

2 表示の充実と信頼の確保

(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善

① 家庭用品の品質表示の見直し

国民生活センターや消費者センター等の関係機関と連携し、平成26年度の繊維製品品質表示規程の改正によって変更された新しい洗濯表示を含め、家庭用品品質表示法の普及啓発活動を継続的に行う。また、平成28年度の内閣府令並びに繊維製品品質表示規程、合成樹脂加工品品質表示規程、電気機械器具品質表示規程及び雑貨工業品品質表示規程の改正において新たに追加された品目の規定が平成30年度に施行されるため、講師派遣等を通じ、引き続き同改正の内容についても普及啓発活動を行う。家庭用品品質表示法に基づく繊維製品品質表示規程が平成27年3月に改正され、平成28年12月から衣類等の繊維製品の洗濯表示が新しい日本工業規格JIS 0001にならったものに変更されたため、ポスター、リーフレット、DVD等を作成し、地方公共団体等に対しこれらを配布するとともに講師派遣を行う等新たな洗濯表示の普及啓発を進めるとともに、運用マニュアルの改定作業を行う。

家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準の内容について、必要に応じて平成28年度までに表示標準の見直しの検討を行う。など、適宜、規程等の改正を行う。【消費者庁】

<平成27年度～平成~~29~~28年度の実績>

新しい洗濯表示については、平成28年12月の新しい洗濯表示に関する繊維製品品質表示規程の施行に向けて、普及啓発のため広報資料（ポスター2種類、リーフレット2種類、パンフレット、すごろく、かるた及びDVD）を作成・公表した。また、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体及び地方公共団体に対し、広報資料の配布及び講師派遣を行った（4640回）。

平成27年度には、指定品目の在り方について見直し、品質表示が義務付けられる家庭用品を政令で全て指定することを改め、指定品目の一部を内閣府令で定めることとするよう改正を行った（平成28年3月18日公布、平成28年4月1日施行）。

平成28年度には、内閣府令及び4つの告示を改正し、指定品目の見直しや品目の追加を行った（平成29年3月30日公布、平成29年4月1日施行。ただし、新たに追加された品目についての改正は平成30年4月1日施行）。

平成29年度は、平成28年度以前の政令、内閣府令及び告示の改正に伴い、家庭用品品質表示法のガイドブック（日本語版）を改訂・公表し、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、地方公共団体等に対して配布したほか、ハンドブック（日本語版・英語版）を改訂・公表した。【消費者庁】

② 住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実

住宅性能表示制度の普及推進、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。【消費者庁、国土交通省】

<平成27年度～平成~~28~~29年度の実績>

平成27年度及び平成28年度において、住宅の品質確保の促進等に関する法律において定められている住宅性能表示制度の告示改正について、国土交通省と連携し実施した。【消費者庁】

平成28年1月29日に日本住宅性能表示基準及び評価方法基準の告示改正を実施した（平成28年4月1日施行）。これら住宅性能表示制度の改正告示の施行に向けては、平成28年1月から同年3月までに改正告示に関する講習会を23回実施した。平成27年8月から平成29年12月までに登録講習機関による評価講習会を214回実施しているところである。各種講演会等において制度の周知を図っている。関係団体との連携の下、住宅性能表示制度のパンフレットを作成した。【国土交通省】

③ 省エネ性能表示の普及促進

住宅・建築物・まちづくりの環境品質の向上（室内環境、景観への配慮等）と地球環境への負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価を行い、評価結果を分かりやすい指標として示す「建築環境総合性能評価システム（CASBEE：Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency）」の開発・普及を推進する。

さらに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律（平成27年法律第53号。以下「建築物省エネ法」という。）第36条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同第7条の規定に基づく省エネ性能表示のガイドラインに従った「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS：Building-Housing Energy-efficiency Labeling System）の普及促進を図る。【国土交通省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

「建築環境総合性能評価システム（CASBEE）」、「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS）」等について、省エネ関連の講習会等で普及促進に努めており、平成29年12月1日時点で394285回（平成27年度末時点：24回、平成28年度末時点：285回）実施する予定である。

平成28年4月に施行された建築物省エネ法に基づく省エネ性能表示のガイドラインを作成・公表するとともに、分かりやすい広報資料（ポスター、パンフレット及びDVD）を作成・配布した。【国土交通省】

④ 特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律に基づく指定建物錠の性能表示の適正な運用

建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、指定建物錠の性能表示について検証を行うことにより制度の適正な運用の確保を図る。【警察庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度及び平成28年度（いずれも2月）28年2月に指定建物錠の性能表示についての検証を実施し、平成29年2月に指定建物錠の性能表示についての検証を実施した。【警察庁】

⑤ 医療機関のホームページによる情報提供

美容医療を始めとした医療機関のホームページの表示適正化のため、地方公共団体に対し「医療機関ホームページガイドライン」（平成24年9月28日）などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。【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、ガイドライン等の効果の検証を実施する。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していく。【厚生労働省、消費者庁】

さらに、医療機関に関する広告規制等の在り方について、改めて検討し、平成28年に取りまとめ、検討結果を踏まえ、第193回国会で医療法等の一部を改正する法律案が成立したため、施行に向け、省令・新たなガイドラインを発出し、周知・啓発活動を実施する。また、ネットパトロール事業による監視体制の強化（平成29年度予算に計上）等、必要な対策を実施する。【厚生労働省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

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上記のガイドラインなどの周知及び「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）についての説明を行い、更なる指導の徹底を依頼した。また、広告会社向けに講演を行い、上記のガイドラインなどの周知を行った。さらに、平成28年1月に、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。加えて、医療機関に関する広告規制等の在り方について検討を行い開始し、平成28年9月に取りまとめ、検討結果を踏まえ、第193回国会で医療法等の一部を改正する法律が成立した。また、平成29年8月からネットパトロール事業により監視体制の強化を図った。【厚生労働省】

~~その他~~、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ため、消費者向けの注意喚起資料を作成し、平成28年9月に都道府県等に周知した。するとともにまた、平成28年9月以降、行政のツイッター等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発した広報活動を行った。【厚生労働省、消費者庁】

また、消費者庁では、平成29年12月に、改正特定商取引法の施行（美容医療のルールが追加）のタイミングに併せて、美容医療に関するウェブサイトを更新し、注意喚起を行った。【消費者庁】

⑥ 電気通信サービスにおける広告表示等の適正化

電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」を踏まえ、関係事業者における適切な広告表示を推進する。【総務省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年7月に、「インターネットサービス品質計測等の在り方に関する研究会」において報告書を取りまとめるとともに、総務省において「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」を策定した。

上記報告書、ガイドラインを受けて電気通信サービス向上推進協議会において「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」を改定した（平成27年11月）。

なおまた、平成28年3月に、利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあったと考えられる広告表示について、必要に応じて事業者に対し行政指導を行っていた（平成28年度：2件、平成29年度：1件）。【総務省】

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | KPI | |
|---|---|------|------|------|------|------|------|-----|------|
| | | | | | | | 32年度 | | 33年度 |
| ① 新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。円滑な施行等)の厳正な運用 (3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用 | 新たな食品表示制度に関する消費者、事業者等への普及啓発【消費者庁】 実態を踏まえた個別課題の検討【消費者庁】 インターネット販売等における食品表示の検討【消費者庁】 加工食品の原料原産地表示の検討【消費者庁】 遺伝子組み換え表示の検討【消費者庁】 食品添加物表示の検討【消費者庁】 | | | | | | | | |
| | 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の適切な運用、及び消費者、事業者等に対する制度に関する普及啓発【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】 | | | | | | | | |
| | 新たに施行される機能性表示食品制度の残された検討課題について検討【消費者庁】 施行状況の把握検証を行い、必要に応じて制度の見直しの検討を実施【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】 特定保健用食品の製品に係る公開情報の充実【消費者庁】 | | | | | | | | |

(イ) 食品表示制度に関する消費者の理解度
 (ロ) 講師派遣回数

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|--|---|------|---|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| <p>①新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p> | | | <p>栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育等【消費者庁】</p> <p>徳島県における栄養成分表示・保健機能食品の消費者教育モデル事業実施【消費者庁】</p> <p>地方公共団体等における消費者教育の実施【消費者庁】</p> | | | | | | |
| | | | <p>食品関連事業者等が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【消費者庁】</p> | | | | | | |
| | <p>(KPIの現状) ※平成28年度 (平成29年12月1日時点) (イ) 食品表示制度に関する消費者の理解度：検討中 (ロ) 講師派遣回数：74102回 (平成28年度：74回)</p> | | | | | | | | |

