

消費者行政における執行力の充実  
に関する提言の概要  
～地方における特商法の執行力の充実に向けて～

平成29年8月  
消費者委員会

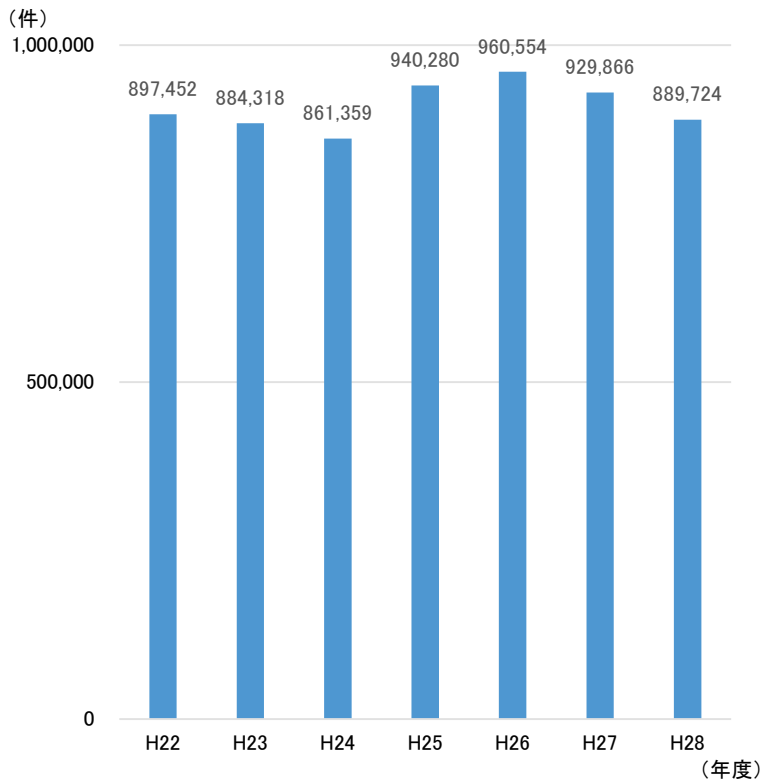
# 目 次

第1 現状と課題	1
第2 提言	4
第3 今後に向けて	6

## 1 現状

### ●消費生活相談件数

消費者から寄せられる消費生活相談の件数は、おおむね横ばい。

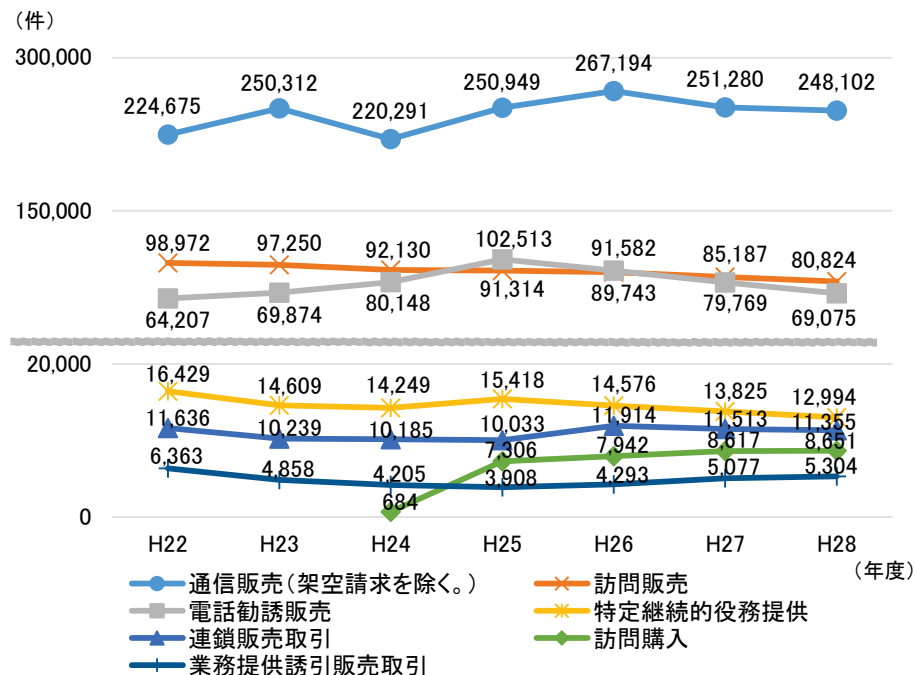


(備考)

