

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022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】								
	(K P I の現状) ※平成29年度2018年度 (2018年11月 1 日時点) 業務停止命令：454 件 (平成282017年度：4415件)、指示：474 件 (平成282017年度：4417件)、業務禁止命令：5 件								
②特定商取引法の見直し	消費者委員会における審議					成年年齢下げに伴う特定商取引法施行規則の改正及び改正内容の周知【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	改正法の施行準備、政省令改正の検討【消費者庁、経済産業省】			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	(K P I 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、2016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政令」(平成29年政令第174号)等が2017年6月に公布され、法律と併せて2017年12月 1 日に施行された。								

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
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消費者保護関連法の執行状況の把握 ・ 法執行の状況を踏まえた必要な体制の強化 ・ 法執行の状況を踏まえた必要な制度の改正 【消費者庁、関係省庁等】								
	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月1日時点) 消費者政策担当課長会議 (2018平成29年10月) において、執行状況把握のため、同月から関係省庁等へ調査を実施し、別表1－1及び1－2 (〇246頁) のとおり執行状況を取りまとめた。 また、2018年9月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、同年12月に内容を更新した。								
④消費者契約法の見直し	消費者契約法の周知・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 消費者委員会における審議【消費者委員会】 消費者委員会の審議に対し、適切に協力するなど、分析・検討を行う。【消費者庁、法務省】 法案の検討／国会提出 法案の検討／国会提出 消費者委員会の答申の付言に記載された事項等につき、引き続き検討を行い、必要な措置を講ずる。【消費者庁、法務省】								
	(K P I の現状) ※2017年度 法の認知度：68.9%								

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	⑤消費者の財産被害に対する安全法の厳正な執行等									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】								
(K P I の現状) ※平成292018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：409 件（平成282017年度：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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022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								
(K P I の現状) ※平成282018年度 (2018年11月 1 日時点)									
(イ) 成年後見制度利用支援事業実施状況									
・ 高齢分野 (平成272017年度) : 82.180.2% (平成262016年度 : 80.278.6%) ※平成282018年度は今後集計予定中									
・ 障害者分野 : 85% (2015年度 : 84%)									
・ 成年後見制度法人後見支援事業実施状況 : 18% (2015年度 : 15%)									
(ロ) 成年後見制度関係事業実施市区町村数									
・ 成年後見制度利用支援事業 (障害者分野) : 1,485市区町村 (2017年 4 月 1 日時点)、前年比15市区町村増加									
・ 成年後見制度普及啓発事業 : 257市区町村 (2017年 4 月 1 日時点)									
(イ) 成年後見制度利用支援事業実施状況／成年後見制度普及啓発事業実施市区町村数 → 増加									
(ロ) 成年後見制度利用支援事業／成年後見制度普及啓発事業実施市区町村数 → 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】

<2015年度～2018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の密な連携の下、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292017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。

また、成年年齢引下げに伴うワーキング・グループ報告書を踏まえ、特定商取引法施行規則について所要の見直しを行う。【消費者庁、経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

平成272015年1月に内閣府消費者委員会に諮問を行い、平成272015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282016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282016年6月に公布された。

さらに、消費者委員会の答申のうち、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292017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。

上記の法令改正を踏まえ、特定商取引法に係る逐条解説の改訂を行い、消費者庁ウェブサイト及び特定商取引法ガイドにおいて公表して法の解釈の明確化を図った。

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ほか、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。2018 年 9 月に、消費者向けの便宜を図る観点から消費者庁ウェブサイト内に新設した特定商取引法適用除外法令の運用状況をまとめたページについて、定期的に更新しなお、適用除外となっている各法令の運用状況を分かりやすくし、消費者向けの便宜を図る観点から、今後、改善可能な事項を検討・調整することとしてい~~が~~分かりやすく把握できるようにする。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018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（~~〇217~~頁）のとおり。）を取りまとめた。

また、2018年 9 月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、同年12月に内容を更新した。【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 282016 年 1 月）を踏まえて策定された、「消費者契約法の一部を改正する法律案」が~~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、2016 平成 28 年 6 月 3 日に公布（平成 28 年法律第 61 号）、2017 平成 29 年 6 月 3 日から施行された。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」（2015 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た論点等については、~~内閣府~~消費者委員会で更に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（2017 平成 29 年 8 月）を踏まえた、「消費者契約法の一部を改正する法律案」~~（閣法第 31 号）が~~を平成 30 年 3 月 2 日に閣議決定し、第 196 回国会で成立し、2018 年 6 月 15 日に公布（平成 30 年法律第 54 号）、2019 年 6 月 15 日から施行されるところ、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に提出した。

~~内閣府~~消費者委員会の答申の付言に記載された事項等は、引き続き分析・検討を行い、必要な措置を講ずるう。【消費者庁、法務省】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年度及び2018年度に「消費者契約法の一部を改正する法律案」を策定し、これらの同法律案は、それぞれ、第190回国会及び第196回国会でにおいて成立した（「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）。平成28年 6 月 3 日に公布・平成29年 6 月 3 日に施行）。

