(※ 全国の地方公共団体に、**備蓄食料の有効活用について検討するよう通知**で依頼(平成30年1月))。【消費等】
 - 地方公共団体の優良事例等の情報提供。【環境】
 - 学校における特色のある取組事例の情報提供。【文科】
 - 食品ロス削減のために家庭で取り組める内容について、地方公共団体等とも連携して、消費者に対する普及啓発を推進。【消費等】
 - 全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会との連携(※ 第1回食品ロス削減全国大会を長野県松本市で開催(平成29年10月)。また、同協議会の「おいしい食べきり」全国共同キャンペーンと連携し、忘新年会シーズンに外食時の食べきりを推進(平成29年12月～平成30年1月))。【消費、農水、環境】
 - 徳島県内のモニター家庭を対象に実証を行い、その結果を踏まえた食品ロス削減の取組を全国に展開。【消費】

外食時の「おいしい食べきり」全国共同
キャンペーンにおけるPR資料
(実施期間：平成29年12月～平成30年1月)

食品ロス削減の啓発用資料
(平成29年10月)

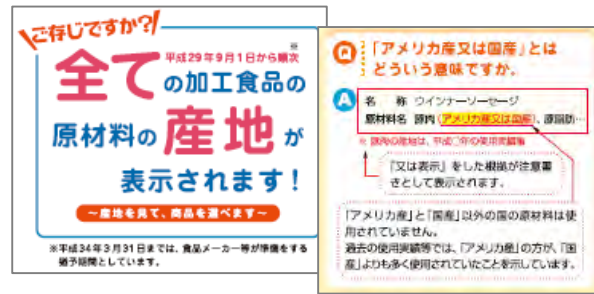
27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
				<ul style="list-style-type: none"> 食品ロス発生量推計の継続的実施 食品ロスの内容・発生要因等の分析
				<ul style="list-style-type: none"> 商慣習見直し等の促進に向けた取組の推進及び事業者の取組に対する消費者理解の促進
				<ul style="list-style-type: none"> 食べきれる分量のメニューの充実や持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知
				<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体等の災害備蓄食料の更新に当たり、フードバンク等への提供を行うなど、有効活用を図ることを促進 等
				<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体に対し、有効活用の検討を依頼
				<ul style="list-style-type: none"> 自治体の優良事例等の全国への情報提供
				<ul style="list-style-type: none"> 学校における取組の全国への情報提供
				<ul style="list-style-type: none"> 消費者が家庭で取り組める内容の普及啓発
				<ul style="list-style-type: none"> 全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会との連携
				<ul style="list-style-type: none"> 「消費者行政新未来創造オフィス」におけるモデル事業の実施

D-3. 食品表示の充実

【背景・現状】

- 平成27年4月、食品表示法が施行。また、食品の機能性を表示することができる新たな「機能性表示食品制度」を同法の下に創設。同制度については、規制改革実施計画（平成29年6月閣議決定）を踏まえ、運用改善に着手。
- 加工食品の原料原産地表示についての新たな制度が施行（平成29年9月）。
- 遺伝子組換え表示の在り方については、平成29年4月から検討会を開催し、平成30年3月に報告書を公表した。

原料原産地表示について



加工食品の原料原産地表示制度に関するリーフレット

「遺伝子組換えでない」という表示が認められる条件について

○ 現行制度

大豆及びとうもろこしについて分別生産流通管理を適切に行なっている場合、遺伝子組換え農産物の混入が5%以下であれば、「遺伝子組換えでない」旨の任意表示が可能。

○ 整理の方向性

「遺伝子組換えでない」表示が認められる条件を現行制度の「5%以下」から「不検出」に厳格化。

遺伝子組換え表示制度に関する検討会 報告書の概要
(主要な論点に関する部分)

【工程表における記述の骨子】

- 平成27年度から施行された食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者、事業者等に対し普及啓発を行い、理解促進を図る。【消費】
- 平成29年9月に施行された**新たな加工食品の原料原産地表示**については、引き続き、消費者、事業者等への普及啓発を行い、理解促進を図る。【消費】
- インターネット販売等における食品表示については、平成28年12月に公表された報告書を事業者等に周知するとともに、消費者に普及啓発を行う。食品添加物表示については、実態調査等の結果を踏まえ、必要な検討を行う。**遺伝子組換え表示の在り方については、検討会報告書を踏まえ、食品表示基準等の改正等**を行う。【消費】
- 機能性表示食品制度を始めとする食品の機能性等を表示することができる制度を適切に運用する。機能性表示食品制度については、公表された報告書を踏まえ、制度への反映等を引き続き行う。また、平成29年度に施行後2年間の状況について検証した結果を踏まえた上で、平成30年度以降に必要な検討を行う。【消費等】
- 特定保健用食品制度について、買上調査の実施など運用の見直しを行い、適宜取組状況のフォローアップを行う。【消費】
- 平成29年11月に公表された食品衛生法改正懇談会取りまとめ及び平成29年12月に消費者委員会において取りまとめられた食品衛生規制等の見直しに関する意見を踏まえ、今後、**食品関連事業者等が食品表示法違反等に伴う自主回収情報を行政に報告し、行政が国民に提供する仕組み**を構築。【消費】

