

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	特定商取引法の執行強化						特定商取引法に基づく処分件数
		(KPI の現状) 業務停止命令：23 件、指示：11 件					
	特定商取引法の見直し						見直しに係る検討の進捗状況
		(KPI の現状) 平成 27 年 1 月に内閣府消費者委員会に諮問を行い、平成 27 年 3 月から 12 月まで、内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会で 18 回の審議が行われ、平成 28 年 1 月に答申を得た。消費者委員会の答申を踏まえて立案された「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」(平成 28 年 3 月 4 日閣議決定)が、第 190 回国会で成立した。					
	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正						法執行の状況を踏まえた必要な施行体制強化又は制度改正の状況
		(KPI の現状) 執行状況把握のため、関係省庁等へ調査を実施(平成 27 年 9 月)し、別表 1 のとおり執行状況を取りまとめた。					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	消費者契約法の見直し	消費者委員会における審議	改正法案の施行に向けた周知・啓発活動の実施【消費者庁、法務省】	消費者委員会における審議【消費者委員会】			消費者契約法に関連する消費生活相談の件数 ・販売方法に関する相談件数 448,000件（平成29年度）（相談件数約5%減） ・契約・解約に関する相談件数 630,000件（平成29年度）（相談件数約5%減）
		法案の検討/国会提出					
	(KPIの現状) 平成26年度 消費者契約法に関連する消費生活相談の件数 ・販売方法に関する相談件数 : 497,511件（相談件数約5%増） ・契約・解約に関する相談件数 : 698,043件（相談件数約5%増）						
消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等		消費者安全法の規定に基づく通知、注意喚起、勧告等【消費者庁、関係省庁等】					消費者安全法に基づく注意喚起等の措置件数
		(KPIの現状) 平成27年度 消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起 : 9件（前年同期10件）					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	<p>< 成年後見制度等による高齢者・障害者の権利擁護の推進 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村長が、成年後見制度の利用が有効と認められるケースにおいて、適切に後見申立て等を実施 ・成年後見制度の利用が必要な低所得高齢者や障害者が、同制度を利用することができるよう、市町村が成年後見制度利用支援事業を活用 ・成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人の確保等ができるよう市町村が成年後見制度法人後見支援事業を活用【厚生労働省】 					<p>(イ) 成年後見制度利用支援事業実施状況 / 成年後見制度法人後見支援事業実施状況</p> <p>100%</p> <p>(ロ) 成年後見制度利用支援事業実施市区町村数 増加</p>
		<p>< 介護職員に対する成年後見制度等の知識の普及 ></p> <p>継続的に実施【厚生労働省】</p>					
		<p>< 制度の周知 ></p> <p>地方公共団体が実施する成年後見制度の周知【消費者庁】</p> <p>毎年度、周知方法等について見直し</p>					
	<p>(K P I の現状)</p> <p>(イ)</p> <p>【高齢者分野】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度利用支援事業実施状況 / 成年後見制度法人後見支援事業実施状況 : 78.6% (平成 27 年 4 月 1 日現在) <p>【障害者分野】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度利用支援事業実施状況 : 81% (平成 27 年 4 月 1 日現在) (ロ) 成年後見制度法人後見支援事業実施状況 : 14% (平成 27 年 4 月 1 日現在) 						

3 適正な取引の実現

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

特定商取引法の執行強化

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う。【消費者庁、経済産業省】

<平成27年度実績>

特定商取引法について、権限委任を行いかつ指揮監督下にある経済産業局と密な連携の下、執行を一元的に実施しており、引き続き、悪質事案に対して厳正に対処していく。【消費者庁、経済産業省】

特定商取引法の見直し

第190回国会において成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」について、施行に向けて必要な準備を行う。また、平成24年の特定商取引法改正法附則を踏まえ、同法の施行状況について検討を開始する。【消費者庁、経済産業省】

<平成27年度実績>

平成27年1月に内閣府消費者委員会に諮問を行い、平成27年3月から12月まで、内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会で18回の審議が行われ、平成28年1月に答申を得た。消費者委員会の答申を踏まえて立案された「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」（平成28年3月4日閣議決定）は、第190回国会で成立した。【消費者庁、経済産業省】

特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正

特定商取引法の適用除外とされている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た厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会等の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度実績>

特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況（別表1のとおり。）を取りまとめた。【消費者庁、関係省庁等】

消費者契約法の見直し

消費者契約法施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の

在り方について、内閣府消費者委員会の消費者契約法専門調査会で審議が行われた。内閣府消費者委員会の答申を踏まえ、「消費者契約法の一部を改正する法律案」を平成28年3月4日に閣議決定し、国会に提出した。

同法律案については、第190回国会で成立し、平成28年6月3日に公布（平成28年法律第61号）されていることから、施行に向けた周知・啓発活動を実施する。また、「消費者契約法専門調査会報告書」において、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点については、同法律案の国会における審議等も踏まえながら行われることとなる内閣府消費者委員会の審議に対して、適切に協力を行うなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。【消費者庁、法務省】

<平成27年度実績>

平成26年8月5日に内閣府消費者委員会に諮問を行い、平成26年11月から平成27年12月まで、内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会における合計24回の審議を経て、平成27年12月25日に同専門調査会の報告書が取りまとめられている。諮問に対しては、平成28年1月7日に内閣府消費者委員会から答申がなされている。消費者委員会の答申を踏まえ、「消費者契約法の一部を改正する法律案」を平成28年3月4日に閣議決定し、国会に提出した。【消費者庁、法務省】

消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等

消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者の財産被害に対して、消費者安全法の規定に基づく関係省庁等から消費者庁への通知を確実に実施するとともに、消費者庁において、その内容を踏まえて必要な事案について、同法に基づく注意喚起、勧告等の措置を迅速かつ的確に講ずる。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度の実績>

消費者安全法第12条第2項の規定に基づく通知は、9,385件（平成28年3月末現在。前年同期比2.3%増。）、消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起は、9件行った（平成28年3月末現在。前年同期10件。）。【消費者庁】

高齢者、障害者等の権利擁護の推進

市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業や都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う高齢者権利擁護等推進事業の実施等により、高齢者の権利擁護の推進を図る。

また、障害者に対しては、成年後見制度利用支援事業を実施し、障害福祉サービスの利用の観点から成年後見制度を利用することが有用であると認められる者に対し、成年後見制度の申立てに要する経費及び後見人等の報酬を補助する。

このほか、成年後見制度法人後見支援事業として、成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人を確保できる体制を整備するとともに、

市民後見人の活用も含めた法人後見の活動を支援する。【厚生労働省】

介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。【厚生労働省】

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、地方公共団体が実施する成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。【消費者庁】

<平成27年度実績>

各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容を含む介護職員初任者研修を実施した。

また、障害者福祉分野における相談支援専門員やサービス管理責任者についても成年後見制度や障害者の権利擁護等の内容を含む研修を実施した。

平成27年10月13日に開催された都道府県・指定都市認知症施策担当者会議、平成28年3月7日に開催された全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、成年後見制度の利用促進に関する自治体の取組例を示し、円滑な実施の推進を依頼した。【厚生労働省】

平成27年6月に消費生活センター等において成年後見制度の活用を図るよう都道府県等に要請した。【消費者庁】

(別表1)

特定商取引法の適用除外とされた法律及び消費者庁が所管する法律（執行規定を有する法律。共管法を含む。）を対象とする、直近3年間（平成25年度から平成27年度まで）の法執行（業務改善命令、約款変更命令、指示、懲戒等）の実績

一部の法律の法執行の実績は、平成27年度上半期又は第一四半期までの数値となっている。

1 弁護士法（法務省）

平成25年度	平成26年度	平成27年度
懲戒処分：98件	懲戒処分：101件	懲戒処分：97件

本処分件数は、日本弁護士連合会ウェブサイトに掲載されているものであり、集計期間は暦年である。

2 金融商品取引法（金融庁）

平成25年度	平成26年度	平成27年度
業務改善命令：17件 業務停止命令：6件 登録取消：8件 課徴金納付命令決定等：45件 犯則事件の告発：3件 無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令等の申立て：2件	業務改善命令：18件 資産の国内保有命令：2件 業務停止命令：8件 登録取消：5件 課徴金納付命令決定等：44件 犯則事件の告発：6件 無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令等の申立て：6件	業務改善命令：19件 業務停止命令：4件 課徴金納付命令決定等：48件 犯則事件の告発：8件 無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令等の申立て：3件