~~同改正これらについては、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、説明会等への講師派遣を行ったほか、逐条解説及び改正法の内容を分かりやすく説明した資料（後者の改正法に関するものは今後作成予定）を作成の上、消費者庁ウェブサイトにて公表し、問答の作成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。~~

~~「消費者契約法の一部を改正する法律案」（閣法第31号）を閣議決定し、第196回国会に提出した。~~

【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】

<2015年度～2018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8,2724,209件（平成292018年9月末時点度。平成282017年度同月末比13.62.5%減増。）。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940件行った（平成292018年度10月末時点。平成282016年度及び2017年度からの増減なしの通期実績10件。）。

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、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】

<2015年度～2018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。

2015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学会議、2016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地方公共団体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2015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（なお、本件要請については、平成28年度及び平成29年度2016年度及び2017年度の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、繰り返し説明を行って~~いるところ~~た。）。

また、2018年8月、前回の要請から時間が経過したことを踏まえ、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宛てに要請する事務連絡を改めて作成し、送付した。2018年度においては、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、当該新たな要請についての説明を行った。【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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022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】								
	電気通信サービス分野における制度改正の実施【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】								
	改正電気通信事業法施行に伴い、ガイドライン全面改正【総務省】 2016年度モニタリング等を踏まえ、ガイドライン一部改正【総務省】 2017年度モニタリング等を踏まえ、電気通信事業法施行規則等改正【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	(K P I の現状) ※2018平成29年度(2019年1月時点)								
	・2016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、公表し、同年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の間で共有・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。2017年度は、2017年6月に実施した第3回会合において、2016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正）を行った。2018年2月に第4回会合を実施した、集約された意見を踏まえ制度面における対応（電気通信事業法施行規則等の改正）を行った。また、同年6月に第5回会合を実施し、2017年度のモニタリングの評価・総括を行った。2019年2月に第6回会合を実施予定。 ・2018年10月に電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として、消費者保護ルールの今後の在り方について検討を行うICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」を設置した。2019年1月に実施した第6回会合において、モバイル市場の競争環境に関する研究会及び消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループにより、モバイルサービス等の適正化に向けて早急に取り組むべき事項を整理した緊急提言が取りまとめられ、「シナプスで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」や「販売代理店の業務の適正性の確保」について、法改正を含め、必要な措置を検討・実施することが適当とされた。 ・2017年度苦情相談受付件数：6,1149件 ・全国の各地域（全11の地方局）において2018平成29年度消費者支援連絡会を開催。								
	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									

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	③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への対応＞								(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適格機関投資家等特例業務届出者のうち、顧客資産の流出等が認められた届出者に対する行政処分 (件数)
		・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】								
	③詐欺的な事案に対する対応	＜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】								
	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	(K P I の現状) ※平成292018年度								投資型クラウドファンディング業者の登録件数
		(イ) 無登録業者等に関して寄せられた情報件数：27,82418,587件 (平成292017年度：29,16027,824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：-21件 (平成282017年度：-12件)								
	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	(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例業務届出者のうち、顧客資産の流出等が認められた届出者に対する行政処分件数：-20件 (平成282017年度：442件)								
		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】								
		(K P I の現状) ※平成292018年度 投資型クラウドファンディング業者の登録件数：256社 (平成282017年度：4925社)								

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	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）
		(K P I の現状) ※平成292018年度 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：8722件（平成282017年度：51387件）								
	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の適切な運用【国土交通省、金融庁】	不動産特定共同事業法の電子取引業務ガイドラインの策定【国土交通省、金融庁】			改正不動産特定共同事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施【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の整備・運用状況
		(K P I の現状) ※平成292018年度（2018年11月1日時点） 2017年12月1日に施行した「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）を踏まえ、平成29年6月に公布し、政省令等の整備に係る手続を経て同年12月1日に施行した。2018年度には、不動産クラウドファンディングに係る業務管理体制や情報開示に関するガイドラインの策定、対象不動産変更型契約に係る規制の合理化実務手引書・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・事業関係者都道府県担当者向けセミナー説明会を全国4か所10箇所で開催するなど制度の活用促進を図っている。								