- 1 PIO-NETデータにより当委員会作成。データは平成29年3月31日までの受付、同年7月31日までの登録分で、平成27年度以降受付分は消費生活センター等からの経由相談を含まず。
- 2 PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。

### ●取引類型別の消費生活相談件数

特商法の規制対象である取引類型に関する消費生活相談の件数は、通信販売が最も多く、次いで訪問販売、電話勧誘販売。



(備考)

- 1 PIO-NETデータにより当委員会作成。データは平成29年3月31日までの受付、同年7月31日までの登録分で、平成27年度以降受付分は消費生活センター等からの経由相談を含まず（訪問購入に関する相談は平成25年2月21日以降受付分より収集）。
- 2 「特定継続的役務提供」は「エステティックサービス」、「外国語・会話教室」、「家庭教師」、「学習塾」、「パソコン・ワープロ教室」、「結婚相手紹介サービス」に関する相談の合計件数。「業務提供誘引販売取引」は「内職・副業（「ネズミ講」を除く。）」、「モニター商法」に関する相談の合計件数。
- 3 1つの消費生活相談が複数の取引類型に重複して計上されている場合もある。

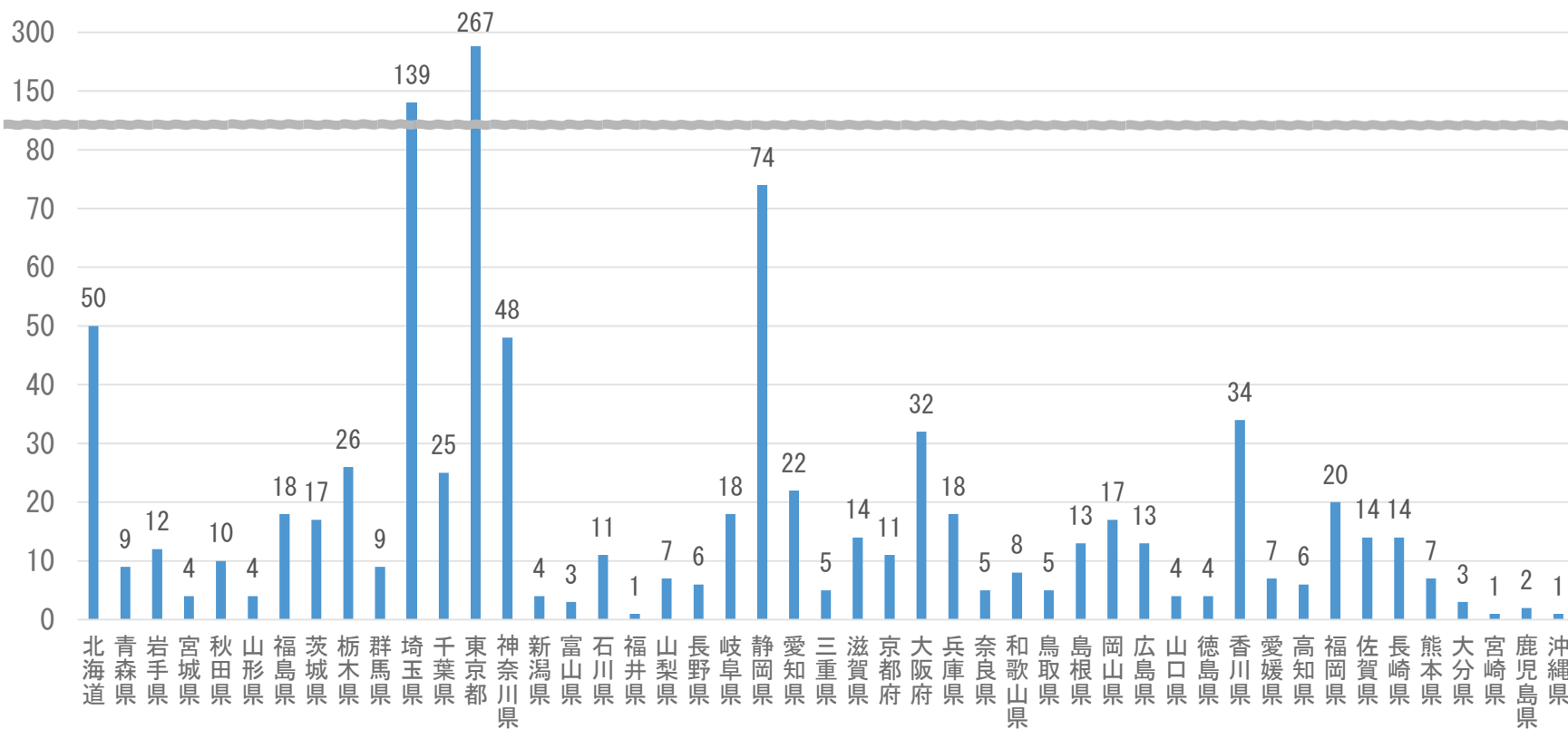
## ●国・都道府県別執行件数

全体の執行件数は平成22年度をピークに減少。特に都道府県で減少幅は大きく、都道府県により執行件数に差異。

**特商法に基づく行政処分件数の推移** ※件数は業務停止命令及び指示処分の合計値

年度	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
国	2	9	12	5	0	13	9	7	16	35	30	40	37	48	53	43	40	21	40	34	28
都道府県	0	0	1	2	4	7	16	19	24	45	54	142	104	90	135	82	81	97	55	50	34
計	2	9	13	7	4	20	25	26	40	80	84	182	141	138	188	125	121	118	95	84	62