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

平成25年度	平成26年度	平成27年度
【国土交通省】 免許取消：184件 業務停止：65件 指示：65件 【消費者庁】 業務停止命令：1件	【国土交通省】 免許取消：141件 業務停止：74件 指示：34件 【消費者庁】 執行実績なし	【国土交通省】 未集計 【消費者庁】 執行実績なし

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

平成25年度	平成26年度	平成27年度
【観光庁】 立入検査：100件 行政指導：4件 【消費者庁】 執行実績なし	【観光庁】 立入検査：98件 行政指導：1件 【消費者庁】 執行実績なし	【観光庁】 立入検査：103件 業務停止：1件 【消費者庁】 執行実績なし（上半期まで）

5 軌道法（国土交通省）

平成25年度	平成26年度	平成27年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

6 無尽業法（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

7 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

8 農業協同組合法（農林水産省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【農林水産省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし	【農林水産省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし	【農林水産省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし

9 公認会計士法（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
業務改善命令：1 件 業務（一部）停止：8 件 登録抹消：1 件	戒告：1 件 業務改善命令：3 件 業務（一部）停止：8 件	戒告：26 件 業務改善命令：4 件 業務（一部）停止：20 件 課徴金納付命令決定：1 件

業務改善命令と業務（一部）停止命令は重複する場合あり

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【農林水産省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし	【農林水産省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし	【農林水産省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし

11 中小企業等協同組合法（経済産業省、国土交通省、財務省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【経済産業省】 （本省） 報告徴収：1 件 立入検査：1 件 （地方支分局） 報告徴収：1 件 立入検査：4 件 （都道府県） 立入検査：3 件 【財務省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし	【経済産業省】 （本省） 立入検査：1 件 （地方支分局） 報告徴収：2 件 立入検査：5 件 （都道府県） 立入検査：1 件 【財務省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし	【経済産業省】 （本省） 執行実績なし （地方支分局） 報告徴収：1 件 立入検査：1 件 （都道府県） 立入検査：2 件 【財務省】 執行実績なし 【金融庁】 執行実績なし

12 協同組合による金融事業に関する法律（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

13 海上運送法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
運航確保命令：2 件 安全確保命令・指導の実績指導：11 件	安全確保命令・指導の実績指導：16 件	安全確保命令・指導の実績指導：1 件 (第一四半期まで)

14 放送法（総務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし (上半期まで)

15 司法書士法（法務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
懲戒処分：50 件	懲戒処分：38 件	懲戒処分：35 件 (上半期まで)

16 土地家屋調査士法（法務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
懲戒処分：22 件	懲戒処分：22 件	懲戒処分：10 件 (上半期まで)

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【両省合同】 業務停止命令：1 件 業務改善命令：3 件	【両省合同】 業務改善命令：1 件	【両省合同】 業務停止命令：2 件 業務改善命令：3 件

18 行政書士法（総務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	今年度中に調査予定	来年度調査予定

特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ

19 道路運送法（国土交通省）

25 年度	26 年度	27 年度
<一般乗合旅客自動車運送事業> 車両の使用停止：32件 勧告・警告等：77件 <一般貸切旅客自動車運送事業 （特定旅客を含む。）> 車両の使用停止：269件 勧告・警告等：135件 <一般乗用旅客自動車運送事業> 車両の使用停止：210件 勧告・警告等：275件	<一般乗合旅客自動車運送事業> 車両の使用停止：55件 勧告・警告等：70件 <一般貸切旅客自動車運送事業 （特定旅客を含む。）> 車両の使用停止：178件 勧告・警告等：122件 <一般乗用旅客自動車運送事業> 車両の使用停止：275件 勧告・警告等：576件	<一般乗合旅客自動車運送事業> 年度集計のため未集計 <一般貸切旅客自動車運送事業 （特定旅客を含む。）> 年度集計のため未集計 <一般乗用旅客自動車運送事業> 年度集計のため未集計 （ 上半期まで）

20 道路運送車両法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
自動車分解整備事業者等の行政処分等：280件	自動車分解整備事業者等の行政処分等：300件	自動車分解整備事業者等の行政処分等：約 357件

21 税理士法（財務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
税理士・税理士法人等に対する懲戒処分件数：50件	税理士・税理士法人等に対する懲戒処分件数：59件	税理士・税理士法人等に対する懲戒処分件数：21件

22 信用金庫法（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

23 内航海運業法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
安全確保命令・指導 命令：4件、指導：4件	安全確保命令・指導 指導：1件	安全確保命令・指導 執行実績なし （ 第一四半期まで）

24 長期信用銀行法（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

25 航空法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

25 労働金庫法（厚生労働省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

27 倉庫業法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし （ 上半期まで）

28 国民年金法（厚生労働省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
地方厚生（支）局が実施した監査実施数：18 基金	地方厚生（支）局が実施した監査実施数：18 基金	未集計 （平成 29 年 1 月頃公表予定）

29 割賦販売法（経済産業省、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【経済産業省】 改善命令：1 件 許可取消：1 件 【消費者庁】 執行実績なし	【経済産業省】 執行実績なし 【消費者庁】 執行実績なし	【経済産業省】 執行実績なし 【消費者庁】 執行実績なし

30 社会保険労務士法（厚生労働省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
懲戒処分件数：2 件	懲戒処分件数：11 件	懲戒処分件数：3 件

31 積立式宅地建物販売業法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

32 銀行法（金融庁） 免許取り消し等については、該当無し。

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
業務改善：4 件 業務停止：1 件	業務改善：1 件 業務停止：1 件	業務改善：2 件 業務停止：1 件

33 貸金業法（金融庁、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【財務局】 執行実績なし 【都道府県】 ・業務改善命令：6 件 ・業務停止：12 件 ・登録取消：6 件 【消費者庁】 執行実績なし	【財務局】 執行実績なし 【都道府県】 ・業務改善命令：4 件 ・業務停止：4 件 ・登録取消：4 件 【消費者庁】 執行実績なし	【財務局】 執行実績なし 【都道府県】 ・業務改善命令：5 件 ・業務停止：7 件 ・登録取消：4 件 【消費者庁】 執行実績なし

34 電気通信事業法（総務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
総務大臣が登録した事業者：6 者 総務大臣が新規に届出を受けた数：737 書面による行政指導：1 件	総務大臣が新規に届出を受けた数：817 書面による行政指導：4 件	総務大臣が登録した事業者：6 者 総務大臣が新規に届出を受けた数：1,155 書面による行政指導：1 件

35 鉄道事業法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

36 貨物自動車運送事業法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
許可の取消：12 件 事業停止：46 件 車両の使用停止：1,303 件 勧告・警告等：178 件	許可の取消：29 件 事業停止：4 件 車両の使用停止：1,499 件 勧告・警告等：506 件	年度集計のため未集計

37 貨物利用運送事業法（国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし (上半期まで)

38 商品投資に係る事業の規制に関する法律（経済産業省、農林水産省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

39 不動産特定共同事業法（国土交通省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【都道府県】 業務の一部停止命令：1 件	執行実績なし	執行実績なし

40 保険業法（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	業務改善命令（財務局）：2件	執行実績なし

41 資産の流動化に関する法律（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

42 弁理士法（経済産業省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	懲戒処分：2件	懲戒処分：1件 （上半期まで）

43 自動車運転代行業の業務の適正化に関する法律（警察庁、国土交通省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
<u>【都道府県公安委員会】</u> 営業停止：13件 指示：72件 平成 25 年中の実施件数 <u>【国土交通省】</u> 指示：99件	<u>【都道府県公安委員会】</u> 営業停止：12件 指示：54件 平成 26 年中の実施件数 <u>【国土交通省】</u> 指示：20件	<u>【都道府県公安委員会】</u> 営業停止：6件 指示：41件 平成 27 年中の実施件数 <u>【国土交通省】</u> 指示：10件（上半期まで） 平成 27 年 4 月 1 日以降は、 都道府県知事により実施

44 農林中央金庫法（農林水産省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

45 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（法務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

46 信託業法（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

47 株式会社商工組合中央金庫法（経済産業省、財務省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

48 電子記録債権法（法務省、金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし

49 資金決済に関する法律（金融庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
業務改善命令：1 件 業務停止命令：1 件	業務改善命令：1 件	執行実績なし