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | KPI |
|--|---|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | |
| ②健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 | 食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底【消費者庁】 | | | | | | | |
| | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%; text-align: center;"> <p>食品の機能性等を表示する制度改正の要否の検討【消費者庁】</p> </div> <div style="width: 60%;"></div> <div style="width: 20%; text-align: right;"> <p>事業者への措置件数 (改善要請、指導、 勧告及び命令)</p> </div> </div> | | | | | | | |
| <p>(KPIの現状) ※平成2829年度（平成2829年12月末1日時点）改善要請件数：372580事業者（平成28年度：372事業者）</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年5月20日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成27年10月～12月）」230事業者306商品（改善率：98%） 平成28年12月26日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成28年1月～3月）」142事業者162商品（改善率未集計） 平成29年4月28日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成28年4月～平成29年3月）」336事業者389商品（改善率：100%） 平成29年7月28日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成29年4月～6月）」104事業者125商品（改善率：100%） 平成29年11月2日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成29年7月～9月）」140事業者153商品（改善率未集計） | | | | | | | | |

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI | |
|--------------------------------|--|------|------|------|------|------|--|--|-----|---|
| | 32年度 | 33年度 | 34年度 | | | | | | | |
| <p>③ 関係機関の連携による食品表示の監視・取組み</p> | <p>＜食品表示に関する関係法令の効果的な執行＞ 食品表示連絡会の実施等による関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援 【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】</p> <p>＜地域における関係機関の連携＞ ブロックレベル、都道府県レベルでの監視協議会の開催 【農林水産省、警察庁、国税庁、消費者庁】</p> <p>巡回調査等の実施【農林水産省、国税庁】</p> <p>DNA分析等の科学的手法を活用した食品表示の監視【農林水産省】</p> | | | | | | | | | <p>食品表示法に基づく措置の実施状況</p> |
| | <p>(KPIの現状) ※平成2829年度 (平成2829年9月1日未時点) 食品表示法に基づく指示：5-8件、指導 (平成29年9月末時点)：135107件 (平成2728年度：指示5-12件、指導308277件) (消費者庁、国税庁、農林水産省)</p> | | | | | | | | | |
| <p>④ 米穀等の産地情報の伝達適正化</p> | <p>＜米トレーサビリティ法第4条、第8条に基づく違反行為への対応＞ 米穀事業者に対する立入検査等の実施、調査結果に基づく措置【農林水産省、国税庁、消費者庁】</p> | | | | | | | | | <p>米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率 $100 - \{ (違反件数 / 立入検査件数) \times 100 \}$</p> |
| | <p>(KPIの現状) ※平成2829年度 (平成2829年9月末時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率【酒類を除く】：平成28年度：82.29% (平成27年度：82.8%) (農林水産省) 米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率【酒類関係】：95.397.2% (平成27年度(平成27年7月から平成28年3月)の適正実施率：96.7%) (国税庁) | | | | | | | | | |

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

① 新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等

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。その際には、制度の周知に加え、消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者への普及啓発も考慮する。また、食品表示法附則第 19 条の規定に基づき、施行 3 年後に施行状況を勘案し、必要に応じて制度の見直しを検討する。さらに、食品表示法制定時の個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行う。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に周知するとともに、消費者への普及啓発に努めている。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平成 28 年 11 月に公表された報告書を踏まえた食品表示基準の一部改正案を平成 29 年 3 月に諮問しており、改正に向けた作業を行い、理解促進を図る。食品添加物表示については、現状を把握した上で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、平成 29 年 4 月から検討会を開催している。

【消費者庁】

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。さらにも、消費者、事業者等に対し、制度に関する普及啓発を行い、理解促進を図る。また、機能性表示食品制度については、関係者からの意見を踏まえ、様々な視点から検討し、必要に応じ食品表示基準の改正等の見直しを行う。さらに、制度創設時に残された検討課題についても平成 28 年 12 月に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。平成 29 年度に施行後 2 年間の施行状況について検証した結果、その状況を踏まえた上で、平成 30 年度以降に必要な見直し等について検討を行う。【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

なお、特定保健用食品制度については、許可後の事後チェックを実効性のあるものとし、許可制度の適切かつ透明性のある運用を担保する観点から、買上調査の実施や製品に係る公開情報の提供の在り方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。【消費者庁】

消費者の理解促進を図るべく、平成 29 年度に徳島県において実施した栄養成分表示及び保健機能食品の消費者教育モデル事業の結果を踏まえを実施し、平成 30 年度以降に地方公共団体等において消費者教育を実施する。【消費者庁】

さらに、平成 29 年 11 月に公表された食品衛生法改正懇談会の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、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する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

機能性表示食品制度を始めとする新たな食品表示制度及び機能性表示食品制度について、説明会等の講師として職員を派遣するなど、消費者、事業者等に対する普及啓発を実施した。

機能性表示食品の広告の適正化の観点から、広告等の留意点Q&Aの作成・周知を行った。

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27年12月から「食品のインターネット販売における情報提供の在り方懇談会」を開催し、平成28年12月に報告書を公表した。

また、加工食品の原料原産地表示については、平成28年1月から、消費者庁と農林水産省が共催で「加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会」を開催し、同年11月に報告書を公表した。当該報告書や消費者委員会での議論を踏まえた新たな加工食品の原料原産地表示制度が平成29年9月から施行されたところ、新制度についてのパンフレット等の作成・配付を行うとともに、同年11月30日に開催された都道府県等食品表示担当者研修をはじめとして、制度施行から平成30年1月末まで●●件の説明会やセミナー等を開催し、消費者・事業者等に対する普及啓発を実施した。遺伝子組換え表示については、平成29年4月から検討会を開催している。

機能性表示食品については、平成~~30~~29年●●●3月末時点で、●●●815件の届出情報を公表したている。

制度創設時に機能性表示食品に係る残された検討課題については、平成28年1月から「機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会」を開催し、同年12月に報告書を公表した。また、当該報告書及び規制改革実施計画（平成29年6月9日閣議決定）を踏まえ、機能性表示食品の届出等に関するガイドラインの改正や機能性表示食品に関する質疑応答集の作成等を行った。

特別用途食品制度については、平成28年2月から「特別用途食品制度に関する検討会」を開催し、同年11月に報告書を公表した。当該報告書及び規制改革実施計画（平成27年6月30日閣議決定）を踏まえ、「特別用途食品の表示許可等について」を改正（平成29年3月31日）、平成30年4月1日から施行される。

特定保健用食品については、平成28年度に買上調査を7品目実施し、関与成分量がの許可等申請書どおり適切に含有されていなかった商品が7品目中2品目であったことを受け、「特定保健用食品に対する更なる品質管理等の徹底について」を発出（平成29年5月24日）した。また、平成29年3月には、新たな知見を入手した場合は、消費者庁に報告する旨を内閣府令に規定するなどの措置を講じた。【消費者庁】

② 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化

食品の機能性等を表示する制度に関し、健康食品も含めた食品の表示・広告について、執行体制の整備も含め、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、健康食品に関する留意事項の周知徹底を行うことにより、表示・広告の適正化を図る。【消費者庁】

<平成27年度～平成~~29~~28年度の実績>

通年的に行うインターネット等における健康食品等の虚偽・誇大表示に対する監視を通じて、平成26年1月から平成~~29~~28年12月までで1,065,487事業者による1,295,630商品の表示について健康増進法に違反するおそれがあったことから、改善がみられない事業者に対しては、個別に調査を実施して改善が図られるまで行政指導を行っているた。

機能性表示食品の広告の適正化の観点から、広告等の留意点及びQ&Aの作成・周知を行った。

健康食品の広告の適正化の観点から、平成28年に作成した「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項」を周知した。

「食品の機能性等を表示する制度改正の要否の検討」については、健康増進法への不実証広告規制の導入について検討したところ、消費者庁において、景品表示法及び健康増進法による一体的な運用を適切かつ迅速に行っていること、健康増進法に不実証広告規制を立法化することは法制度上困難であること等の検討結果が得られたことから、その結果を平成28年度に、消費者委員会に報告した。

特定保健用食品・機能性表示食品の適正利用の啓発を通じた表示の適正化に関して、各種メディアを通じた周知に合わせて、平成28年においては、消費者委員会の指摘を踏まえ、「保健機能食品はバランスの取れた食生活とともに利用しましょう！」と題するリーフレットに特定保健用食品の広告上で最低限記載を勧める事項を加える改正を行ったリーフレットを、事業者団体を通じて約700社の健康食品事業者に配布するとともに、消費者に対してもバランスの取れた食生活の重要性について普及啓発活動を行った。【消費者庁】

③ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

食品表示に関する監視・取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承（平成19年12月17日））に基づき、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、消費者庁、警察庁、国税庁及び農林水産省を構成員とする「食品表示連絡会議」を設置している。同会議は、これら関係機関の連携の下、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて情報共有、意見交換を行い、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講ずるとともに、こうした対応が円滑に実施されるよう関連情報の共有を進める。