## 都道府県別行政処分件数の累計(平成8年度～平成28年度)



# 第1 現状と課題

## 2 課題

### (1) 執行体制

多くの都道府県において、消費者行政担当職員は複数の業務を兼務し、体制への不安を抱え、執行ノウハウの蓄積に苦慮。

【平成27年度 都道府県別執行件数と特商法職員数】

	執行件数	特商法職員数		執行件数	特商法職員数
北海道	1	18	滋賀県	0	4
青森県	1	2	京都府	0	19
岩手県	0	2	大阪府	1	7
宮城県	0	3	兵庫県	0	5
秋田県	0	1	奈良県	0	6
山形県	0	6	和歌山県	0	3
福島県	0	2	鳥取県	1	5
茨城県	1	3	島根県	0	3
栃木県	1	7	岡山県	3	3
群馬県	0	3	広島県	1	5
埼玉県	13	10	山口県	1	1
千葉県	1	8	徳島県	1	5
東京都	11	21	香川県	0	3
神奈川県	1	8	愛媛県	0	3
新潟県	0	2	高知県	0	3
富山県	0	1	福岡県	3	4
石川県	1	0	佐賀県	4	6
福井県	0	2	長崎県	0	2
山梨県	0	8	熊本県	0	2
長野県	1	4	大分県	0	2
岐阜県	0	3	宮崎県	0	1
静岡県	2	17	鹿児島県	0	1
愛知県	1	7	沖縄県	0	1
三重県	0	2			

### (2) 悪質事業者への対応

近年、事業者の手口が複雑化・巧妙化しており、次々と法人を立ち上げて違反行為を行っているような事案や、立入検査・物証収集が困難な事案が見られ、調査業務の困難さが増大。

### (3) 国と都道府県の連携及び役割分担

特商法の執行は、国(消費者庁及び各経済産業局)のほか都道府県が行うこととされている。

#### 都道府県

- ・一の都道府県の区域内に係る事案について執行
- ・処分の効果は当該都道府県の区域内に限定

#### 国

- ・二以上の都道府県の区域にわたる事案について特に必要と認める場合等に執行することを妨げない
- ・処分の効果は全国に及ぶ

被害が複数の都道府県の区域にわたる個々の事案について、都道府県と国のいずれが対処すべきかが必ずしも明確ではない

※処分の対象となる違反行為は当該都道府県の区域内で行われたものに限られるものの、取引の公正や購入者等の利益が害されるおそれの認定に際し、共同して調査を行った他の都道府県における被害状況等を考慮することはできると考えられる。