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

81

(2)商品・サービスに応じた取引の適正化

82

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
	(K P I の現状 (続き))								
	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、価格変動リスクや詐欺事案等に関して注意喚起を実施 (2017年9月29日) し、当該注意喚起の内容を更新 (2018年10月19日)。 - 金融庁において、仮想通貨暗号資産を活用した新たな資金調達手段である I C O (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 (2017年10月27日)。 - 金融庁及び消費者庁においてウェブサイトを新設 (2017年9月29日)。 - 全国各紙の新聞広告において、政府広報として暗号資産仮想通貨に関する注意喚起を実施 (2018年3月17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6回 (予定) 実施 (2017年度：5回)。								
	⑧仮想通貨と法定通貨の暗号資産交換業者への対応								
(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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑨安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	法令等の改正に係る審議・検討【経済産業省】	法案提出	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 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備・運用状況
		【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】							
	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】								
	(K P I 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、2015年7月、2016年6月に取りまとめた産業界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、2016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（2018年6月施行予定）。さらに、関係政省令を改正し、2017年12月に公布した。同改正法では新たにクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録制を設けるなど、セキュリティ対策を強化した。また、同法上の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）日本クレジットカード協会）が策定する「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。								
⑩商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	商品先物取引に関する苦情受付件数・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ2014年度と比較して減少させる	(K P I の現状) ※平成292018年度 苦情相談件数： ・経済産業省（消費者相談室）：1224件（平成282017年度：2248件） ・農林水産省：04件（平成282017年度：1件） 取引高：約1126640万枚（平成282017年度：約25870万枚） ※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：4416件（平成282017年度：6459件） 【参考】 ※2014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	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】						

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	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			企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直し【観光庁】			企業ガバナンスの強化の取組の着実な実施【観光庁】			営業保証金（弁済業務保証金）による弁済カバー率（第1種旅行業者）

(K P I の現状)
100% (平成28年度2017年度)

(K P I の現状)
100% (平成28年度2017年度)

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑫住宅宿泊事業法の適正な運用			住宅宿泊事業法の成立【厚生労働省、国土交通省】 標準住宅宿泊仲介業約款の策定【国土交通省】 政省令・ガイドラインの策定及び周知【厚生労働省、国土交通省】						住宅宿泊事業法に関する制度の整備・運用状況
			宿泊者保護を含めた住宅宿泊事業法の適切な運用及び周知【厚生労働省、国土交通省】					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】	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	(K P I の現状) ※平成29年度2018年度(2018年11月1日時点) 住宅宿泊事業法が成立し、政省令、ガイドライン等の策定及び標準住宅宿泊仲介業約款の検討を行った。また、策定した法令等についてポータルサイト等において周知を行った。また、2018年6月15日から同法が施行され、住宅宿泊事業の届出、住宅宿泊仲介業の登録が開始された。								

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	＜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＞ ・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（債権法部分）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＞ ・登録業者に対する当該ルールの遵守の徹底 ・未登録業者に対する登録の検討と当該ルールの趣旨に則った業務の執行の依頼 ・必要に応じた研修等での説明等【国土交通省】								
	引き続き、賃貸住宅管理業者登録制度の着実な運用のために必要な取組を実施【国土交通省】								
(イ) ガイドライン等の周知及び注意喚起の実施状況 (ロ) 民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数 (ハ) 賃貸住宅管理業者登録制度に関する研修の実施状況									
(K P I の現状) ※2018年度（2018年11月1日時点） (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：36,411件（2016平成28年度） (ハ) 消費生活相談員研修（平成30年度）において、賃貸住宅管理業、サブリース、賃貸住宅管理業者登録制度について講義を3回（2018年度）（2017年度：1回）実施。									

⑬ 民間賃貸住宅の賃借における消費者保護

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022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＞ ・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】 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＞ 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＞ ・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・運用登録住宅リフォーム事業者団体への指導・勧告等 →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】 ＜安心R住宅制度の着実な運用＞ ・一定の要件を満たす安心R住宅事業者団体の登録を実施 ・安心R住宅事業者団体への指導、勧告等								
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	(K P I 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及び安心R住宅事業者団体をウェブサイトに公表中。								

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
⑮高齢者向け住まいにおける消費者保護	(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	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【厚生労働省】								
		前払金の在り方について、 2014年度までの実態把握等を踏まえて検討【厚生労働省】 前払金に関する必要の対応を実施するため、老人福祉法を改正・施行に向けての準備【厚生労働省】 改正後の老人福祉法施行【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】								
		(K P I の現状) 未届施設（実態調査中のものを含む。）がある87地方公共団体のうち、74地方公共団体で届出に関する指導を実施（2017平成29年度）。 ※「平成29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（9回）」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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑯身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題への対応		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】	情報提供以外の必要な措置の検討・実施【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供【消費者庁、厚生労働省】 消費生活相談員向けの研修を実施【消費者庁、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】 実態把握結果と、身元保証等高齢者サポート事業サービスの利用を検討する際のポイントを示した、普及啓発のための資料を地方公共団体及び調査対象となった事業者へ周知【消費者庁、厚生労働省】 実態把握結果等を消費者団体等に周知【消費者庁】 ウェブサイトにおける情報提供【消費者庁】 ・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の整理 ・整理の上、身元保証人等のい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】				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		
	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】								
	(K P I の現状) ※2018平成29年度								
	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：4674件（2017平成28年度：74127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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑰金融機関による顧客本位の業務運営の推進	金融事業者の実態把握のためのモニタリング実施。対話によるベストプラクティスへの取組を促す。【金融庁】								
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	「顧客本位の業務運営に関する原則」策定、公表【金融庁】								
	「顧客本位の業務運営に関する原則」採択憑憑、成果指標の公表の働き掛け【金融庁】								
(K P I の現状) ※2018年度 (2018年12月28日時点) (イ) 原則採択事業者数 1,561社 (ロ) 自主的なK P I 公表事業者数 467社									