また、このような中央段階での連携の下、ブロックレベル、都道府県レベルで監視協議会を開催し、管区警察局、国税局（所）、地方農政局、都道府県（消費生活センター、警察等）等の地域の関係機関の連携及び情報共有を促進すること等により、関係法令に基づく効果的かつ効率的な執行を図る。【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】

酒類については、市場に流通している酒類を小売販売場から買い上げ、表示事項の確認や成分等の理化学分析等を実施し、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施するなど表示の適正化を図る。【国税庁】

酒類以外の品目の品質事項については、農林水産省の地方農政局等職員による小売店舗等に対する巡回調査を実施し、監視・取締りの徹底を図る。

また、消費者を欺瞞する悪質な産地偽装等が跡を絶たない状況にあり、こうした産地偽装等の監視・取締りを重点的に行うため、独立行政法人農林水産消費安全技術センター及び民間分析機関によるDNA分析等の科学的手法を活用し、食品表示の適正化を確保する。【農林水産省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成~~29~~²⁸年~~9~~⁸月~~12~~³¹日に食品表示連絡会議を開催した（平成27年度は10月27日、平成28年度は8月31日に開催。）。平成28年9月末時点で、食品表示法に基づく指示を~~8~~⁵件（平成29年12月1日時点）、指導を~~107~~¹³⁵件（平成29年9月末時点）実施した（平成27年度：~~4~~指示~~÷~~5件、指導~~÷~~308件、平成28年度：指示12件、指導277件）。【消費者庁、国税庁、農林水産省】

また、ブロックレベルの監視協議会に消費者庁も参画した。都道府県等に対して、年末に多発傾向を示す健康被害事案に関連した原産地表示に係る遡及調査時における関係機関の連携を指示した。

【消費者庁】

さらには、食品表示制度の周知等を行うとともに、酒類の表示の適正化のための確認調査を実施した。【国税庁】

④ 米穀等の産地情報の伝達の適正化

「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」（米トレーサビリティ法）に基づき、米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の産地情報の伝達の適正化を図る。【農林水産省、国税庁、消費者庁】

<平成27年度～平成~~29~~²⁸年度の実績>

米及び米加工品（酒類を除く。）に関する産地情報伝達の適正実施率は~~82.98~~^{82.2}%（平成28年~~度4~~^月から9月までの集計値）（平成27年度：82.8%）。【農林水産省】

酒類に関する取引記録の作成・保存の適正実施率は99.1%（平成27年7月から平成28年9月までの集計値）（平成27年度（平成27年7月から平成28年3月までの集計値）の適正実施率：99.0%）【国税庁】

関係機関と連携した監視を実施（被疑情報に基づき、関係機関と連携した調査を実施。）している。【消費者庁】

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|------|--|------|------|------|------|---------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ① 特定商取引法の執行強化 | 悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】 | | | | | | | | |
| | (KPIの現状) ※平成2829年度 (平成29年12月1日時点) 業務停止命令：145件 (平成2728年度：2314件)、指示：146件 (平成2728年度：1114件) | | | | | | | | |
| ② 特定商取引法の見直し | 消費者委員会における審議 | 改正法の施行準備、政令改正の検討【消費者庁、経済産業省】 | | 悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】 | | | | | 見直しに係る検討の進捗状況 |
| | 国会提出 | 改正法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップ【消費者庁、経済産業省】 | | | | | | | |
| (1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し | (KPIの現状) 「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」(平成28年法律第60号)が、第190回国会で成立し、平成28年6月に公布された。さらに、消費者委員会の答申のうち、法改正事項ではなく、改正法に基づく政省令の策定時に併せて検討することとされていた政省令事項については、「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する施行令」(平成29年政令第174号)等が平成29年6月に公布され、法律と併せて平成29年12月1日に施行されたも検討を進めている。 | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|---|--|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| <p>③ 特定商取引法の適用除外とされる消費者保護関連法の必要な体制強化及び改正</p> | <p>・ 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執行状況の把握</p> <p>・ 法執行の状況を踏まえた必要な体制の強化</p> <p>・ 法執行の状況を踏まえた必要な制度の改正</p> <p>【消費者庁、関係省庁等】</p> | | | | | | | | |
| <p>(KPIの現状)</p> <p>消費者政策担当課長会議（平成29年11月）において、執行状況把握のため、関係省庁等へ調査を実施（平成28年12月1日から）し、別表1（465〇〇頁）のとおり執行状況を取りまとめた。</p> | | | | | | | | | |
| <p>④ 消費者契約法の見直し</p> | <p>改正法案の施行に向けた消費者契約法の周知・啓発活動の実施【消費者庁、法務省】</p> | | | | | | | | |
| <p>消費者委員会における審議</p> <p>消費者委員会における審議【消費者委員会】</p> <p>消費者委員会の審議に対し、適切に協力するなど、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】</p> <p>法案の検討／国会提出</p> | | | | | | | | | |
| <p>(KPIの現状) ※平成28年度法の認知度：55.3%</p> | | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ⑤消費者の財産被害を防止する消費者安全法等の厳正な執行等 | | | | | | | | | KPI 消費者安全法に基づく注意喚起等の措置件数 |
| 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】 | | | | | | | | | |
| (KPIの現状) ※平成28年度11月30日時点 消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起：107件（平成27年度9-10件） | | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|---|---|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ⑥ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進 | <成年後見制度等による高齢者・障害者の権利擁護の推進> ・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】 | | | | | | | | |
| | <成年後見制度による障害者の権利擁護の推進> 成年後見制度の利用を促進することにより、障害者の権利擁護を図ることができるよう、市町村が成年後見制度普及啓発事業を活用 【厚生労働省】 | | | | | | | | |
| | <介護職員に対する成年後見制度等の知識の普及> 継続的に実施【厚生労働省】 | | | | | | | | |
| | <制度の周知> 地方公共団体が実施する成年後見制度の周知【消費者庁】 ※毎年度、周知方法等について見直し | | | | | | | | |
| (KPIの現状) ※平成28年度 (イ) 成年後見制度利用支援事業実施状況 ・ 高齢分野 (平成27年度) : 78.680.2% (平成2726年度 : 78.6%-4月1日時点) ※平成28年度は集計中 ・ 障害者分野 : 8485% (平成2827年度 : 84%-4月1日時点) ・ 成年後見制度法人後見支援事業実施状況 : 1518% (平成2827年度 : 15%-4月1日時点) (ロ) 成年後見制度利用支援事業実施市区町村数 ・ 障害者分野 : 1,4701,485市区町村 (平成2829年4月1日時点)、前年比5615市区町村増加 | | | | | | | | | |

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

① 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～平成~~29~~28年度の実績>

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】

② 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」は平成29年12月1日に施行されており、引き続き特定商取引法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップを実施する。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進める。【消費者庁、経済産業省】

<平成27年度～平成~~29~~28年度の実績>

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月から同年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」（平成28年法律第60号）は、第190回国会で成立し、平成28年6月に公布された。

さらに、消費者委員会の答申のうち、~~法改正事項ではなく~~、改正法に基づく政省令の策定時に併せて検討することとされていた~~政省令事項~~について~~所要の改正を行った~~「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）等が平成29年6月に公布され、法律とあわせて同年12月1日に施行された。~~も検討を進めている。~~

~~以上を踏まえ、改正法による改正後の特定商取引法の周知・啓発活動の一環として、全国で開催された説明会等への講師派遣を行った。また、特定商取引法の概要を記載したリーフレットやチラシを作成し、消費者庁ウェブサイトへの掲載及び各地方公共団体等への配付を実施した。~~【消費者庁、経済産業省】

③ 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～平成~~29~~28年度の実績>

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 －1及び1－2（~~★165~~頁）のとおり。）を取りまとめた。【消費者庁、関係省庁等】

④ 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（平成28年1月）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、第190回国会に提出した。

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）、平成29年6月3日から施行されており、引き続き、改正点を含めた消費者契約法の内容について、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」（平成27年12月）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等については、同法律案の国会における審議等も踏まえながら行われている内閣府消費者委員会でさらに審議が行われた。その結果として示された、内閣府消費者委員会の答申（平成29年8月）を踏まえ、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～平成~~29~~28年度の実績>

~~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て立案された「消費者契約法の一部を改正する法律案」を策定し、同法律案は、第190回国会において成立した（「消費者契約法の一部を改正する法律」（平成28年法律第61号）。）は、第190回国会で成立し、平成28年6月3日に公布・平成29年6月3日に施行）された。~~

~~同改正の内容を含め、消費者契約法逐条解説の改訂を行い、消費者庁ウェブサイトにて公表して法の解釈の明確化を図った。~~

~~また以上を踏まえ、同改正法の施行（平成29年6月3日）に向けた周知・啓発活動の一環として、説明会等への講師派遣を行ったほか、また、同法の一問一答の作成、消費者契約法逐条解説の改訂及びリーフレットの作成を実施し、消費者庁ウェブサイトにて公表して、消費者契約法の周知・啓発を行った。~~【消費者庁、法務省】