## 1 執行体制に係る課題への対応

### (1) 執行ノウハウの整備・共有

特商法の執行業務(消費者からの被害聴取、内偵調査、立入検査等)＝通常の行政事務と性質が異なる、専門的な能力・経験が求められる

本来的には、複数の職員がチームを組み、実際に執行業務を行う中で知識・経験を習得、伝達することが望ましい

職員数が少ない、調査・執行の実績が少ない都道府県がみられる

→執行に係るノウハウの伝達・蓄積が難しい

**国の執行ノウハウ**

- ・法令解釈
- ・調査手続
- ・訴訟リスクへの対応



**マニュアル化・データベース化し、国と都道府県で共有**

**+実践的な研修**

### (2) 執行業務に携わる職員の地位の明確化

執行業務の特殊性・専門性を踏まえ



位置付けの明確化  
(例)「執行専門官」等の職名

対外的な職権の明示

- (3) 警察関係者等の専門性を有する非常勤職員の関与の拡大
- (4) 官民連携による執行体制の充実、専門人材との連携

#### 警察関係者～公務員として任用

〈警察官OB(非常勤職員)〉

○犯罪捜査における被害者取調べ、被疑者取調べ、捜索差押えのノウハウを有する  
→執行業務における消費者聴取、立入検査等を効果的に実施する上で極めて有益

- ！継続的な人材確保体制の構築・増員
- ！常勤職員と同等の服務規定等のルール化
- ！専門性・業務内容の特殊性に応じた報酬設定

#### 官民連携～契約等による連携

〈弁護士等(法律相談)〉

○事実認定・法令解釈の専門的知識を有している  
○行政処分に対する訴訟事案への対応  
！常勤・非常勤公務員としての任用の検討

〈公認会計士、建築士等〉

○個別事案ごとの連携

〈適格消費者団体等〉

○事業者情報・消費者被害情報の提供等

### 2 悪質事業者への対応

#### (1) 消費生活センターの役割の重要性の高まり

- ・法執行を念頭に置いた相談対応  
行政処分を意識した相談対応、行政機関による消費者聴取の協力要請
- ・PIO-NET入力の工夫  
特商法の法律用語をPIO-NETの入力キーワードに取り込み、検索の利便性を向上
- ・消費生活センターと執行部局との情報連携の仕組みの構築

#### (2) 特商法執行ネットの充実

役員・関係者情報など、入力内容を充実させ、一層の活用を図る

#### (4) 消費者からの情報収集

法令違反に当たる事例を消費者へ情報提供、消費者による情報提供の重要性を相談員へ周知

#### (3) 関連先への資料提供要求権の活用

事業者の関連先への資料提供要求規定(特商法第66条第3項)の周知

### 3 国と都道府県の連携及び役割分担

#### (1) 近隣都道府県及び国との連携

広域的な連絡会議をベースにした緊密な情報交換、複数都道府県による同時処分、処分の効果が全国に及ぶ国との共同処分

#### (3) 都道府県の立入検査等への支援

国が立入検査を行う際に、対象事業所の存する都道府県に協力を要請し、ノウハウの提供・経験の蓄積を図る

#### (2) 被害が広域に及ぶ事案における役割分担

国と都道府県の役割分担についての基本的な考え方を明示

#### (4) 国と地方の処分権限の考え方の周知

国と都道府県の両方が特商法に基づく処分権限を持つこと考え方の周知

## 1 適切なタイミングでの行政処分の実行

- ・事案により、行政指導と行政処分のいずれによるかの方針を、調査の適切な段階で決定することが重要。
- ・悪質性の高い、また深刻な被害が生じていると思われる事案に対しては、行政指導ではなく行政処分により対処すべき。
- ・調査の過程でその方針を柔軟に転換すべき場合があることにも留意すべき。

## 2 悪質事業者に対する制度的対応

- ・これまでは、処分を受けた事業者が法人の作り替え等により違反行為を繰り返す事案が見られていた。
- ・平成28年の法改正で、事業者が次々と法人を立ち上げて実質的に業務を継続することが禁止された。
- ・今後、法の着実な運用により対処していくことが重要であり、引き続き法の実効性について注視していくべき。

## 3 警察との連携強化

- ・犯罪の疑いのある事案について、手続の重複を回避し、迅速かつ効果的に消費者被害の拡大・再発防止を図る観点から、今後、行政機関と警察との更に一步踏み出した緊密な連携の可能性を模索することも有用。
- ・手続保障に配慮しつつ、行政目的で収集した証拠資料の刑事手続における利用や、刑事手続において得られた証拠資料の行政手続における利用について、必要に応じ、検討していくことも考えられる。

## 4 職員の専門性の充実

- ・悪質事業者の一扫を目指す専門職員の配置等による行政体制の強化に期待。
- ・警察官OBの任用や官民連携による専門人材の活用、行政職員の専門能力向上が執行力向上に不可欠。
- ・業務の特殊性を踏まえた、研修、人事ローテーション等の職員育成の仕組みの必要性についても検討を行うべき。
- ・国は地方自治体が担う消費者行政の重要性について積極的に説明することが必要。