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

92

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I			
						2020年度	2021年度	2022年度				
⑬⑭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	＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ ・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】 ＜関係機関との連携＞ ・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】									警備業者への指導状況		
	(K P I の現状) 年報において2018平成29年の数値を確定（2019平成30年6月頃の見込み） (2017平成28年行政処分：293244件)											
⑯⑰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。）探偵業法の運用の適正化	・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		
	(K P I の現状) 年報において2018平成29年の数値を確定（2019平成30年5月頃の見込み） (2017平成28年行政処分：4357件、立入検査：2,7072,887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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
⑪⑫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【経済産業省】								(イ) 電気・都市ガス・LPGガス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
		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【経済産業省】								
		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】								
		(K P I の現状) ※2018平成29年度 (2018年11月 1 日時点)								
		(イ)								
		・2018平成29年 7・6月及び12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。 ・2018年 2 月に「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」を改訂。 ・47都道府県にLPGガス消費者相談窓口を設置し、地域の相談等に対応。 ・2018年 3 月にLPGガスの料金透明化に係る調査を実施。								
		(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。 ――(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)―― ・全国8か所で都道府県担当者、都道府県LPGガス協会、消費者団体、有識者で構成される懇談会を開催。そのほか、事業者セミナー等多数で普及啓発のための講演を実施。										
(ハ)										
・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。 ・液化石油ガスに基づく取引適正化に関する立入検査を実施。 ・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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
②④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								
	(K P I の現状) ※2018平成29年度 (2019年1月10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実施した回数：4238回 (2017平成28年度：121回) (※ 2018平成29年度：商品先物取引1回、振り袖の販売・レンタル1回、ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用1回、ゲノム医療・ビジネス3回、地震・台風・豪雨・大雪の災害31回、ふるさと納税サイトの画像や返礼品を不正にコピーしたサイト2回、2017平成28年度：商品先物取引1回、振り袖の販売・レンタル9回、ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用2回) (備考) 2018年度から、災害に関する注意喚起 (財産分野関係) を含めている。								

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

2016 ~~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プ認定マークの付与、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。

<2015年度～2018年度の実績>

○有識者会合及び制度面での対応

2015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・告示等の整備を行うため、主要事項についてI C T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。これを踏まえ、2016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」（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（2017年2月1日から適用）。

さら更に、上記制度の実効性の確保のため、2016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~~・評価等するI C T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2016年9月からこれまで計5回開催している。2016年度のモニタリングにおいては、総務省のほか各地の消費生活センター等に寄せられる苦情相談の傾向分析を行うとともに、MNOやF T T H、MVNOサービス等を提供する主な事業者に対する書面による調査や、MNO・F T T Hサービスについては、利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明状況の調査を行う実地調査等を実施した。これらの調査等の結果を基に、2017年6月の第3回会合において、「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）」を取りまとめた。本評

価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対し所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。制度面における対応が適当とされた事項については、新ガイドラインに明記する改定を行った。~~おり、これまで、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・F T T H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、F T T H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。）として取りまとめた。~~

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（2017平成29年9月1日から適用）。

2017年度においても、引き続きモニタリングを実施した。2018年2月には、第4回会合を開催し、2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果及びMVNOサービスへの実地調査の結果の報告を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめた。これを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

また、MVNOの音声通話付サービスについて初期契約解除制度の対象とすることが適当である旨意見集約されたことを踏まえ、電気通信事業法施行規則等を改正し、MVNO音声通話付サービスにおける初期契約解除制度を導入した（2018年10月1日から適用）。

2018年6月の第5回会合においては、2016・2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度の苦情相談の傾向分析の結果及びMNO・F T T Hサービスへの実地調査の結果の報告を行い、これまでの調査結果等を「平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」として取りまとめた。本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

加えて、2018年10月には電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として、「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」を設置し、携帯電話の契約時の手続時間の長さや高齢者の契約トラブル、不適切な営業を行う販売代理店等などの現状を踏まえ、消費者保護ルールの今後の在り方について検討を開始している。2019年1月の第6回会合では、モバイル市場の競争環境に関する研究会及び消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループにより、モバイルサービス等の適正化に向けて早急に取り組むべき事項を整理した緊急提言が取りまとめられ、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」や「販売代理店の業務の適正性の確保」について、法改正を含め、必要な措置を検討・実施することが適当とされた。

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。

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。

○個別の検討課題への対応

- ・ 端末のSIMロック解除の推進については、「SIMロック解除に関するガイドライン」により、事業者は、2015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。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、2017年1月に新たに「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を策定し、SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮等更なるSIMロック解除の推進を図った。さらに、2018年8月に同指針を改正し、事業者に対して中古端末のSIMロック解除に応ずることを義務付けた（2019年9月1日から適用）。
- ・ 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、2015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「消費者保護ルールの見直し・充実にに関する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、2015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（2016年3月に公布されたもの）において、説明義務の一環として義務付けることとした。