50 物価統制令（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし（上半期まで）

51 食品衛生法（厚生労働省、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
<p>【厚生労働省】 （本省） 検査命令：59,543 件 モニタリング検査：95,730 件 （都道府県） 収去：165,320 件 営業許可施設数：262,795 件 （新規）、265,548 件（継続） 営業施設総数：2,494,569 件 物品廃棄命令：31 件 営業禁止命令：132 件 営業停止命令：576 件 改善命令：95 件 食中毒事案の報告件数：931 件 < 国内で流通する食品の表示に係る行政検査関係 > 【消費者庁】 （消費者庁） 執行実績なし （都道府県） 未集計</p>	<p>【厚生労働省】 （本省） 検査命令：58,727 件 モニタリング検査：96,580 件 （都道府県） 収去：173,869 件 営業許可施設数：262,920 件 （新規）、274,467 件（継続） 営業施設総数：2,480,547 件 物品廃棄命令：24 件 営業禁止命令：168 件 営業停止命令：673 件 改善命令：2 件 食中毒事案の報告件数：976 件 < 国内で流通する食品の表示に係る行政検査関係 > 【消費者庁】 （消費者庁） 執行実績なし（都道府県） 収去：44,565 件</p>	<p>【厚生労働省】 未集計 【消費者庁】 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。</p>

52 農林物資の規格化等に関する法律（農林水産省、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
< J A S 規格関係 > 【農林水産省】 執行実績なし < 品質表示関係 > 【消費者庁、農林水産省】 指示：14件 【都道府県】 指示：37件 命令：1件	< J A S 規格関係 > 【農林水産省】 命令：3件 < 品質表示関係 > 【消費者庁、農林水産省】 指示：14件 【都道府県】 指示：20件 命令：1件	< J A S 規格関係 > 【農林水産省】 執行実績なし < 品質表示関係 > 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

53 家庭用品品質表示法（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【消費者庁】 指示：20件 【経済産業省】 執行実績なし	【消費者庁】 指示：4件 【経済産業省】 執行実績なし	【消費者庁】 指示：7件 【経済産業省】 執行実績なし （ 上半期まで）

54 不当景品類及び不当表示防止法（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【消費者庁】 措置命令：45件 【都道府県】 指示：64件	【消費者庁】 措置命令：30件 【都道府県】 指示：3件	【消費者庁】 措置命令：13件 【都道府県】 措置命令：3件

55 生活関連物資等の買占め及び売り惜しみに対する緊急措置に関する法律（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし（ 上半期まで）

56 消費生活用製品安全法（経済産業省、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
重大製品事故の報告：941件 重大製品事故の公表：104回 消費者安全調査委員会の意見件数：1事案1件	重大製品事故の報告：892件 重大製品事故の公表：114回 消費者安全調査委員会の意見件数：4事案11件	重大製品事故の報告：418件 重大製品事故の公表：56回 消費者安全調査委員会の意見件数：1事案2件 （ 上半期まで）

57 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律（厚生労働省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
規制基準違反事例：19件	規制基準違反事例：14件	規制基準違反事例：6件 （ 上半期まで）

58 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	執行実績なし（上半期まで）

59 特定商取引に関する法律（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
業務停止命令：12 件 指示：9 件	業務停止命令：16 件 指示：24 件	業務停止命令：23 件 指示：11 件

60 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
行政指導：1 件	行政指導：1 件	執行実績なし

行政処分実績はなし

60 住宅の品質確保の促進等に関する法律（国土交通省、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
改善命令：1 件 立入検査：100 件	立入検査：91 件	立入検査：101 件

61 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
執行実績なし	執行実績なし	勧告：1 件

62 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（総務省、消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【両省庁合同】 措置命令：7 件	【両省庁合同】 措置命令：7 件	【両省庁合同】 措置命令：7 件

63 個人情報の保護に関する法律（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【金融庁】 報告の徴収：2 件	【経済産業省】 報告の徴収：3 件、勧告：1 件	未集計 （上半期まで）

64 消費者安全法（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
重大事故等の通知：1,317 件 消費者事故等（重大事故等は除く）の通知：2,194 件 消費者事故等（財産事案）の通知：9,116 件 消費者事故等の公表：50 回 注意喚起：7 件、勧告：2 件	重大事故等の通知：1,248 件 消費者事故等（重大事故等は除く）の通知件数：1,658 件 消費者事故等（財産事案）の通知：9,172 件 消費者事故等の公表：50 回 注意喚起：11 件	重大事故等の通知：1,304 件 消費者事故等（重大事故等は除く）の通知：1,593 件 消費者事故等（財産事案）の通知：9,385 件

65 米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（消費者庁、農林水産省、財務省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【消費者庁、農林水産省、財務省】 執行実績なし	【消費者庁、農林水産省、財務省】 執行実績なし	【消費者庁、農林水産省、財務省】 執行実績なし （ 上半期まで）

66 消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（消費者庁、財務省、経済産業省）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
【消費者庁】 指導及び助言：1 件 【財務省（国税局）】 執行実績なし	【消費者庁】 指導及び助言：170 件 【財務省（国税局）】 指導：2 件	【消費者庁】 集計中 【財務省（国税局）】 指導：2 件 （ 上半期まで）

67 食品表示法（消費者庁）

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
-	-	【消費者庁、財務省、農林水産省】 指示：1 件 【都道府県】 集計中 （ 上半期まで）

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組促進（継続的に実施）【総務省】	制度の実施状況のモニタリング（継続的に実施）【総務省】				電気通信サービスに係る消費者保護の制度の整備・運用状況
		電気通信サービス分野における制度改正の実施【総務省】					
		<p>(KPIの現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律案が成立・公布。 ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGにおいて改正法施行に向けた省令・告示案等の作成の参考とするための検討を実施し、議論の取りまとめを公表。 パブリックコメント手続等の手続を経て、平成28年3月に、当該省令・告示を公布するとともに、改正後の法令の内容を解説する「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」を策定、公表。 電気通信サービスに関する苦情相談処理体制、期間拘束・自動更新付契約、試用サービス等に関する事業者の取組を取りまとめ。 期間拘束・自動更新付契約の在り方に係る「方向性」を公表し、事業者へ早期実現を求めるとともに、その取組をフォローアップ。 全国の各地域（全11の地方局）において平成27年度上半期、下半期消費者支援連絡会をそれぞれ開催。 					
	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	有料放送サービス分野における制度改正の実施【総務省】	有料放送サービスについて、整備された消費者保護制度の適切な運用【総務省】				有料放送サービスに係る消費者保護の制度の整備・運用状況
		<p>(KPIの現状)</p> <p>平成27年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律案が成立・公布。電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行に向け、省令・告示等の整備のための検討を行い、パブリックコメント手続等の手続を経て、当該省令・告示を策定し、平成28年4月に公布した。</p>					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	詐欺的な事案に対する対応	<無登録業者やファンド事業者等による詐欺的な事案に対する対応> ・無登録業者等に係る情報収集・分析 ・その結果、必要と認められる場合は、金融商品取引法第187条の規定に基づく調査を実施、金融商品取引法違反行為等が認められたときは、同法第192条の規定に基づく裁判所への禁止命令等の申立てや無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等を公表【金融庁】					(イ) 無登録業者等に係る情報収集・分析の状況(件数) (ロ) 禁止命令等の申立て及び裁判所の禁止命令等の発出の状況(件数) (ハ) 金融商品取引法違反行為等が認められた業者等の公表(件数)
		<詐欺的商法による新たな消費者被害への対応> ・政府広報や当庁ウェブサイト等による国民への情報提供、注意喚起 ・無登録で金融商品取引業を行っていた者等に対する警告書の発出等【金融庁】					
	(KPIの現状) 平成27年4月から平成28年3月まで (イ) 無登録業者等に関して寄せられた情報件数: 32,270件(前年同期: 43,356件) (ロ) 禁止命令等の申立て及び裁判所の禁止命令等の発出件数: 3件(前年同期: 6件) (ハ) 金融商品取引法違反行為等が認められた業者等の公表件数: 17件(前年同期: 17件)						
	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備	法令改正を踏まえた、投資型クラウドファンディングに関する、投資者保護を含めた金融商品取引法の適切な運用【金融庁】					投資型クラウドファンディング業者の登録件数
		(KPIの現状) 投資型クラウドファンディング業者の登録件数: 4社					
	金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務(プロ向けファンド)に関する制度の見直しの検討	金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」における検討結果を踏まえた制度見直しの検討【金融庁】	法令改正を踏まえた、プロ向けファンドに関する、投資者保護を含めた金融商品取引法の適切な運用【金融庁】			プロ向けファンド業者に対する業務廃止命令等の行政処分の実施状況(件数)	
		(KPIの現状) 平成28年度以降に実施予定。					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」における審議【金融庁】 	法案国会提出【金融庁】 				法令及び事務ガイドライン等の見直しや改訂の実施状況
		(KPIの現状) 金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、サーバ型電子マネー発行者の加盟店管理義務等について審議・検討を行い、平成27年12月に報告書が取りまとめられ、「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律案」を平成28年3月に第190回国会に提出した(平成28年5月成立)。また、電子マネーに関する消費者被害の項目を追加したガイドブック等を活用し、被害の未然防止に向けた注意喚起を行った。さらに、サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、事務ガイドラインの改正を検討中。					
	仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備	仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備【金融庁】 					仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備状況
		(KPIの現状) 金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、仮想通貨に関する制度の在り方について審議・検討を行い、平成27年12月に報告書が取りまとめられ、仮想通貨と法定通貨の交換業者に対し、マネーロンダリング及びテロ資金供与規制及び利用者保護のための観点からの各種規制を盛り込んだ「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律案」を平成28年3月に第190回国会に提出した(平成28年5月成立)。					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	法令改正等に係る審議・検討【経済産業省】						法令及びガイドライン等の見直しや改訂の実施状況
		業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等【経済産業省】						
		<p>(KPIの現状)</p> <p>関係事業者の法令の遵守を徹底させるため、業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等を行っているところ。</p> <p>また、平成27年7月に取りまとめた産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書を踏まえ、割賦販売法の見直し作業を進めているところ。</p> <p>さらに、一般社団法人日本クレジット協会等の関係業界団体等で構成されている「クレジット取引セキュリティ対策協議会」において、カード番号等の漏えい防止、決済端末のIC化の推進、EC取引における本人認証の普及に向けた対応策等について検討を進め、平成27年7月に中間論点整理を行った。平成28年2月に目標、各主体の役割、当面の重点取組を取りまとめた「実行計画」を策定した。</p>						
商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組の徹底【経済産業省、農林水産省】						商品先物取引に関する苦情受付件数・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ平成26年度と比較して減少させる
		<p>(KPIの現状) 平成27年4月から平成28年3月まで</p> <p>苦情相談件数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経済産業省（消費者相談室）：40件（前年同期：55件） ・農林水産省：1件（前年同期：1件） <p>取引高：約2660万枚（前年同期：約2300万枚） 東京商品取引所と大阪堂島商品取引所の合算</p> <p>参考：PIO-NETに寄せられた相談件数：83件（前年同期：136件）（平成28年3月末日現在）</p>						