⑤ 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～平成2928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5,5977,281件（平成2928年度（11月末現在）。平成2827年度比21.022.4%増減。）。また、消費者庁においては、消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起を740件行った（平成2928年度（11月末現在）。平成2827年度比+★件増。）。

平成27年3月27日に改訂した消費者事故等の通知の運用マニュアルについて、通知の徹底を図るべく関係省庁を訪問し、担当部門に対して直接説明するなど、消費者政策担当課長会議や関係省庁連絡会議等の場を通じた周知に取り組んだ。【消費者庁】

⑥ 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地域医療介護総合確保基金等の実施等により、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等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～平成2928年度の実績>

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。また、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業の実施について依頼している。【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
(。さらに、なお、本件要請については、平成28年度及び平成29年度の平成28年9月から同年11月に
かけて、消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に対し、繰り返し行ってい
るところ。) 同様に要請した。【消費者庁】

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | | KPI |
|---------------------------|--|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---|------|------|------|-----------------------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ①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制度改正の実施【総務省】 | 改正電気通信事業法施行に伴い、ガイドライン全面改定【総務省】 | 平成28年度モニタリング等を踏まえ、ガイドライン改定【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】 | | | | 電気通信サービスに係る消費者保護の制度の運用状況 |
| | | | | | | | | | |
| ②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 |
| | (KPIの現状) 「電気通信事業法等の一部を改正する法律」（平成27年法律第26号）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を経て、当該省令・告示を策定し、平成28年4月に公布。 | | | | | | | | |

(KPIの現状) 平成28年度(平成29年12月1日時点)

・平成28年5月に「電気通信事業者の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定、公表し、平成28年9月に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・検討・評価するICTサービス安心・安全研究会「モニタリング定期会合」を設置した。
 ・平成29年度は、6月に実施した第43回会合において、平成28年度のモニタリングの評価・総括を行い、結果等を踏まえて調査対象事業者の運用面の改善や、制度面における対応(消費者保護ルールガイドラインの改定)を行った。平成2930年2-1-2月頃に第4-2回会合を実施予定。
 ・平成289年度苦情相談受付件数：9,0936,114件
 ・全国の各地域(全11の地方局)において平成289年度消費者支援連絡会を開催。

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | K P I |
|------------------------------------|---|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 | <p>③ 詐欺的な事案に対する対応</p> <p><無登録業者やファンド事業者等による詐欺的な事案への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を行うほか、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】 <p><詐欺的商法による新たな消費者被害への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 | | | | | | | | |
| ④ 投資型クラウドファンディングを取り扱う金融業者等に係る制度の整備 | <p>(KPIの現状) 平成2829年度</p> <ul style="list-style-type: none"> (イ) 無登録業者等に関して寄せられた情報件数：29,46017,810件（平成278年度：32,27029,160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：1件（平成278年度：3-1件） (ハ) 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別業務届出者のうち、顧客資産の流用等が認められた届出者に対する行政処分件数：442件（平成278年度：0-14件） <p>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】</p> <p>(KPIの現状) 平成2829年度（平成29年12月1日時点） 投資型クラウドファンディング業者の登録件数：4924社（平成278年度：4-19社）</p> | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|---|---|--|--|------|------|------|------|------|-------------------------------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ⑤ 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 | 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） |
| ⑥ 不動産特定共同事業法改正に伴う制度整備・運用 | | 改正不動産特定共同事業法に関する整備・監督指針等の充実【国土交通省、金融庁】 | | | | | | | 改正不動産特定共同事業法に関する制度整備・運用状況 |
| (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 | <p>(KPIの現状) 平成28年度(平成29年12月1日時点) 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件数：54381件（平成28年度：513件）</p> <p>(KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点) 「不動産特定共同事業法の一部を改正する法律」（平成29年法律第46号）を平成29年6月に公布し、政省令等の整備に係る手続きを経て同年12月1日に施行した。実務手引書・モデル約款の作成等必要な措置を講じるとともに、改正不特法の事業者・都道府県担当者向け説明会を全国10箇所で開催するなど制度の活用促進を図っている。</p> | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | | KPI | |
|-----------------------|--|--------------------------------|-----------------------|---------------------|--|--|---|------|-----|---------------------------|
| | 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】 改正決済法の施行準備【金融庁】 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 | 33年度 | 34年度 | | |
| ⑦ 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】 改正決済法の施行準備【金融庁】 | 事務ガイドライン改正等に係る検討【金融庁】 | 事務ガイドライン改正・適用等【金融庁】 | 事務ガイドラインの適切な運用、サーバ型電子マネーを販売する店舗における被害防止の促進等【金融庁】 | 改正資金決済法（前払式支払手段発行者の苦情処理体制を整備）の適切な運用【金融庁】 | <p>サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐欺被害発生状況等を踏まえ、必要な対応を実施【金融庁】</p> | | | 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 |
| (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 | <p>(KPIの現状)</p> <p>「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」（平成28年法律第62号）が第190回国会で成立し、平成28年6月に公布され、平成29年4月に施行された。また、サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐欺被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、平成28年8月に事務ガイドラインの改正を行った（改正日から適用開始）とされており、その適切な運用を行っている。</p> <p>事務ガイドラインの改正等を踏まえ、以下の取組等を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンビニ等で購入できる手軽さや匿名性などにより悪用されやすいサーバ型電子マネーの発行者主要約10先に対して、重点的にモニタリングを実施。 ・ 上記主要約10先に対して、月次で被害発生状況及び返金状況等を確認。 ・ 返金状況については、平成29年上半年におけるIDの詐欺被害申出金額の合計約8億円のうち、約1.3億円の返金を実行していることを確認。 ・ さらに、特に被害件数・金額が多い先に対し、平成29年3月及び9月にヒアリングを実施し、より一層の取組を指導。 ・ さらに、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、全国の高校等や地方公共団体への配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣の実施等、注意喚起を実施。被害の未然防止に向けた注意喚起を行った。 | | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|--------------------|---|------|---|------|------|------|---|------|------------------------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ⑧仮想通貨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】 | | 仮想通貨交換業について、制度等の周知を含め、利用者保護の観点等から整備された規制の適切な運用【金融庁】 | | | | 仮想通貨市場や仮想通貨交換業者の実態を踏まえ、利用者の観点から、必要な対応を実施【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・運用状況 |
| | (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 | | 必要に応じて関係省庁と連携しながら、仮想通貨に関するトラブルについて注意喚起【消費者庁、金融庁】 | | | | | | |
| | (KPIの現状) 仮想通貨と法定通貨の交換業者に対し、マネー・ロー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への銀行法等の一部を改正する法律」(平成28年5月成立、同年6月公布)及び「仮想通貨交換業者に関する内閣府令」等の関係法令等が平成29年4月に施行された。 制度等の周知にあたっては、政府広報オンラインやテレビ、ラジオ等を活用し、「仮想通貨交換業」に関する新しい制度が開始されたことを紹介するとともに、仮想通貨を利用する際には、財務局等の登録を受けた事業者かどうかが確認すべきであるといった注意点を周知した。 法施行後、金融庁においては、仮想通貨交換業者の登録審査・モニタリングや仮想通貨市場の動向把握を行うため、専門チームとして「仮想通貨モニタリングチーム」を設置し、体制など形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明態勢の整備状況など、実質的な審査を実施した。その結果、平成29年12月26日までに仮想通貨交換業者として16社を登録した。また、消費者庁及び警察庁と情報共有等をつつ、無登録業者等に対する照会書の発出等を行った。 さらに、仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨の分岐など、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加していることを踏まえ、金融庁において、登録後においても、仮想通貨交換業者における利用者への説明態勢や実際の説明状況等について、モニタリングを行っているほか、利用者保護の観点から、金融庁及び消費者庁において、以下のような取組を実施した。 ・金融庁と消費者庁において、警察庁と連携して、利用者に対して、価格変動リスクや詐欺事案等に関して注意喚起を実施(平成29年9月29日)。 ・金融庁において、仮想通貨を活用した新たな資金調達手段であるICO(Initial Coin Offering)の増加を踏まえ、利用者に対して、価格下落の可能性や詐欺の可能性等に関する注意喚起を実施(平成29年10月27日)。 ・金融庁及び消費者庁においてウェブサイトの新設(平成29年9月29日)。 ・国民生活センターにおいて改正資金決済法をカリキュラムに含む研修を実施(平成29年度:5回)。 | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | | KPI |
|---------------------|---|-------------|-------------|-------------------|------|------|------|------|------------------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ⑨ 安全・安心なデジタル環境の整備 | 法令等の改正やガイドラインの策定等に係る審議・検討【経済産業省】 ガイドラインの改定検討と取りまとめ【経済産業省】 | 法案提出【経済産業省】 | 施行準備【経済産業省】 | 改正割賦販売法の運用【経済産業省】 | | | | | 法令等の改正やガイドラインの策定等の進捗状況 |
| | 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】 (KPIの現状) 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、平成28年6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、報告書追補版を踏まえ、割賦販売法の見直し作業を進め、平成28年12月に、第192回臨時国会にて「割賦販売法の一部を改正する法律案」が成立（平成30年6月施行予定）。さらに、関係政省令を改正し平成29年12月に公布した。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。また、同法上のセキュリティ対策については、「クレジット取引セキュリティ対策協議会」（事務局：（一社）日本クレジット協会）が策定する「実行計画」を業務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。 | | | | | | | | |
| ⑩ 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】 | | | | | | | | |
| | (KPIの現状) 平成2928年度 苦情相談件数： ・経済産業省（消費者相談室）：2148件（平成2827年度：4840件） ・農林水産省：10件（平成2827年度：1件） 取引高：約16402580万枚（平成2827年度：約25802660万枚） 取引高は、東京商品取引所と大阪堂島商品取引所の合算 参考：PIO-NETに寄せられた相談件数：4159件（平成2827年度：5982件） 【参考】 平成26年度における苦情相談件数： ・経済産業省（消費者相談室）：55件 ・農林水産省：3件 取引高：約2300万枚 | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|--|------|------|-----------------------------------|--------------------------|------|------|------|------|---------------------------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ①旅行業における企業ガバナンスの強化及び併済制の在り方を見直し (KPIの現状) 100% (平成28年度) | | | 企業がバナンスの強化及び併済制度の在り方の見直し 【観光庁】 | | | | | | 営業保証金（弁済業務保証金）による弁済力パー率（第1種旅行者） |
| | | | | 企業がバナンスの強化の取組の着実な実施【観光庁】 | | | | | |