○毎年度の対応

- ・ 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。
- ・ 毎年度、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の間で情報共有・意見交換を行っている。~~【総務省】~~

○その他の対応

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、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（2017年4月）。
【総務省】

〔参考〕2020年度～2022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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

平成27(2015)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。2016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（2016 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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

平成29(2018)年度は、証券取引等監視委員会では、無登録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21件（2015年度は3件、2016年度は1件、2017年度は2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20件（2017年度は2件）（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5421先（2015年度は154先、2016年度は73先、2017年度は54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5421先の内訳：無登録業者5421先（2015年度は131先、2016年度は60先、2017年度は54先）、適格機関投資家等特例業務届出者0先（2015年度は23先、2016年度は13先、2017年度は0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 2014 年 5 月に成立、2015 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】

<2015年度～2018年度の実績>

2015 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2018年12月までの間において、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。）4,3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】

<2015年度～2018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、2015 年 6 月に公布された。2016 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。2016 年度予算により、定員が増員となり、検査・監督体制が強化された。2018平成29 年度には、金融商品取引法違反等が認められた適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）届出者に対して、業務廃止命令等の行政処分を2287件行った（201628 年度：1513件、2017 年度：87件）。【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、金融庁】

<2015年度～2018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、2016 年 9 月に同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、2017 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。2018年度には、不動産クラウドファンディングに係る業務管理体制や情報開示に関するガ

イドラインの策定、対象不動産変更型契約に係る規制の合理化等、改正不特法の適切な運用のため必要な措置を講じる。【国土交通省、金融庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

2021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~~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、2016 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】

<2015年度～2018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、2015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、2016年6月に公布、2017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~~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、2016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）。

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（2015年度：12先、2016年度：14先、2017年度：9先、2018年度：9先）。
- ・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、2017年下半期における ID~~ID~~ の詐欺被害申出金額の合計約14.8億円のうち、約1.43億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、2017年（3月、及び9月）及び2018年（6月、8月、10月）にヒアリングを実施し、より一層の取組を指導。
- ・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。

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

サーバ型電子マネー発行者における ID~~ID~~ の詐取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暗号資産交換業者についての対応

(注：資金決済法上は、「仮想通貨」及び「仮想通貨交換業者」と規定されているが、国際的な動向等を踏まえ、本工程表においては、これまでの実績を含む全ての箇所で、基本的に、「暗号資産」及び「暗号資産交換業者」と記載する。)

仮想通貨と法定通貨の暗号資産交換業者について、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。

制度の運用にあ当たっては、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、暗号資産仮想通貨が投機対象として取引されているとの指摘があることを踏まえ、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を行いつつ、暗号資産仮想通貨交換業者の内部管理態勢が適切に整備されているか検証を行う。【金融庁】

暗号資産仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨暗号資産の分岐等のなど、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、証拠金を用いた暗号資産取引や暗号資産による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産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等を踏まえ、金融庁及び消費者庁において、警察庁と連携して利用者への周知を含め注意喚起等を行う。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】

<2015年度～2018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、仮想通貨暗号資産に関する制度の在り方について審議・検討を行い、2015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暗号資産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、2016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」の案及び事務ガイドラインの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（2016年12月28日～2017年1月27日）、2017年4月に施行された。

制度等の周知にあ当たっては、政府広報オンライン（<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201705/1.html>）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、暗号資産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、暗号資産仮想通貨交換業者の登録審査・モニタリングや暗号資産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、2019年1月11日平成29年12月26日までに暗号資産仮想通貨交換業者として1746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や警告書の発出等を行った。

現在、暗号資産仮想通貨価格の乱高下や暗号資産仮想通貨の分岐等~~の~~など、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、証拠金を用いた暗号資産取引や暗号資産による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産に関連する消費者トラブルが増加していること等を踏まえ、登録後においても、暗号資産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のほか、2018年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」の記載にもあるとおり、法令に基づく本人確認・取引時確認についても、モニタリングを行っている。

こうした中、2018年1月に発生した暗号資産仮想通貨交換業者における暗号資産仮想通貨の不正流出事案を踏まえ、当該業者に対する立入検査及び行政処分を実施した。また、当該業者を除く全てのみなし暗号資産仮想通貨交換業者及び複数の暗号資産仮想通貨交換業者に対し、順次立入検査を実施したうえで、問題が認められた業者に対し行政処分を実施した。

さらに、2018年3月に「仮想通貨交換業等に関する研究会」を設置し、暗号資産をめぐる諸問題について、必要な制度的対応の検討を行った。2018年12月まで、計11回にわたり検討が行われ、2018年12月21日には、同研究会にて報告書が取りまとめられた。