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護						<p>(イ) ガイドライン等の周知及び注意喚起の実施状況（ウェブサイト等への掲載、インターネットテレビによる注意喚起の状況、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体等の職員を対象とした研修会への参加人数）</p> <p>(ロ) 民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数</p> <p>(ハ) 実態把握及び必要な取組の検討の実施状況（定期的な実態把握、必要な取組の継続的な検討、実施）</p>
		<p>< 民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の周知 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト掲載等による周知 ・一般消費者向けにインターネットテレビによる賃貸住宅の入退去に係る留意点の注意喚起【国土交通省】 <p>民法改正に関する周知【国土交通省】</p>					
		<p>< 家賃債務保証に係る賃借人の居住の安定を図るための取組の検討 ></p> <p>アンケート等による家賃債務保証会社の利用に関する定期的な実態把握、家賃債務保証業者の適正な運営の確保や賃借人の居住の安定を図るために必要な取組の検討、実施【国土交通省】</p>					
		<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会を札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市、金沢市で計8回（東京2回）開催。 ・家賃債務保証の業界団体のセミナー等において、家賃債務保証業務の適正な実施に当たっての注意喚起を行った。 <p>(ロ) 「賃貸住宅」に関する相談件数：36,923件（平成26年度）</p> <p>(ハ) 居住支援協議会による賃借人の居住の安定を図るための取組を検討するに当たり、家賃債務保証の業界団体から業務の実態について、ヒアリングを行った。</p> <p>居住支援協議会：住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居を図るために地方公共団体や関係団体等で組織され、住宅相談や住宅の紹介等の居住支援を行う。</p>					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	住宅リフォーム等における消費者保護	<p><住宅リフォーム工事及び既存住宅売買等のトラブルに関する消費者保護> ガイドブック及びパンフレット等による消費者への情報提供 リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実【国土交通省】</p>					消費者への情報提供の実施状況
		<p>建設業法改正法（見積書の交付の義務化）の周知【国土交通省】</p>	<p>リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策の検討【国土交通省】</p>				
		<p><リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供> 各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者に住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、登録事業者を公表【国土交通省】</p>					
		<p><住宅リフォーム事業者団体登録制度の着実な運用> ・一定の要件を満たす住宅リフォーム事業者団体の登録を実施 ・団体による研修の実施及び相談窓口の設置・運用 ・団体を通じたリフォーム事業者への指導、勧告等【国土交通省】</p>					
		<p>施工に関する情報開示の在り方について検討【国土交通省】</p>	<p>検討の結果を踏まえ、所要の対応を実施【国土交通省】</p>				
		<p>(KPIの現状) 住宅瑕疵担保責任保険法人への登録事業者及び登録住宅リフォーム事業者団体を公表中。</p>					
	高齢者向け住まいにおける消費者保護	<p>老人福祉法に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する【厚生労働省】</p>					未届施設に対する地方公共団体の指導状況（指導の実施率）
		<p>前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握等を踏まえて検討【厚生労働省】</p>	<p>前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の徹底、入居希望者への情報提供の充実【厚生労働省、国土交通省】</p>				
		<p>(KPIの現状) 指導の実績率を現在集計中。 都道府県等に対して「有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査」を実施しており、未届施設の数や、指導状況等について調査を実施しているところ。</p>					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	美容医療サービス等の消費者被害防止	地方公共団体に対する指針等の継続的な周知、指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携【厚生労働省】					地方公共団体におけるインフォームド・コンセントに関する相談・指導件数等
		インフォームド・コンセントに関するQ&Aの発出【厚生労働省】					
		地方公共団体におけるインフォームド・コンセントに関する相談・指導件数等を把握し、指針等の効果を検証【厚生労働省】	地方公共団体及び医療安全支援センターにおけるインフォームド・コンセントに関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、指針等の効果を検証し、必要な対策を実施【厚生労働省、消費者庁】				
			美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知【厚生労働省、消費者庁】				
			改正特定商取引法の施行準備及び美容医療に関する政令改正の検討【消費者庁】				
		(KPIの現状) 地方公共団体におけるインフォームド・コンセントに関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数）：2,260件（55件）（平成26年度） 法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化	<p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 各都道府県において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 違反業者に対する行政処分の実施【警察庁】 <p>【警察庁】</p> <p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化【警察庁】 					警備業者への指導状況
		<p>(KPIの現状)</p> <p>年報において数値を確定（平成28年6月頃の見込み）</p> <p>（平成26年行政処分：288件）</p>					
	探偵業の業務の適正化に関する法律（以下「探偵業法」という。）の運用の適正化	<ul style="list-style-type: none"> 各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 違反業者に対する検挙・行政処分の実施【警察庁】 					探偵業者への指導状況
		<p>(KPIの現状)</p> <p>年報において数値を確定（平成28年6月頃の見込み）</p> <p>（平成26年行政処分：49件）</p>					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化		電気事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」とされている取組を促していく【経済産業省】				(イ) 電気の小売供給に係る取引の適正化に関する制度の運用状況 (ロ) 広報の実施状況 (ハ) 法執行の状況
			電力小売全面自由化についての周知・広報、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施【経済産業省、消費者庁】				
			電力小売自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行【消費者庁】				
			ガス小売全面自由化についての周知・広報、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施【経済産業省、消費者庁】				
			液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、ガイドラインの策定等を行うなど、取引の適正化に向けた取組を促していく【経済産業省】				
		(KPIの現状) (イ) ・平成28年4月から開始される電力小売全面自由化に向け、電気の小売供給に係る取引の適正化等を図るため、平成28年1月に「電力の小売営業に関する指針」を制定。 ・電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を実施。 (ロ) ・全国各地での説明会開催など、電力小売全面自由化について周知・広報を実施。 ・電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センターが連携協定締結(2016年2月)。 ・電力・ガス取引監視等委員会による周知イベント「電力自由化キャラバン」を全国各地で開催。 (ハ) 電力小売全面自由化に便乗した消費者トラブルの状況について、随時監視を実施。					
	リスクの高い取引に関する注意喚起		リスクの高い取引に関する注意喚起を国民生活センターと連携して実施【消費者庁】				注意喚起の実施状況
		(KPIの現状) 平成27年5月に消費者庁と国民生活センターから商品などの先物取引に関する注意喚起を実施。					