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

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

| | | | | | | | | | |
|-------------|--|--------------------------------|--|--|--|------|------|------|---|
| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ⑫住宅宿泊事業法の適用 | | <p>住宅宿泊事業法の成立【厚生労働省、国土交通省】</p> | <p>標準住宅宿泊仲介業約款の策定【国土交通省】</p> <p>政省令・ガイドラインの策定【厚生労働省、国土交通省】</p> | <p>宿泊者保護を含めた住宅宿泊事業法の適切な運用【厚生労働省、国土交通省】</p> | <p>住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施【厚生労働省、国土交通省】</p> | | | | <p>KPI</p> <p>住宅宿泊事業法に関する制度の整備・運用状況</p> |
| | <p>(KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点)住宅宿泊事業法が成立し、関連法令を公布した。</p> | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | KPI |
|--|---|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | |
| (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 ⑬ 民間賃貸住宅の賃借における消費者保護 | <民間賃貸住宅をめぐるとラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるとラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の周知> ・ウェブサイトに掲載等による周知 ・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】 民法改正に関する周知【国土交通省】 | | | | | | | |
| | <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> 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】 <家賃債務保証業者登録制度の着実な運用> ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施【国土交通省】 <賃貸住宅管理業者登録制度の着実な運用> ・一定の要件を満たす賃貸住宅管理業者の登録を実施 ・登録事業者への指導、勧告等【国土交通省】 | | | | | | | |
| (KPIの現状) (イ) ・研修会を札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で7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。 (ロ) 「賃貸住宅」に関する相談件数：37,327件(平成27年度) (ハ) 家賃債務保証に関する適切な情報提供を行うための具体的な方策、要件等について有識者による検討会において議論し、家賃債務保証の情報提供等に関する方向性をまとめた。 | | | | | | | | |
| (イ) ガイドライン等の周知及び注意喚起の実施状況 (ロ) 民間賃貸住宅の賃借に関する消費生活相談の件数 (ハ) 実態把握及び必要な取組の検討の実施状況 | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | | KPI | | |
|--|--|------|------|------|------------------------------|--|------|------|-----|--|----------------|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | | | |
| ⑭ 住宅リフォーム等における消費者保護 | <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> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 | | | | | | | | | | 消費者への情報提供の実施状況 |
| | 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】 | | | | | 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】 | | | | | |
| <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> <ul style="list-style-type: none"> 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】 | | | | | | | | | | | |
| <住宅リフォーム事業者団体登録制度の着実な運用> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 | | | | | | | | | | | |
| 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】 | | | | | 検討の結果を踏まえ、通知等所要の対応を実施【国土交通省】 | | | | | | |
| (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。 | | | | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | KPI |
|--|---|------|---|------|------|--|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | |
| ⑮高齢者向け住まいにおける消費者保護 | 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】 | | | | | | | |
| | 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】 | | 前払金に関する所要の対応を実施するため、法案を国会に提出老人福祉法を改正【厚生労働省】 | | | 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】 | | |
| (KPIの現状) 未施設（実態調査中のものを含む。）がある93地方公共団体のうち、84地方公共団体が届出に関する指導を実施（平成28年度）。 「平成28年度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結果」に基づく。 | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI | |
|------------------------------|--|-------------------------------------|---|--|------|------|------|------|-----------------------------|--|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | | |
| ⑩ 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題の対応 | | | 身元保証等高齢者サポート事業の実態把握及び必要な措置の検討【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】 | 必要な措置の実施【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】 | | | | | 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談の件数 | |
| | | 病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握【厚生労働省】 | 消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるための情報提供【消費者庁、厚生労働省、国土交通省】 | <ul style="list-style-type: none"> 実態把握の結果を踏まえ、身元保証人等に求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービス^①の整理 整理の上、身元保証人等のない場合の適切な取扱いについて、病院・福祉施設等、都道府県等に周知【厚生労働省】 | | | | | | |
| | 高齢者が利用できる家賃債務保証の情報提供【国土交通省】 | | | | | | | | | |
| | (KPIの現状) 平成28年度12月1日時点 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談件数：44844件（平成27年度：17727件） | | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | KPI |
|---------------------------|---|------|------|------|------|------|------|---|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | |
| <p>①美容医療サービス等の消費者被害防止</p> | <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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する【厚生労働省】</p> | | | | | | | <p>(イ) 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</p> <p>(ロ) 美容医療サービスに係る消費者からの相談情報への提供回数</p> |
| | <p>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、内容を把握し、指針等の効果を検証するとともに、地方公共団体に対して消費者からの相談情報を提供することを含め、七、必要な対策を実施【厚生労働省、消費者庁】</p> | | | | | | | |
| | <p>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の周知【厚生労働省、消費者庁】</p> | | | | | | | |
| | <p>特定商取引法施行令の改正に向けた検討【消費者庁】</p> <p>改正特定商取引法施行令の周知・啓発、適切な執行【消費者庁】</p> | | | | | | | |
| (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 | <p>(KPIの現状) 平成27年度12月1日時点</p> <p>(イ) 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）：平成27年度：6,115件（153件）（平成26年度：5,862件（114件））</p> <p>(ロ) 美容医療サービスに係る消費者からの相談情報の地方公共団体への提供回数：2回</p> | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | | KPI |
|--|--|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| <p>⑱ 警備業務に関する消費者取引における提供の適正化及び苦情解決の円滑化</p> | <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>＜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】 <p>（KPIの現状）</p> <p>年報において平成2829年の数値を確定（平成2930年6月頃の見込み） （平成2728年行政処分：255244件）</p> | | | | | | | | |
| <p>⑲ 探偵業の適正化に関する法律「探偵業法（以下「探偵業法」という。）の運用の適正化</p> | <p>・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</p> <p>・違反業者に対する検挙・行政処分の実施【警察庁】</p> <p>（KPIの現状）</p> <p>年報において平成2829年の数値を確定（平成2930年6-5月頃の見込み） （平成2728年行政処分：4357件）</p> | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | | KPI |
|--|-----------------------|--|--|---|--------------------------------------|---|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ⑳ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 | (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 | 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進していく【経済産業省】 | 液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、関係法令の改正やガイドラインの策定等を実施【経済産業省】 | 関係法令等の適切な執行・運用を通じ取引の適正化に向けた取組を促進していく【経済産業省】 | 電気・都市ガス・LPGが小売供給に係る取引の適正化に関する制度の運用状況 | (イ) 電気・都市ガス・LPGが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】 | 都市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】 | 電力・都市ガス小売全面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】 | | | | | |
| (KPIの現状) 平成2829年度 (イ) 平成2829年5-6月及び4012月に指針に関する取組状況調査を実施。 ・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、電力及び都市ガスの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によるセミナー等を全国各地で開催。 (ハ) (平成28年度：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(平成28年12月)) ・電力・都市ガス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。 ・特定商取引法、景品表示法、消費者安全法執行実績なし。 | | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 〔参考〕 | | | KPI | |
|--|--|------|------|------|------|------|------|------|-----------------------|--|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | | |
| ① 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】 | | | | | | | | リスクの高い取引に関する注意喚起の実施状況 | |
| (KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点) 消費生活相談の状況等を基に消費者庁ウェブサイト等における注意喚起を更新実施した回数：9回(平成2829年3月度：1回) | | | | | | | | | | |