2018年8月、これまで実施した暗号資産交換業者等に対する検査・モニタリングで把握した実態や問題点について、中間的なとりまとめ（仮想通貨交換業者等の検査・モニタリング 中間とりまとめ）を公表した。

また、2018年10月には、一般社団法人日本仮想通貨交換業協会を資金決済法に基づく認定資金決済事業者協会に認定した。

【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暗号資産仮想通貨価格が大きく変動している実態を踏まえ、2017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（2018年10月には、暗号資産に関するトラブルが多様化している現状も踏まえて更新を実施）、暗号資産仮想通貨に関するウェブサイト を設けた（https://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency02/index.html 及び https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_001/）。また、2018年3月17日付けの全国各紙の新聞広告において、政府広報として暗号資産仮想通貨に関する注意喚起を実施した（<https://www.gov-online.go.jp/pr/media/paper/kijishita/763.html>）。

金融庁においては、2017年10月27日付けで、暗号資産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、暗号資産仮想通貨に関する注意喚起を実施した（2016年2月、2017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。

（2017年度：5回、2018年度：6回（予定））【金融庁、消費者庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

仮想通貨暗号資産市場や仮想通貨暗号資産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。【経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

関係事業者の法令の遵守が徹底されるよう、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、2015年7月、2016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月に施行された予定）~~。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に向けた対応策等について検討を進め、2018平成29年3月に「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。~~

また、クレジットカードが紐づけられたスマートフォンを活用した決済サービスについては、一般社団法人キャッシュレス推進協議会が「コード決済における不正流出したクレジットカード情報の不正利用防止対策に関する検討会」において対策ガイドラインを会員企業等とともに検討している。

【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】

<2015年度～2018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。2018平成29年度の行政処分は0件（2015年度：業務停止命令2件、業務改善命令3件、2016年度：業務改善命令1件、2017年度：0件）。

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（2015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（2015年度：11回実施、2016年度：5回実施、2017年度：~~5~~6回実施予定、2018年度：6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（2015年度：6社、2016年度：4社、2017年度：0社、2018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】

<2017年度～2018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、2017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、2017年度に旅行業法施行規則の改正（2018年4月1日施行）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。また、同検討会の検討結果を踏まえ、2017年12月から、旅行業協会等とも連携し、広告募集の在り方の見直し、前受金の使途の明記及び旅行業者の宿泊施設等への支払時期の適正化を行うとともに、2018年4月からはより詳細な経営状況の把握、企業内部・他企業からの通報を受け付ける通報窓口の設置及び保証制度の見直しを行った。（~~（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

2017 ~~平成29~~年6月に成立し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、標準住宅宿泊仲介業約款等の策定及び周知を行う。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】

<2017年度～2018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、2017年6月に公布された。その後、同年10月に、同法に基づく政省令を公布した。また同年12月にガイドラインを発出した。さらに、2018年1月から2月にかけて、標準住宅宿泊仲介業約款策定に向けた検討会を実施した。また、

同年2月に民泊制度ポータルサイトを開設し、法令等について情報発信を行っている。さらに、2018年6月15日から同法が施行され、住宅宿泊事業の届出、住宅宿泊管理業及び住宅宿泊仲介業の登録が開始された。【厚生労働省、国土交通省】

⑬ 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（2017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。

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（2011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やサブリースに関するトラブルの防止に向けた注意喚起を行う。

【国土交通省】

<2015年度～2018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282016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292017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、2016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。また、消費者庁と連携し、サブリースに関するトラブルの防止に向けて、サブリース契約を検討されている者及びサブリース住宅に入居する者に対しての注意喚起のため、2018年3月に、サブリース契約に関する主な注意点、消費者ホットラインに寄せられた相談事例及び賃貸住宅に関する

相談窓口を公表した（2018年10月には、金融庁・消費者庁と連携し、注意点の内容を拡充・更新しし、改めて注意喚起を行ったほか、2018年11月には、より簡潔な啓発用資料を別途作成し、周知を図った。）。

2016年度から2018年度までの住生活月間（10月）と2017年4月における、業界団体を通じた「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、2017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、消費者へ登録制度の周知を図った。【国土交通省】

⑭ 住宅リフォーム等における消費者保護

建設業法改正法（2015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（2014年9月1日公布・施行）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。

消費者が基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、耐震性があり、インスペクション（建物状況調査等）の結果、構造上の不具合及び雨漏りが認められず、想定されるリフォームの内容・費用等について適切な情報提供が行われる既存住宅について、国が商標登録したロゴマークを事業者が広告時に使用することを認める安心R住宅制度（特定既存住宅情報提供事業者団体登録制度）（国土交通省告示（2017年11月6日公布・2017年12月1日施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図る。

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について、2018年7月に設置した「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」において制度の改善策の検討を行い、検討結果を踏まえて制度等の充実を図る。

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】

<2015年度～2018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、2016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登録数は、139団体であった（2018平成29年11月1日時点）。

安心R住宅制度における、事業者団体登録数は8団体であった（2018年11月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、「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、2017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。また、「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」を設置し、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】