3 適正な取引の実現

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

電気通信サービスに係る消費者保護の推進

様々な電気通信サービスが日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている状況の下で、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のため、「ICTサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～、～通信サービス料金その他の提供条件の在り方等～（平成26年12月）」等を踏まえ、電気通信サービスに関する説明義務等の在り方、契約関係からの離脱のルールの在り方、販売勧誘活動の在り方、端末のSIMロック解除の推進等について、電気通信事業法の改正、それに伴う省令・告示の整備及び「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」の改定等、所要の制度整備を行う。また、法令及びガイドライン等の遵守を徹底させ、制度の実施状況を継続的にモニタリングするなど、制度の実効性を確保するための取組を進め、消費者保護を図る。さらに、関係事業者・団体の取組について、消費者保護の観点からその実態を検証し、推進する。

また、電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を踏まえた電気通信事業者及び代理店による勧誘の適正化等を推進する。

電気通信消費者支援連絡会 を全国の各地域において毎年定期的を開催し、電気通信サービスにおける円滑なサービスの提供の確保や、苦情・相談等の適切な処理に関し、円滑で機動的な対応が行えるよう、関係者間で情報共有・意見交換を行う。【総務省】

各地の消費生活センターや電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会

<平成27年度実績>

平成27年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律が成立・公布され、書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止等の規定が設けられた。公布後1年以内の施行に向けた省令・告示案等の整備を行うため、主要事項についてICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において議論を実施し、取りまとめを公表。また、同年11月に当該省令・告示案等を情報通信行政・郵政行政審議会に諮問し、パブリックコメント手続を行う等の手続を経て、平成28年3月に、当該省令・告示を公布（施行日は同年5月21日）するとともに、改正後の法令の内容を解説する「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」（新ガイドライン）を策定、公表した。

端末のSIMロック解除の推進については、平成26年12月に改正した「SIMロック解除に関するガイドライン」により、事業者は、平成27年5月以降新たに発売される端末について、原則無料でSIMロック解除に応じるようになった。

電気通信サービスに関する苦情・相談処理体制、期間拘束・自動更新付契約、試用サービス等

に関しては、ICTサービス安心・安全研究会に置かれた連絡会で推進されてきた関係事業者・団体の取組（携帯電話事業者による試用サービスの実施、期間拘束・自動更新付契約の更新月の延長及び更新月が近づいた時点でのプッシュ型の通知、全国携帯電話販売代理店協会による苦情相談の収集・分析、電気通信事業者協会相談窓口の設立）について、平成27年4月に開催された同研究会において報告がなされるとともに、上記WGでも議論の対象となった。

また、期間拘束・自動更新付契約については、平成27年4月からICTサービス安心・安全研究会「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」を設置し、その在り方に係る検討を行い、同年7月に「方向性」の公表を行っており、これを踏まえた携帯電話事業者各社のサービス改善取組を注視している。さらに、プッシュ通知については、上述の省令案において、説明義務の一環として義務付けることとした。

法令等への違反が疑われる事業者に対しては、ヒアリングや電気通信事業法に基づく報告徴収等を行ってきている。

平成27年度上半期、下半期消費者支援連絡会をそれぞれ平成27年年6月末、11月末から各地域において実施し、電気通信サービスにおける消費者支援の在り方について、各地の消費生活センターや電気通信事業者等の関係者の間で情報共有・意見交換を行った。【総務省】

有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用

有料放送サービスについては、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動の在り方等について、放送法の改正も含め、所要の制度整備を行い、整備された制度に基づき適切に運用する。【総務省】

<平成27年度実績>

平成27年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律が成立・公布され、放送法において有料放送サービスに係る書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止等の規定が設けられた。公布後1年以内（平成28年5月21日に決定）の施行に向け、省令・告示等の整備のための検討を行い、11月に当該省令・告示案等のパブリックコメント手続を行う等の手続を経て、当該省令・告示を策定し、平成28年4月に公布した。【総務省】

詐欺的な事案に対する対応

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、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、投資者保護上の必要に応じて、禁止命令等の申立てや無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行う。【金融庁】

詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者や無届募集者等による違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引き続き積極的に実施する。また、引き続き、当該業者に対しては、警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。【金融庁】

<平成27年度実績>

平成27年4月から平成28年3月までにおいて、証券取引等監視委員会では、無登録業者及び悪質なファンド業者による金融商品取引法違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立て（3件）及び金融商品取引法違反行為等が認められた適格機関投資家等特例業務届出者について公表（17件）を行い、また、金融庁では、無登録で金融商品取引業等を行っている者154先（無登録業者131先、適格機関投資家等特例業務届出者23先）、無届けで有価証券の募集を行っていた者2先に対して警告書を発出した。【金融庁】

投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備

投資型クラウドファンディングの利用促進及び投資者保護のための必要な措置を講ずるために平成26年5月に成立、平成27年5月に施行された改正金融商品取引法に基づき、引き続き、投資者保護の観点から、必要に応じ、監督上の対応を行うなど、適切に対応を行う。【金融庁】

<平成27年度実績>

平成27年5月に関係政令・内閣府令等を公布の上、同月下旬、改正法が施行された。【金融庁】

金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直しの検討

金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」において、投資家の保護及び成長資金の円滑な供給との観点を踏まえ、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）をめぐる制度の在り方などの課題について検討し、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度の見直し及び検査・監督体制の強化を検討する。【金融庁】

<平成27年度実績>

適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度見直しに係る金融商品取引法の改正案が平成27年5月に第189回国会にて可決・成立し、6月に公布。平成28年2月に関係政令・内閣府令等を公布の上、3月、改正法が施行された。

また、平成28年度機構・定員要求を実施の上、定員が増員し、検査・監督体制が強化された。

【金融庁】

サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備

サーバ型電子マネーが詐取される被害の予防及び救済に向けた取組を促すため、サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、事務ガイドライン改正の検討を進める。【金融庁】

<平成27年度実績>

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、サーバ型電子マネー発行者の加盟店管理義務等について審議・検討を行い、平成27年12月に報告書が取りまとめられ、「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律案」を平成28年3月に第190回国会に提出した（平成28年5月成立）。また、電子マネーに関する消費者被害の項目を追加したガイドブック等を活用し、被害の未然防止に向けた注意喚起を行った。

【金融庁】

仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備

仮想通貨と法定通貨の交換業者について、マネーロンダリング及びテロ資金供与規制を導入するとともに、利用者保護の観点からの規制を通じて利用者の信頼を確保するための所要の制度整備を行う。【金融庁】

<平成27年度実績>

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、仮想通貨に関する制度の在り方について審議・検討を行い、平成27年12月に報告書が取りまとめられ、仮想通貨と法定通貨の交換業者に対し登録制を導入し、マネーロンダリング及びテロ資金供与規制に加え、利用者保護の観点からの規制の導入を盛り込んだ「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律案」を平成28年3月に第190回国会に提出した（平成28年5月成立）。【金融庁】

安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

割賦販売法を適切に運用し、また関係事業者への遵守を徹底させることにより、クレジットカード取引等の適切な対応を進める。また、産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジットカード取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。【経済産業省】

<平成27年度実績>

関係事業者の法令の遵守を徹底させるため、業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等を行うとともに、平成27年7月に取りまとめた産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書を踏まえ、割賦販売法の見直し作業を進めているところ。さらに、一般社団法人日本クレジットカード協会等の関係業界団体等で構成されている「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」において、カード番号等の漏えい防止、決済端末のIC化の推進、EC取引における本人認証の普及に向けた対応策等について検討を進め、平成28年2月に目標、各主体の役割、当面の重点取組を取りまとめた「実行計画」を策定した。【経済産業省】

商品先物取引法の迅速かつ適正な執行

商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。また、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底するほか、委託者の保護に欠ける事態が生じた場

合には、速やかに所要の措置を講ずる。【経済産業省、農林水産省】

<平成27年度実績>

委託者の保護及び取引の適正化を図るため、商品先物取引法に基づく立入検査及び監督を実施するとともに、商品先物取引の勧誘規制の見直しに係る改正省令の施行（平成27年6月1日）を踏まえ、同省令に基づく勧誘を予定する全外務員に対する研修の実施、商品先物取引に関する相談や違反行為等の情報提供の窓口（「商品先物トラブル110番」）の設置及び業界団体の自主規制強化に向けた監督・指導を行った。また、同省令施行後においては、省令第102条の2第2号及び第3号の勧誘を希望する事業者について、省令第103条第1項第28号に規定する体制が整備されているかを確認し、体制整備が確認できた事業者については、その事業者名の公表を行った。【経済産業省、農林水産省】