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

① 電気通信サービスに係る消費者保護の推進

平成28年5月に施行された電気通信事業法等の一部を改正する法律及び関係法令により充実・強化された消費者保護ルールの実効性を確保するため、法執行を適切に実施するとともに、電話やインターネットによる消費者からの直接の情報提供の受付、P I O-N E Tを含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を通じて、制度の実施状況を継続的にモニタリングする。

関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用に資するショッピング認定マークの付与、業界の専門的知見をいかした苦情相談の処理及び勧誘の適正化等の自主的取組を推進する。

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、関係者の間で情報共有・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～平成29年度の実績>

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、取りまとめを公表した。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等を経てこれを踏まえ~~、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」（以下「新ガイドライン」という。）を策定、公表した（法施行日と同日の同年5月21日施行）。また、「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、利用者が利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、電気通信事業者等が適切な説明を行うこと等を明記するため、~~新~~ガイドラインを改定した、~~電気通信事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、適切な説明を行うことが適当であることを明記した~~（平成29年2月1日から適用）。

また更に、上記制度の実効性の確保のため、平成28年5月に「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定、公表するとともに、本指針に基づき、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の間で共有・検討・評価するICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」を開催しており、これまで、④第1回を平成28年9月、第2回を平成29年2月、第3回を同年6月に開催したている。第2回会合においては、契約書面等調査の結果を踏まえ、例えば、MNO・FTTHサービスについて、総支払額の明示・交付を行う運用を基本とすること、また、FTTHサービスの電話勧誘に係る説明内容の後確認の実施や、代理店に対する監督

措置の実施として、通話記録の定期的なサンプル調査を実施することなどを指摘し、改善・検討事項として調査対象事業者に対応を要請した。更に、第3回会合においては、MNO・F T T Hサービスの販売現場における説明状況等について覆面調査を行った結果において、特に実施の状況が全体的に悪いと判明した事項を公表し（これらの事項については、調査対象事業者に、説明等の必要な改善を行うよう指導を実施）、また、これまでの調査結果等を「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）」（以下「評価・総括」という。）としてとりまとめた。

本評価・総括及び最新の事例等を踏まえ、さらに新ガイドラインを改定し、運用上の適切な事項等として明記した（平成29年9月1日から適用）。

また、消費者トラブルの未然防止に向け、電話勧誘を受けた際の留意点について、改めてリーフレットを作成し、各地の総合通信局等を通じて配布するとともにウェブサイトで公開し周知を図った。

併せてこの他、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随時行っている。

端末のS I Mロック解除の推進については、平成26年12月に改正した「S I M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S I Mロック解除に応じることになった。また、「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、S I Mロック解除が可能となるまでの期間の短縮等を図るため、平成29年1月に同ガイドラインを改定した。

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、I C Tサービス安心・安全研究会に置かれた連絡会で推進してきた関係事業者・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I C T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。

毎年度、平成27年度、平成28年度消費者支援連絡会をそれぞれ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間で情報共有・意見交換を行っている。【総務省】

【参考】平成32年度～平成34年度の取組

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を促進していく。

引き続き、制度の実施状況のモニタリングを行い、必要な対応を実施する。【総務省】

② 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～平成29年度の実績>

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。平成28年5月21日の施行に向け、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を経て、同年4月に当該省令・告示を公布した。また、改正後の放送法による消費者保護ルールについて解説し、消費者が安心して有料放送サービスを利用できるようにすることを目的として、同月に「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」を作成・公表した。【総務省】

③ 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。

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、当該業者のうち、適格機関投資家等特例業務届出者については、業務廃止命令等の行政処分（平成28年3月1日以降の行為に限る。）を行うとともに、その他の業者については引き続き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～平成29年度の実績>

平成29年度においては、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を1件（平成27年度は3件、平成28年度は1件）行った。また、金融庁では、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のうち、顧客資産の流用等が認められた届出者に対して行政処分を214件（うち13件に対する行政処分の端緒はいずれも証券取引等監視委員会の検査によるもの）行ったほか、無登録で金融商品取引業等を行っている者2573先（平成27年度は154先、平成28年度は73先）に対して警告書を発出した。（無登録で金融商品取引業等を行っている者2573先の内訳：無登録業者2560先（平成27年度は131先、平成28年度は60先）、適格機関投資家等特例業務届出者13先（平成27年度は23先、平成28年度は13先））【金融庁】

④ 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～平成2928年度の実績>

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。また、改正法施行後、金融庁では、金融商品取引法違反が認められた金融商品取引業者（電子募集取扱業務を行う者に限る。）3先に対して、業務改善命令等の行政処分を行った。【金融庁】

⑤ 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

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～平成2928年度の実績>

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法が第189回国会で成立し、平成27年6月に公布された。平成28年2月に関係政令・内閣府令等を公布の上、同年3月、改正法が施行された。また、平成28年度機構・定員要求により、定員が増員し、検査・監督体制が強化された。【金融庁】

⑥ 不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用

改正不動産特定共同事業法について、適切に投資家保護が図られるよう、政省令の整備・監督指針の充実等を行う。【国土交通省、~~一~~金融庁】

<平成27年度～平成2928年度の実績>

不動産投資市場政策懇談会の下に設置された制度検討ワーキング・グループにおいて、不動産特定共同事業に関する制度の在り方について検討を行い、平成28年9月に当懇談会にて報告書が取りまとめられ、「不動産特定共同事業法の一部を改正する法律」（平成29年法律第46号）が、第193回国会で成立し、平成29年6月に公布された。同法は、政省令やガイドラインを整備の上、同年12月1日に施行された。【国土交通省、~~一~~金融庁】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

平成33年度後半から改正不動産特定共同事業法の運用状況を踏まえ、必要な対策等を実施する。
【国土交通省、金融庁】

⑦ 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、平成28年8月に改正した事務ガイドライン（改正日から適用開始）の適切な運用を行うとともに、被害防止の実効性を確保する観点から、関係省庁等と連携し、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の促進に取り組む。【金融庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

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」（平成28年法律第62号）が第190回国会で成立し、平成28年6月に公布、平成29年4月に施行された。また、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、平成28年8月に事務ガイドラインの改正を行った（改正日よりから適用開始）ところであり、その適切な運用を行っている。

事務ガイドラインの改正等を踏まえ、以下の取組等を実施した。【金融庁】

- ・コンビニ等で購入できる手軽さや匿名性などにより悪用されやすいサーバ型電子マネーの発行者主要約10先に対して、重点的にモニタリングを実施。
- ・上記主要約10先に対して、月次で被害発生状況及び返金状況等を確認。
- ・返金状況については、平成29年上半年期におけるIDの詐欺被害申出金額の合計約8億円のうち、約1.3億円の返金を実行していることを確認。
- ・さらに、特に被害件数・金額が多い先に対し、平成29年3月及び9月にヒアリングを実施し、より一層の取組を指導。
- ・さらに、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。全国の高校等や地方公共団体への配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣の実施等、注意喚起を実施。

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐欺被害発生状況等を踏まえ、必要な対応を実施する。

【金融庁】

⑧ 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い、制度等の周知を含め、整備された制度に基づき適切に運用する。

制度の運用にあたっては、詐欺的行為を行う事業者による消費者被害が発生していることを踏まえ、利用者保護の観点から、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携しつつ、問題のある業者に対して警告等を行う。また、仮想通貨が投機対象として取引されている実態を踏まえ、消費者保護上の問題が生じているかモニタリングするとともに、必要があれば立入検査も含め適切な対応を行う。【金融庁】

仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨の分岐など、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加していることを踏まえ、金融庁及び消費者庁において、警察庁と連携して注意喚起等を行う。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する。【金融庁、消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

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・ロー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」（平成28年法律第62号）が第190回国会で成立し、平成28年6月に公布された。

その後、同法施行に向け、仮想通貨交換業者に関する内閣府令案及び事務ガイドライン案の新設を含む政令・内閣府令等案に係るパブリックコメント手続を行い（平成28年12月28日～平成29年1月27日）、平成29年4月に施行された。

制度等の周知にあたっては、政府広報オンラインやテレビ、ラジオ等を活用し、「仮想通貨交換業」に関する新しい制度が開始されたことを紹介するとともに、仮想通貨を利用する際には、財務局等の登録を受けた事業者かどうか確認すべきであるといった注意点を周知した。