⑮ 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、2014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】

<2015年度～2018年度の実績>

全国都道府県等の高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（2015年6月18日開催）。

~~「平成29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30年3月30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（2016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（2016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が成立し、同法の施行準備として、必要な政省令の改正等の作業を行った。

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（2017年8月28日付け）。

「平成29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（2018年3月30日）。

老人福祉法の改正を踏まえ、入居者保護や入居希望者への情報提供等の観点から、2018年4月2日に有料老人ホームの設置運営標準指導指針（ガイドライン）を改正し、都道府県等の指導指針に反映するよう周知・徹底を図った。

【厚生労働省、国土交通省】

⑯ 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

（※SDGs関連）

「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」（2017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、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、当該高齢者福祉部局の窓口や地域包括支援センターにおいて当該事業に関する相談を受けた場合における助言対応及び消費生活センターとの連携の際の参考とするほか、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くてのみでは入院・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】

<2016年度～2018年度の実績>

（建議事項1、3関係）

2016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。2017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、調査を行った。2018年度は、平成30年4月に、2017年度に実施した調査研究についての報告書を取りまとめた。8月に、当該報告書を踏まえ、厚生労働省及び消費者庁では、実態調査の結果及び高齢者やその家族が身元保証等高齢者サポート事業の利用を検討する際のポイントを示した、分かりやすい普及啓発のための資料を地方公共団体に周知したほか、11月に、当該資料について、調査の対象となった事業者に周知した。する予定である。また、厚生労働省及び消費者庁において、身元保証等高齢者サポート事業に関連すると思われる消費生活相談の情報を共有し、共有された情報を厚生労働省から各地方公共団体に提供した。【P】【厚生労働省、消費者庁】

また、地域福祉計画に消費者安全確保地域協議会について盛り込むことを通じて消費者被害の防止を推進していくことも有効な方策と考えられるため、その旨、地方公共団体に周知を行った。【厚生労働省】

2018年9月に、消費者が身元保証等高齢者サポートサービスを選択するに当たり有用と思われる情報を提供する観点から、関係する情報を一覧することの可能なページを消費者庁ウェブサイト内に設けたほか、（公社）成年後見センター・リーガルサポート本部等4団体に、会員への情報の周知等を依頼した。【消費者庁】

（建議事項2関係）

2016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。2017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、2017年度の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、2017年9月から11月にかけてアンケート調査を行い、年度内を日処に調査研究報告書が取りまとめられた。2018年4月には、「身元保証人等がいなかったことを理由に医療機関において入院を拒否することについて」（平成30年4月27日付け医政医発0427第2号厚生労働省医政局医事課長通知）等を発出し、入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がいなかったことを理由に、医師が患者の入院を拒否することは医師法（昭和23年法律第201号）第19条第1項に抵触する旨、各都道府県等へ周知を行った。また、2018年度は厚生労働行政推進調査事業費補助金地域医療基盤開発推進研究事業において、「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」を立ち上げ、医療機関を対象に、身元保証人等が得られない場合の患者への対応等の事例を収集し、年度末までに現場で活用できるガイドラインを作成し、都道府県等に周知する予定である。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、2017年度の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、2017年7月平成29年11月から2018年3月12月にかけては有識者、介護施設、地方公共団体関連団体（社会福祉協議会）及び民間事業者を対象としたヒアリング調査、2017年12月には全国の介護施設を対象とした施設運営者に向けたアンケート調査を行い、2018年3月に年度内を日処に調査研究報告書をが取りまとめられる予定である。2018年8月には、「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」（平成30年8月30日付け老高発0830第1号・老振発0830第2号通知）を発出し、介護保険施設において入院・入所希望者に身元保証人等がいなかったことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しない旨を示し、身元保証人等がいなかったことを理由に入所を拒むことや退所を求めるといった不適切な取扱いを行うことのないよう、適切に指導・監督を行うよう各都道府県等へ周知を行った。【厚生労働省】

（建議事項3関係）

2017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（2017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

建議事項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

建議事項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

⑪ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進

(※SDGs 関連)

顧客本位の業務運営を浸透・定着させることで家計の安定的な資産形成を図り、国民生活に貢献する。

具体的には、「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、取組方針を策定した金融事業者の公表、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）の公表への働き掛け、ベストプラクティスを収集し、金融事業者や顧客の参考となるように公表、といった策を実施していく。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

金融事業者のモニタリングを継続的に行い、より良い顧客本位の業務運営のための対話を実施している。2017年3月、「顧客本位の業務運営に関する原則」及び「『顧客本位の業務運営に関する原則』に向けた取組み」を公表し、従来型のルールベースではなく、プリンシプルベースのアプローチにより、金融事業者が自ら主体的に創意工夫を発揮して良質なサービスを競い合うことを目指した。【金融庁】

⑱⑰ 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、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」（2015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む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 2017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、「美容医療サービス」関連でPIO—NET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。
【消費者庁、厚生労働省】