民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行う。【国土交通省】

家賃債務保証をめぐる消費者相談等の状況に鑑み、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を周知等することで、借入人の居住の安定を図るための取組を検討し、可能なものから順次実施する。【国土交通省】

<平成27年度実績>

民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行っている。

家賃債務保証の業界団体のセミナー等において、家賃債務保証業務の適正な実施に当たっての注意喚起を行った。

居住支援協議会による借入人の居住の安定を図るための取組の検討に当たっては、家賃債務保証の業界団体から業務の実態について、ヒアリングを行った。【国土交通省】

住宅リフォーム等における消費者保護

建設業法改正法（平成27年4月1日施行）を踏まえ、リフォーム工事の請負契約に係る注文者から求められた場合の見積書の交付の義務化について、建設業者に周知・啓発するほか、リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策を引き続き検討する。

住宅リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供として、リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者に住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、消費者に対して登録事業者を公表する。

住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示（告示公布・施行平成26年9月1日）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。

住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実を図る。新たに設置した住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会等における検討も引き続き実施する。

基礎ぐい工事問題の発生を受けて、施工に関する情報開示の在り方について検討するとともに、その検討結果を踏まえ、所要の対応を実施する。【国土交通省】

<平成27年度実績>

リフォーム工事の請負契約に係る注文者から求められた場合の見積書の交付の義務化を周知・啓発するチラシを、平成28年3月にリフォーム工事業団体等の所属する住宅リフォーム推進協議会のホームページに掲載した。

リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、住宅瑕疵担保責任保険法人へ登録した事業者を公表している。住宅リフォーム事業者団体登録制度における、登録住宅リフォーム事業者団体数は、7団体であった（平成28年3月末時点）。

リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実を検討し、また、「住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会」を設置し、住宅瑕疵担保履行制度の在り方に関する検討委員会において示された課題についてフォローアップを行うとともに、制度の見直しについて検討を継続している。

平成28年1月から中央建設業審議会・社会資本整備審議会産業分科会建設部会基本問題小委員会を開催しており、その中で施工に関する情報開示の在り方についても検討を開始している。

【国土交通省】

高年齢者向け住まいにおける消費者保護

高年齢者向け住まいについては、老人福祉法第29条第1項の規定に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する。また、前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握等を踏まえて検討する。また、事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導を強化するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の住居の保護を図るための運用を徹底する。さらに、入居希望者への情報提供の充実を図る。【厚生労働省、国土交通省】

<平成27年度実績>

全国都道府県等の高年齢者向け住まい担当者会議を開催し、届出促進・指導等の徹底を要請した（平成27年6月18日開催）。

有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査を実施し、届出促進・指導等の徹底を要請した（平成27年7月30日調査依頼）。【厚生労働省】

美容医療サービス等の消費者被害防止

美容医療、歯科インプラント等の自由診療について、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき、新たに作成したQ & Aを関係者に周知徹底し、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行う。

「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」（平成27年7月消費者委員会）も踏まえ、地方公共団体及び医療安全支援センターにおける相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、指針等の効果の検証を行い、検証結果を踏まえた必要な対策を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。【厚生労働省、消費者庁】

美容医療に関する消費者トラブルの防止を図るため、美容医療契約を特定継続的役務提供に位置づけるべく、特定商取引法施行令の改正に向けた検討を行う。

【消費者庁】

<平成27年度実績>

地方公共団体における相談・苦情件数等の状況を把握するため、調査を実施するとともに、都道府県等に対して「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」（平成25年9月27日厚生労働省医政局長通知）などの周知、相談・指導事例の共有及び上記建議について説明を行い、更なる適正化を求めた。また、Q & Aを平成28年3月31日に発出し、解釈を明確化した。さらに、医療機関に関する広告規制等の在り方について検討を開始した。加えて、PIO-NETや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した。【厚生労働省】

警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化

警備業法第19条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、警備業務の依頼者の保護が図られるよう、各都道府県警察による警備業者に対する指導及び違反業者に対する行政処分による指導監督を実施する。

警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう、都道府県公安委員会による報告徴収・立入検査の監督権限によって、苦情の適切な解決が行われているかを確認するとともに、関連団体との連携を推進する。【警察庁】

<平成27年度実績>

各都道府県警察において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施した。【警察庁】

探偵業法の運用の適正化

各都道府県警察において、探偵業法第8条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置をとるなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。【警察庁】

<平成27年度実績>

各都道府県警察において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施した。【警察庁】

電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

平成28年4月の改正電気事業法の施行に伴い、電気の小売業への参入が全面自由化され、一般家庭を含む全ての消費者が電力会社や料金メニューを自由に選択できることとなった。

こうした中、電気の小売供給に関する取引の適正化を図るため、「電力の小売営業に関する指針」を踏まえ、需要家への情報提供や契約の形態・内容などについて、電気事業法上問題となる行為を行っている事業者に対して指導を行うなど、取引の適切な監視を行う。また、料金の標準メニューの公表及び電源構成の開示については、同指針で「望ましい」としているところであり、これらの取組を促していく。【経済産業省】

電力小売自由化についての周知・広報を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センターで連携して消費者から寄せられたトラブル事例を公表するなど、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。【経済産業省、消費者庁】

また、ガス小売自由化についての周知・広報を行うとともに、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。【経済産業省、消費者庁】

既に自由化されているLPガスにおける取引については、平成28年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、ガイドラインの策定等具体的な手段を講じ、LPガスの取引適正化を促していく。【経済産業省】

消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令（特定商取引法、景品表示法、消費者安全法）を厳正に執行する。【消費者庁】

<平成27年度実績>

平成28年4月から開始される電力小売全面自由化に向け、電力の小売供給に係る取引の適正化等を図るため、平成28年1月に「電力の小売営業に関する指針」を制定した。また、電力取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を行った。【経済産業省】

電力小売全面自由化の実施に当たって、経済産業省では、全国各地での説明会開催や、テレビ・新聞・雑誌などのメディアを通じた広報、パンフレット・ポスターの配布、専用ポータルサイト・コールセンターの設置など、自由化の周知・広報を積極的に実施した。さらに、電力取引監視等委員会が国民生活センターと消費者保護強化のための連携協定を締結（平成28年2月）し、両者が共同で、消費者から寄せられたトラブル事例やそれに対するアドバイスを公表するなどの取組を実施。加えて、同委員会では、消費者に対し、電力自由化に関する正確な情報を分かりやすく発信するための周知イベント「電力自由化キャラバン」を全国各地で開催するなど、消費者保護のための取組を強化した。【経済産業省】

平成28年4月からの電力小売全面自由化の開始に向け、訪問販売又は電話勧誘販売で消費者が電力供給契約を締結した場合等のクーリング・オフの適用除外規定を整備するため、特定商取引法施行令の改正を行った（平成28年4月1日施行）。また、平成28年1月から電力会社・料金メニュー切替えの事前受付開始以降、電力小売自由化に便乗した消費者トラブルの状況について、随時監視を行った。【消費者庁】

― リスクの高い取引に関する注意喚起

仕組みが複雑である、内容が分かりにくい、損失が生じた場合に高額になる、適正な価格が判断しづらいなどのリスクの高い取引（例えば商品などの先物取引）については、所管省庁の取組に加え、必要に応じ、消費者庁においても、国民生活センターと連携し、取引の際にはリスクについての十分な理解が必要であるなど、被害の未然防止の観点から注意喚起を行う。【消費者庁】