法施行後においては、仮想通貨交換業者の登録審査・モニタリングや仮想通貨市場の動向把握を行うため、専門チームとして「仮想通貨モニタリングチーム」を設置し、体制など形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明態勢の整備状況など、実質的な審査を実施した。その結果、平成29年12月26日までに仮想通貨交換業者として16社を登録した。また、消費者庁及び警察庁と情報共有等をしつつ、無登録業者等に対する照会書の発出等を行った。

さらに、仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨の分岐など、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加していることを踏まえ、登録後においても、仮想通貨交換業者における利用者への説明態勢や実際の説明状況等について、モニタリングを行っているところ。【金融庁】

金融庁及び消費者庁においては、警察庁と連携し、詐欺的事案など消費者被害が増加している状況や仮想通貨価格が大きく変動している実態を踏まえ、平成29年9月29日付けで、利用者に対して、価

格変動リスクや詐欺事案等に関する注意喚起を行うとともに、仮想通貨に関するウェブサイトを設けた。

金融庁においては、平成29年10月27日付けで、仮想通貨を活用した新たな資金調達手段であるICO (Initial Coin Offering) の増加を踏まえ、利用者に対して、価格下落の可能性や詐欺の可能性に関する注意喚起を実施した。

国民生活センターにおいても、仮想通貨に関する注意喚起を実施した（平成28年2月、平成29年3月、同年9月）ほか、改正資金決済法に関する内容をカリキュラムに含む研修を実施した。（平成29年度：5回）【金融庁、消費者庁】

【参考】平成32年度～平成34年度の取組

仮想通貨市場や仮想通貨交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施する。【金融庁】

⑨ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、平成30年6月の「割賦販売法の一部を改正する法律」の円滑な施行に向け、引き続き、同法及び関係政省令の関係事業者等への周知を徹底する。また、施行後は、改正法令の遵守が徹底されるよう、引き続き、同法の適切な執行等を行う。改正法で規定されているセキュリティ対策については、「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」（事務局：（一社）日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。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、平成28年12月に改正された割賦販売法を円滑に施行するため、政省令の整備等について、産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえながら、所要の措置を進める。【経済産業省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

関係事業者の法令の遵守が徹底されるようするため、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、平成28年6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、報告書追補版を踏まえ、割賦販売法の見直し作業を進め、「割賦販売法の一部を改正する法律」（平成28年法律第99号）が第192回国会で成立し、平成28年12月に公布された（平成30年6月に施行予定）。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等の防止や不正利用の防止、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29年3月に目標、各主体の役割、当面の重点取組を取りまとめた「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」を改策定した。また、改正法を円滑に施行するため、割賦販売小委員会報告書を踏まえ、関係政省令の見直し作業を進め、平成29年12月に改正政省令が公布された。【経済産業省】

⑩ 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～平成29年度の実績>

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した。平成29年度の行政処分は0件は業務改善命令を1件行った（平成27年度：業務停止命令2件、業務改善命令3件、平成28年度：業務改善命令1件。）。
（注）

また、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に関し全外務員に対する研修の実施（平成27年度は：11回実施、平成28年度は：5回実施、平成29年度：5回実施予定。）、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。

さらに、同省令施行後においては、省令第102条の2第2号又は第3号の規定に基づく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、その事業者名を公表した（平成28年度は4社、平成27年度は：6社、平成28年度：4社、平成29年度：0社。）。【経済産業省、農林水産省】

⑪ 旅行業における企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直し

旅行業者が多額の負債を抱えたまま経営破たんした事案の発生を踏まえ、有識者により取りまとめられた「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ とりまとめ」に基づき、旅行業者の企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直しを行う。【国土交通省】

<平成29年度の実績>

旅行業者が多額の負債を抱えたまま経営破たんした事案の発生を踏まえ、平成29年8月に「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ」の検討結果が取りまとめられた。同取りまとめに盛り込まれた旅行業者の企業ガバナンスの強化策及び弁済制度の在り方の見直しを実施するため、平成29年度に旅行業法施行規則の改正を行い、旅行業登録更新等の際に提出書類の手続き上の正当性を観光庁が簡易に確認できる方式を導入するとともに、営業保証金の水準の見直しを行った（P）。また、（一社）日本旅行業協会及び（一社）全国旅行業協会においては「海外募集型企画旅行の企画・実施に関する指針」の策定を行うとともに、「旅行広告・取引条件書面ガイドライン」の改定を行った。【国土交通省】

⑫ 住宅宿泊事業法の適正な運用

平成29年6月に成立された住宅宿泊事業法について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン等の策定等を行う。また、これらの法令等に基づい

て、必要に応じ指導・監督を行う等制度の適切な運用を行う。また、今後の運用状況を踏まえて制度の見直し等必要な対応を検討・実施する。【厚生労働省、国土交通省】

<平成29年度の実績>

「住宅宿泊事業法」（平成29年法律第65号）が、第193回国会で成立し、平成29年6月に公布された。その後、同法に基づく、政省令等を公布した。【厚生労働省、国土交通省】

⑬⑭ 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。

家賃債務保証業の適正な運営を確保し、家賃債務保証の健全な発達を図ることを通じて賃貸住宅の賃借人等の利益の保護を図ることを目的とした、国土交通省の告示（平成29年10月25日施行）による家賃債務保証業者登録制度において、家賃債務保証業を営む者の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行う。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、賃借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。

賃貸住宅管理業の健全な発達を図ることにより、賃貸住宅の賃借人等の利益の保護に資することを目的とした、国土交通省の告示（平成23年12月1日施行）による賃貸住宅管理業者登録制度において、賃貸住宅管理業者の登録に関して必要な事項を定め、要件を満たす賃貸住宅管理業者を国が登録・公表することにより、賃貸住宅管理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を行う。

【国土交通省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

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。家賃債務保証に関する適切な情報提供を行うための具体的な方策、要件等について有識者による検討会において議論し、平成28年12月に家賃債務保証の情報提供等に関する方向性をまとめ、その後、平成29年10月に適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行うことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録する制度を創設した。

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。

第三者の有識者委員会の検討を踏まえ、管理業務の一層の適正化、増加するサブリースへの対応などの諸課題に対応するため、平成28年8月に賃貸住宅管理業者登録制度の改正を行い「一定の資格者の設置の義務化」、「サブリースの借り上げ家賃等の貸主への重要事項説明の徹底」などルールの改善を図った。

平成28年度の住生活月間（10月）と平成29年4月における~~いて~~、業界団体を通じた~~て~~「賃貸住宅管理業者登録制度」に関する賃貸人向けパンフレットの配布や、平成29年3月における賃借人向けパンフレットのウェブサイトへの掲載を通じてを行い、消費者へ登録制度の周知を図った。【国土交通省】

⑭⑫ 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は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、「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」の報告書の内容を踏まえ、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～平成~~29~~28年度の実績>

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ウェブサイトに掲載した。

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、10-8団体であった（平成~~29~~28年12月~~末~~1日時点）。

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するとともに、~~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」において、住宅取得・保有に係る消費者保護の推進等の課題について議論を行い、平成29年3月に取りまとめた報告書において、今後議論すべき課題を整理したところ。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。~~

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中間取りまとめ（平成28年6月）における施工に関する情報に関する提言を受け、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）等に基づき、宅地建物取引業者がマンションを分譲した場合に管理組合の管理者等に引き渡す書類の詳細について、関係団体に通知した。【国土交通省】

⑮⑬ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

高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～平成29年度の実績>

全国都道府県等の高齢者向け住まい担当国会議を開催し、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）。

「平成27年度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、調査結果を公表するとともに、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請した（平成28年4月22日）。

都道府県等に対し、サービス付き高齢者向け住宅の事業廃止時に、入居者の居住の安定が確保されるよう、必要な援助を行うなど、法の的確な運用の徹底を要請した（平成28年7月14日）。

社会保障審議会介護保険部会において介護保険制度の見直しに向けた議論がなされ、有料老人ホームについては、事業者の法令遵守や入居者保護の強化のための施策の充実を図ること等が意見書に盛り込まれた（平成28年12月9日取りまとめ公表）。本意見書を踏まえ、第193回国会で、有料老人ホームの入居者保護のための施策の強化（事業停止命令の創設、前払金の保全措置の義務の対象拡大等）を盛り込んだ関連法案が成立した。

都道府県等に対し、サービス付き高齢者向け住宅の事業廃止時には、情報提供を行うとともに、入居者の居住の安定化を図るための必要な援助などの対応を行うよう要請した（平成29年8月28日付け）。【厚生労働省、国土交通省】

⑮⑭ 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応

「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」（平成29年1月消費者委員会）を受け、身元保証等高齢者サポート事業について関係省庁と

連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、必要な措置を検討・実施する。【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】

病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態把握を行い、その結果を踏まえ、身元保証人等に求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスを整理する（既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討する。）