<平成27年度実績>

平成27年6月に商品先物取引法施行規則の改正が施行されることを踏まえて、5月に消費者庁と国民生活センターから、リスクの十分な理解が必要である等の注意喚起を行った。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I	
(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁】						特定商取引法に基づく処分件数 目標値：引き続き、消費者被害の多い通信販売取引について、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。
		(KPIの現状) 平成27年度 改善指導：1,083件(前年度：1,150件)						
	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正な運用【総務省、消費者庁】						警告メール(行政指導)の件数及び措置命令(行政処分)の件数
		(KPIの現状) 平成27年度 警告メール(行政指導)：約3,300件(前年度：約3,600件) 措置命令(行政処分)：7件(前年度：7件)						
	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	迷惑メール追放に向けた調査端末で受信した迷惑メールの違法性の確認、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知【総務省】						送信元プロバイダへの通知件数
		(KPIの現状) 平成27年度 送信元プロバイダへの通知件数：約11,000件(前年度：約10,700件)						
	インターネット上の消費者トラブルへの対応	調査結果等を活用した消費者への注意喚起等【消費者庁、関係省庁等】 最新のインターネット技術・サービス及びそれらを巡る消費者トラブルの動向を踏まえ、テーマを選定・実施						注意喚起等の実施状況
		インターネット消費者取引連絡会の開催等【消費者庁、関係省庁等】 インターネット消費者トラブル等の動向を踏まえ、テーマを設定						
(KPIの現状) 消費者に向けた注意喚起等：1件(前年同期：0件)								
電子商取引環境整備に資するルール整備	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等【経済産業省】						「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況	
	(KPIの現状) 平成27年4月27日に改訂を実施。							

3 適正な取引の実現

(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

特定商取引法の通信販売での不法行為への対応

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す。【消費者庁】

<平成27年度実績>

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、ISP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した。【消費者庁】

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害を削減する。【総務省、消費者庁】

<平成27年度実績>

総務省及び消費者庁では、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）に基づき、法違反が疑われる送信者に対する警告メールを約3,300件送信し、措置命令を7件実施した。【総務省、消費者庁】

迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。【総務省】

<平成27年度実績>

総務省は、平成17年2月から官民協力の下で迷惑メールの追放を目的とした「迷惑メール追放支援プロジェクト」を実施。調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、違法性が確認されたメール約11,000件に関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、送信元プロバイダにおいて迷惑メール送信回線の利用停止措置を講ずる等の自主的な取組を促した。【総務省】

インターネット上の消費者トラブルへの対応

インターネット技術・サービスの進展や諸外国の動向等について調査研究を実施し、調査結果を活用した注意喚起等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」

を開催する。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度実績>

平成27年6月12日に第17回会合（テーマ：なりすまし）、9月30日に第18回会合（テーマ：越境電子商取引）、12月17日に第19回会合（テーマ：シェアリングサービス）、平成28年3月24日に第20回会合（テーマ：オンラインゲーム）を開催し、関連業界団体等からの発表及び出席者間での意見交換等を行った。なお、消費者に向けた注意喚起・情報提供を平成28年2月17日付けで実施した。【消費者庁、関係省庁等】

電子商取引環境整備に資するルール整備

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を実施する。【経済産業省】

<平成27年度実績>

平成27年4月27日に改訂を実施した。次回改訂に向け、事業者との意見交換を行いながら検討作業を実施中（引き続き事業者の意見を踏まえつつ、関係省庁とも連携しながら、平成28年6月を目途に改訂案を取りまとめる予定。）。【経済産業省】

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り、犯行ツール対策の推進【警察庁】					特殊詐欺の取締り状況
		特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進【警察庁】					
	特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等【警察庁、金融庁】						
		金融機関に対する不正利用口座に関する情報提供等【金融庁】					
		(KPIの現状) 平成27年の取締り状況 ・ 架空請求詐欺：検挙件数：1,119件（前年比826件増）、検挙人員：762人（前年比531人増） ・ 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数：429件（前年比312件減）、検挙人員：339人（前年比21人減）					
	被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進	関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、迅速かつ機敏な口座凍結の要請等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進【警察庁】					悪質商法事犯の取締り状況
		(KPIの現状) 平成27年 ・ 利殖勧誘事犯：37事件（前年：40事件）、検挙人員：116人（前年：227人） ・ 特定商取引等事犯：155事件（前年：173事件）、検挙人員：250人（前年：330人）					
	生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進	口座凍結のための金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくバーチャルオフィス契約の解約要請等の犯行助長サービス対策の推進【警察庁、関係省庁等】					情報提供、解約要請等の実施状況
		(KPIの現状) 平成27年の情報提供、解約要請等の実施状況 ・ 生活経済事犯に利用された口座を凍結するための金融機関への情報提供件数：29,932件（前年：37,115件） ・ 携帯電話契約者確認の求めを行った件数：9,268件（前年：10,231件）					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応	金融機関への注意喚起【金融庁、警察庁】					「偽造キャッシュカード問題等に対する対応状況」における各種指標等
		金融機関における取組状況のフォローアップ【金融庁】 必要に応じ、調査内容について年次で見直しを行う。					
		(KPIの現状) 平成27年3月末時点 ・ICキャッシュカード対応ATMが全体のATMに占める割合：93.0%（前年比1.6ポイント増） ・生体認証機能付ICキャッシュカード対応ATMが全体のATMに占める割合：49.1%（前年比0.9ポイント減） ・ICキャッシュカード導入済金融機関：88.1%（前年比0.1ポイント増） ・生体認証機能付ICキャッシュカード導入済金融機関：20.8%（前年比0.3ポイント増） ・個人向けインターネットバンキングにおける本人認証において可変パスワード導入済金融機関：96.9%（前年比0.1ポイント増） ・法人向けインターネットバンキングにおける本人認証において可変パスワード導入済金融機関：91.7%（前年比25.7ポイント増）					
ヤミ金融事犯の取締りの推進		ヤミ金融事犯の徹底した取締り、金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防【警察庁】					ヤミ金融事犯の取締り状況
		(KPIの現状) 平成27年 ヤミ金融事犯：442事件（前年：422事件）、検挙人員：608人（前年：558人）					
フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進		不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づくフィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等【警察庁、総務省、経済産業省】					フィッシング事犯の取締り及び情報セキュリティ関連事業者団体に対するフィッシングに係る情報提供等の実施状況
		(KPIの現状) 平成27年 ・フィッシング行為（識別符号の入力を不正に要求する行為の禁止（不正アクセス行為の禁止等に関する法律第7条違反））の検挙件数：14件（前年：8件）（警察庁） ・都道府県警察の実施する講習等を通じて、注意喚起を推進している。（警察庁） ・フィッシング協議会やJPCERTコーディネーションセンターを通じて、フィッシングに関するニュースや緊急情報等を39件発信。（経済産業省） ・迷惑メール対策推進協議会のウェブサイトで「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を公表するとともに、技術的対策の普及促進を実施。（総務省）					

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	URL情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施【警察庁】					海外の偽サイト等に関するURL情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供
		(KPIの現状) 平成27年 ウイルス対策ソフト事業者等へ情報を提供：3,889件(前年：8,853件)					
	インターネットオークション詐欺の取締り	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起【警察庁】					インターネットオークションに係る犯罪の取締り及び犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起の実施状況
(KPIの現状) 平成27年 インターネットオークション詐欺の検挙件数：511件(前年：381件) 都道府県警察の実施する講習等を通じて、注意喚起を推進している。							
模倣品被害の防止	模倣品の取締りと取引関係者への協力依頼【消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等】					(イ) 模倣品被害の取締り状況 (ロ) 取引関係者への協力依頼の状況	
	(KPIの現状) (イ) 平成27年の取締り状況(警察庁) ・商標権侵害事犯：316事件(前年：247事件)、検挙人員：457人(前年：381人) ・著作権侵害事犯：239事件(前年：270事件)、検挙人員：290人(前年：348人) ・全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況 輸入差止件数：29,274件(前年比：91.3%) 輸入差止点数：689,621点(前年比：77.0%) (ロ) ・模倣品を扱っている可能性のあるインターネット通信販売サイト213について特定商取引法の遵守状況を調査。うち、79件に改善指導を実施。 ・ブランド権利者等に対して、悪質な海外ウェブサイトに関する情報提供を依頼。(消費者庁) ・政府模倣品・海賊版対策総合窓口寄せられる消費者等からの情報(情報提供件数(平成26年：1,292)について、関係省庁及び主要なECサイト運営者等に定期的に共有。(経済産業省)						

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

特殊詐欺の取締り、被害防止の推進

架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを強化する。また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、犯行に利用された携帯電話の携帯電話事業者に対する契約者確認の求め、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進し、被害の未然防止、拡大防止を図る。

様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。【警察庁】

金融機関に対し、振り込め詐欺を始めとする特殊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に向けた金融機関の取組をより一層促進する。【警察庁、金融庁】

また、同様の観点から、金融機関における振り込め詐欺への対応状況の検証を行う。

金融機関に対し、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、四半期ごとの公表を行う。【金融庁】

<平成27年度実績>

政府広報を活用した注意喚起を始め、地方公共団体や関係機関、団体などと連携して、あらゆる媒体や機会を活用した複合的な防犯指導、広報啓発を行い、犯行手口や予防対策を分かりやすい周知に努めている。

金融機関職員を対象とした声掛け訓練を実施するなど、金融機関窓口での声掛けの徹底を要請するとともに、警察への通報依頼を推進するなど、金融機関職員等による被害の水際阻止が行われるよう働き掛けている。

架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを推進している（平成27年の取締状況・・・架空請求詐欺：検挙件数1,119件、検挙人員762人 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数429件、検挙人員339人）。

また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、犯行に利用された携帯電話の携帯電話事業者に対する契約者確認の求め、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進している。

【警察庁】

預金口座の不正利用に関する情報について、情報入手前から同意を得ている場合には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとしており、その情報提供件数等については、四半期ごとに金融庁ウェブサイトにおいて公表した（平成27年4月、7月、10月及び平成28年1月）。【金融庁】

被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進

悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、高齢者等の社会的弱者に多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による事犯の早期把握に努めるとともに、迅速かつ機敏な口座凍結の要請等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査を推進しての早期事件化により、被害の拡大防止を図る。【警察庁】

<平成27年度実績>

警察庁では、政府の「消費者月間」に合わせて、平成27年5月を「生活経済事犯対策強化期間」に指定し、取締りの重点対象事犯の一つとして、「高齢者が被害に遭いやすい利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯」を示した上で、都道府県警察に対して、迅速かつ機敏な口座凍結の要請等や広域事犯に対応するための合同・協同捜査を推進して早期事件化を指示している。

なお、平成27年には、利殖勧誘事犯を37事件116人、特定商取引等事犯155事件250人を検挙した。【警察庁】

生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進

生活経済事犯の多くで、預貯金口座のほか、携帯電話、バーチャルオフィス等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、口座凍結のための金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくバーチャルオフィス契約の解約要請等の犯行助長サービス対策を推進する。【警察庁、関係省庁等】

<平成27年度実績>

警察庁では、平成27年の生活安全警察の運営重点として、「早期の口座凍結による犯罪収益の散逸防止と剥奪の徹底」、「被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策の一層の推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示している。

なお、平成27年には、生活経済事犯に利用された口座を凍結するための金融機関への情報提供を29,932件、携帯電話契約者確認の求めを9,268件行っている。【警察庁】

偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応

偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。【金融庁、警察庁】

また、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（偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）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する。【金融庁】

<平成27年度実績>

偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況を、金融庁ウェブサイトにおいて公表（平成27年5月、8月、10月及び12月並びに平成28年3月）するとともに、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査を実施し、金融庁ウェブサイトにおいて公表した（平成27年8月）。

「主要行等向けの総合的な監督指針」等において、預金取扱金融機関におけるセキュリティ対策（インターネットバンキング対策も含む）や顧客への対応について、監督上の着眼点として明確化する等の改正を行った（平成27年4月）。【金融庁】

偽造キャッシュカード等によりATMから現金を払い出す事案が依然として発生していることから、キャッシュカード等の磁気情報を不正に入手される可能性がある場所に対して、防犯指導を行うよう都道府県警察に指示した（平成28年3月）。【警察庁】

ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。【警察庁】

<平成27年度実績>

警察庁では、平成27年の生活安全警察の運営重点として、「広域にわたるヤミ金融事犯の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、ヤミ金融事犯の徹底した取締りのほか、金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等の推進を指示している。

なお、平成27年には、ヤミ金融事犯を442事件608人を検挙した。【警察庁】

フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進

不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づき、フィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等を行い、フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策を推進する。【警察庁、総務省、経済産業省】

<平成27年度実績>

不正アクセス行為の禁止等に関する法律を適用した「フィッシング」行為の取締りを推進している。

フィッシングに係る犯罪について、都道府県警察の実施する情報セキュリティに関する講習等を通じ注意喚起を推進している。【警察庁】

総務省では、フィッシング対策にも有効な技術的対策の一つとして、受信者が受け取った電子メールについて、当該電子メールの送信者の情報が詐称されている（送信者になりすましている）

か否かを確認可能とする「送信ドメイン認証技術」の普及促進に取り組んでおり、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表している。【総務省】

サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供を行った。【経済産業省】

ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策

各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に提供し、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示等を行う対策を推進する。【警察庁】

<平成27年度実績>

平成27年は各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に3,889件提供し（前年：8,853件）、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示等を行う対策を推進している。【警察庁】

インターネットオークション詐欺の取締り

インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起を実施する。【警察庁】

<平成27年度実績>

都道府県警察による情報セキュリティに関する講演等を通じ、インターネット利用者に対する注意喚起を推進している。

また、インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進し、平成27年はインターネットオークション詐欺を511件（前年：381件）検挙した。【警察庁】

模倣品被害の防止

越境取引やインターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、関係行政機関が連携した取締りの強化等を行うとともに、取引の関係者にも協力を呼び掛ける。【消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等】

<平成27年度実績>

インターネット通販事業者の特定商取引法違反に関する調査の一環として、対策を行う。

海外著名ファッションブランドの権利者等からの情報提供を受け、模倣品販売が確認されたサイト等の悪質な海外ウェブサイトに関する情報について、2週間に1回程度を目途に、消費者庁ウェブサイトにおいて公表している。【消費者庁】

警察庁では、平成27年の生活安全警察の運営重点として、「偽ブランド事犯等の取締りの推進」

等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示している。また、平成27年11月には、関係する機関・団体が構成する不正商品対策協議会が主催するキャンペーンの後援及び当該キャンペーンへの警察庁担当者の派遣をし、関係者と連携した広報啓発活動を行っている。

なお、平成27年には、商標権侵害事犯を316事件457人、著作権侵害事犯を239事件290人を検挙した。【警察庁】

平成27年の全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況について、輸入差止件数は、29,274件(前年比91.3%)、輸入差止点数は、689,621点(前年比77.0%)であった。【財務省】

官民連携の農林水産・食品知的財産保護コンソーシアムを通じて、アジアの主要国において、我が国農林水産物・食品の産地偽装・模倣品に係る現地調査等を実施した。

平成27年度は、台湾(台北、高雄)、インドネシア(ジャカルタ)、中国(上海、広州)、香港、ベトナム(ホーチミン)、タイ(バンコク)において、我が国農林水産物・食品の産地偽装・模倣品に係る現地調査を実施した。【農林水産省】

政府模倣品・海賊版対策総合窓口に寄せられる消費者等からの情報について、関係省庁及び主要なECサイト運営者等に定期的に共有するとともに、侵害発生国における取締機関(税関等)を対象としたセミナーや招へい事業を実施した。【経済産業省】

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(5) 規格・計量の適正化	J I S 規格等の国内・国際標準化施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本工業標準調査会への消費者代表の参加 ・消費者代表の国際標準化活動への参加 【経済産業省】					標準化セミナー及び消費者代表の参加したJ I S 開発審議の開催状況
		(KPIの現状) <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者のための標準化セミナー」を18か所で開催。 ・消費生活技術専門委員会など14の委員会を合計30回開催。 					
	新たなJ A S 規格等の検討	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大等に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえたJ A S 規格等の検討 【農林水産省】 毎年度、消費者ニーズに則した商品動向や食品加工技術の向上等を考慮し、J A S 規格の制定・見直し等を行う。					新たなJ A S 規格等の検討状況
		(KPIの現状) <ul style="list-style-type: none"> ・介護食品について、J A S 規格の制定に向けた議論を平成28年2月に開始。 ・ドライエイジングビーフJ A S 規格化に向けた課題や論点を平成28年3月に取りまとめ。 					

3 適正な取引の実現

(5) 規格・計量の適正化

J I S 規格等の国内・国際標準化施策の実施

消費者の日本工業規格（J I S）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本工業標準調査委員会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。さらに消費者代表が国際標準化活動にも参加する。
【経済産業省】

<平成27年度実績>

「消費者のための標準化セミナー」を18か所（北海道、山形県、福島県、静岡県、愛知県、岡山県、山口県、徳島県、佐賀県、熊本県等）で開催した。消費生活技術専門委員会など14の委員会については合計30回開催した。【経済産業省】

新たなJ A S 規格等の検討

食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえたJ A S 規格等を検討し、制度化を図る。【農林水産省】

<平成27年度実績>

介護食品について、J A S 規格の制定に向けた議論を平成28年2月に開始した。また、ドライエイジングビーフのJ A S 規格化に向けて、関係業界等で構成される委員会で検討を行い、平成28年3月にJ A S 規格化に向けた課題や論点を取りまとめた。【農林水産省】