その上で、身元保証人等のいない場合の適切な取扱い（身元保証人等がいないことは入院・入所を拒否する正当な事由・理由に該当しないことを含む。）について、病院・福祉施設等及び都道府県等に周知する。【厚生労働省】

また、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるための情報提供を行う。【消費者庁、厚生労働省、国土交通省】

<平成28年度～平成29年度の実績>

（建議1、3関係）

平成28年度は、身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握の実施に係る調査体制の検討など、実態把握のための準備・調整を行った。い、つた。平成29年度、事業者に対するヒアリングを行うなど、実態把握のための調査を実施した。平成29年度は、身元保証等高齢者サポート事業の実態に関する調査と、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるようにするための必要な措置に関する検討を行う調査研究委員会を立ち上げ、年度内を目処に報告書を取りまとめる予定である。【厚生労働省、消費者庁】

（建議2関係）

平成28年度は、身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握の実施に係る調査体制の検討など、実態把握のための準備・調整を行った。平成29年4月には、医療機関における身元保証人等に求める役割等の実態を把握するため、平成29年度厚生労働科学研究費補助金厚生労働科学特別研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を行う研究班を立ち上げ、平成29年9月から11月にかけてアンケート調査を行い、年度内を目処に調査研究報告書が取りまとめられる予定である。また、介護施設等においても同様に、身元保証人に求める役割等の実態を把握するため、平成29年度老人保健健康増進等事業を活用し、「介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業」で調査研究委員会を立ち上げ、平成29年11月から12月にかけて施設運営者に向けたアンケート調査を行い、年度内を目処に調査研究報告書が取りまとめられる予定である。【厚生労働省】

（建議3関係）

平成29年10月に、適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行うことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録する制度を創設した（平成29年10月施行）。【国土交通省】

※身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議

建議1：身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の取組

建議2：病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等の適切な取扱い

建議3：消費者への情報提供の充実

⑰⑱ 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、地方公共団体に対して消費者からの相談情報を提供することを含ま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、「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）により、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とした。改正政令は、改正特定商取引法とともに平成29年12月1日に施行されており、引き続き、周知・啓発活動を実施する。【消費者庁】

また、美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療」関連でP I O-N E Tに登録された消費生活相談情報を地方公共団体に提供する。に位置付けるべく、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、厚生労働省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

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の説明を行い、更なる適正化を求めた。また、平成28年1月に、P I O-N E T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。さらに、Q&Aを平成28年3月31日に発出し、解釈を明確化した。【厚生労働省】

その他、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ため、消費者庁と共に消費者向けの注意喚起資料を作成し、平成28年9月に都道府県等に周知するとともにした。また、平成28年9月以降、行政のツイッター等を活用し、特定商取引法の規律の在り方についての広報活動定期的に注意喚起・普及啓発を行った。【厚生労働省、消費者庁】

平成28年1月に出された、特定商取引法の規律の在り方についての内閣府消費者委員会の答申の内容等を踏まえ、特定継続的役務提供として規制対象となる美容医療契約の期間や具体的な施術の範囲等、政令で定めるべき事項について、関係事業者等の意見も聞きつつ、検討を行っていた。結果、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供に追加する「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）が平成29年6月に公布され、平成29年12月1日に施行された。また、周知・啓発活動の一環として、全国で開催された説明会等への講師派遣を行っ

たほか、特定継続的役務提供の美容医療分野に関するQ&Aを作成し、消費者庁ウェブサイトにて公表した。【消費者庁】

また、平成29年度から、美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療」関連でP I O - N E Tに登録された消費生活相談情報を厚生労働省に提供し、同省から地方公共団体に提供した。【消費者庁、厚生労働省】

消費者庁では、平成29年12月に、改正特定商取引法の施行（美容医療のルールが追加）のタイミングに併せて、美容医療に関するウェブサイトを更新し、注意喚起を行った。【消費者庁】

⑱⑱ 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～平成2928年度の実績>

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】

⑲⑲ 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～平成2928年度の実績>

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】

⑳⑳ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

平成28年4月及び平成29年4月の電気事業法等の一部を改正する法律の施行に伴い、電気・都市ガス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・都市ガス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・都市ガス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」及び「ガス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、電気事業法及びガス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など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。

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、平成29年2月に「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」を公布した。これらの関係法令等の適切な執行・運用を通じLPガスの取引適正化を促していく。【経済産業省】

電力及び都市ガスの小売全面自由化について、~~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。

~~また、都市ガス小売全面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】

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～平成29年度の実績>

電力小売全面自由化の実施に当たり、小売供給に係る取引の適正化等を図るため、経済産業省では、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、同年2月に事業者向け説明会を開催するとともに、同年5月及び10月並びに平成29年6月及び12月に同指針に関する取組状況調査を行うなど、料金の標準メニューの公表及び電源構成の開示等、同指針で「望ましい」とされている取組を促した。また、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行った。

同様に、ガス小売全面自由化の実施に当たり、都市ガスの小売供給に係る取引の適正化等を図るため、経済産業省では、平成29年1月に「ガスの小売営業に関する指針」を制定した。また、同年2月に事業者向け説明会を開催するとともに、同年6月に同指針に関する取組状況調査を行うなど、料金の標準メニューの公表を始めとした、同指針で「望ましい」とされている取組を促した。また、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行った。

電力及び都市ガスの小売全面自由化の実施に当たり、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・ガス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、12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した。加えて、同委員会では、消費者に対し、電力及び都市ガスの小売全面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セミナー等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。

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で示された料金の透明化・取引の適正化に向けた対応の基本的方向性を具体的措置として実施するため、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等を平成29年2月に公布した。同年2月から3月までにかけて、同省令等の内容について、事業者や消費者等向けの説明会を全国各地（9か所）で20回開催した。

【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・料金メニュー一切替えの事前受付開始以降、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、随時監視を行った（特定商取引法、景品表示法、消費者安全法の執行実績はない。）。

同様に、平成29年4月からのガス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都市ガス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29年4月1日施行）。また、平成29年4月から都市ガス会社・料金メニュー一切替えの事前受付開始以降、ガス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、随時監視を行った（特定商取引法、景品表示法、消費者安全法の執行実績はない。）。【消費者庁】

⑫⑭ 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～平成29年度の実績>

商品先物取引については、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に当たり、同年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。注意喚起後も引き続き消費生活相談状況を注視するとともに、平成29年3月には、これまでに実施した注意喚起の内容を更新した。

さらに、改正法施行規則に基づく勧誘を行うことを希望する事業者のうち、施行規則に規定する体制が整備された事業者についての情報を定期的に所管省から提供を受け、当該情報について、国民生活センター、全国の消費者行政部局、消費生活相談窓口に周知した。

また、振り袖の販売・貸出業者が事実上事業を停止したことに伴う相談が各地域の消費生活センター等に寄せられた案件について、消費者庁では、平成30年1月11日以降、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して注意喚起等を行い、国民生活センターでは、平成30年1月10日に、着物等のレンタルにおける留意点についてウェブサイトを活用して注意喚起を行った。【消費者庁】

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|---|--|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ① 特定商取引法の通信販売の不正行為への対応 | 悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づき厳正な法執行【消費者庁】 | | | | | | | | |
| ② 特定電子メールの適正化に関する法律に基づく行政処分等 | (KPIの現状) ※平成2829年度改善指導：1,019,888件（平成2728年度：1,083,019件） | | | | | | | | |
| ③ 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へ通知【総務省】 | 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】 | | | | | | | | |
| | (KPIの現状) ※平成289年度（平成29年12月1日時点）警告メール（行政指導）：約3,400,200件（平成278年度：約3,300,400件）措置命令（行政処分）：01件（平成278年度：70件） | | | | | | | | |
| | 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へ通知【総務省】 | | | | | | | | |
| | (KPIの現状) ※平成289年度（平成29年12月1日時点）送信元プロバイダへの通知件数：約13,600,700件（平成278年度：約11,000,13,600件） | | | | | | | | |

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

| 施策名 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 | [参考] | | | KPI |
|--|--|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | | | | | 32年度 | 33年度 | 34年度 | |
| ④ インターネット上の消費者トラブルへの対応 ※調査研究等の結果を活用 | インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施【消費者庁、関係省庁等】 | | | | | | | | |
| | 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】 | | | | | | | | |
| ⑤ 電子商取引環境を整備する ための整備 | (KPIの現状) ※平成2829年度 調査報告書（消費者庁ウェブサイト）へのアクセス件数：約4万74,000件（平成2728年度：約2,00038,000件） | | | | | | | | |
| | 「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】 | | | | | | | | |
| (KPIの現状) 平成2829年6月25日に改訂を実施（平成28年度は6月3日）。 | | | | | | | | | |
| 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況 | | | | | | | | | |