<2015年度～2018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、2016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 2016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、消費者向けの注意喚起資料を作成し、2016年9月に都道府県等に周知した。また、2016年9月以降、行政の Twitter ツイッター 等を活用し、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】

2016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、検討した結果、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 2017年6月に公布され、同平成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、2017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、「美容医療サービス」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、2017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 合わせて併せて、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】

⑬⑭ 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】

<2015年度～2018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】

⑳㉑ 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】

<2015年度～2018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（2016年：行政処分57件、立入検査2,837件、2017平成28年：—行政処分÷4357件、立入検査÷2,7072,837件）。【警察庁】

㊦㊦ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

2016年4月及び2017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、2016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、2017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、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】

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】

<2015年度～2018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、2016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2017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、2017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月及び2018年7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（2016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。

LPガスについて、2016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2017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】

2016年4月からの電力小売全面自由化の開始に向け、特定商取引法施行令を改正し、電力の供給契約に関する特定商取引法の適用除外の範囲の見直しを行った（2016年4月1日施行）。従来、電力の供給契約については特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用が除外されていたが、本改正により、消費者が訪問販売又は電話勧誘販売により小売電気事業者と電気の供給契約を締結した場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフを行うことが可能となった。また、2016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、2017年4月からのガス小売全面自由化の開始に向け、特定商取引法施行令を改正し、ガスの供給契約に関する特定商取引法の適用除外の範囲の見直しを行った（2017年4月1日施行）。従来、ガスの供給契約については特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用が除外されていたが、本改正により、消費者が訪問販売又は電話勧誘販売によりガス小売事業者とガスの供給契約を締結した場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフを行うことが可能となった。また、2017年4月から都市ガス会社・料金メニュー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】

②④ 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。また、近時、大規模災害が相次いで発生し、消費者に対する情報提供を随時行ったことを踏まえ、今後も、災害発生後の状況等に応じて、消費者が留意すべきリスク等について注意喚起を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

商品先物取引については、2015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、2018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。

振り袖の販売・貸出業者が事実上事業を停止し、破産手続が開始されたことに関連する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、2018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、2018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。

ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用に関して、2018年2月28日に、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った。

ゲノム医療・ビジネスについて、正しく理解することができるよう、2018年4月24日に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して情報提供を行った。

平成30年6月18日7時58分頃の大阪府北部の地震、平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震等の大規模災害の発生後に、一定の食品表示基準の弾力的運用に係る情報、乳児用液体ミルクの取扱いに係る情報、消費者ホットラインの周知に係る情報等を含め、被災地の復興に資する広範な情報が消費者庁ウェブサイト内の特設ページにおいて一覽的に把握することができるようにした。また、消費者からの相談情報などを踏まえ、「災害に関連する主な相談例とアドバイス」の公表（平成28年熊本地震の際までに整理したものを2018年7月から2019年1月までに随時更新）及び「災害発生時にあわてないために！消費生活での留意事項例をご紹介」の公表（2018年10月作成、同年11月更新）を行った。このほか、通常であれば降雪量の少ない地域で記録的大雪となるなど、近年、異例の降雪が散見されることなどを踏まえ、降積雪期における注意事項について、2018年12月に、消費者庁ウェブサイトを活用して注意喚起を行った。

地方公共団体のふるさと納税サイトの画像や返礼品を不正にコピーしたサイトが存在することを受けて地方公共団体による注意喚起がなされたことを踏まえ、2018年12月に、消費者庁のSNSや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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
① 特定商取引法の通信販売で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
	(K P I の現状) ※平成292018年度 (2018年11月 1 日時点) 改善指導：1,342956件 (平成282017年度：1,0191,342件)									
② 特定電子メール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
	(K P I の現状) ※平成292018年度 (2018年11月 1 日時点) 警告メール（行政指導）：約3,400件 (平成282017年度：約3,400件) 措置命令（行政処分）：20件 (平成282017年度：02件)									
③ 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
	(K P I の現状) ※2018平成29年度 (2018年11月 1 日時点) 送信元プロバイダへの通知件数：約67,100件 (2017平成28年度：約7,143,600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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
④ 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】 ※調査研究等の結果を活用								
	(K P I の現状) ※2018平成29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155, 586106, 570件（2017平成28年度：約89, 74938, 000件）								
⑤ 電子商取引環境を整えるための整備	「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】								
	(K P I の現状) 2018平成29年6月7日5-27日に改訂を実施（2017平成28年度は6月3-5日）。								
(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化									

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

① 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、特定商取引法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップを実施するとともに、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等を促す。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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等を促した。

また、本法施行規則等を改正（2017年6月公布、同年12月施行）し、インターネット取引を含む通信販売におけるいわゆる定期購入契約について、定期購入契約である旨及び金額等の販売条件を広告に表示するよう義務付けるなど、広告表示義務の追加・明確化を行った。

【消費者庁】

② 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】

<2015年度～2018年度の実績>

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平成292018年度11月1日時点では約3,400件（2015年度：約3,300件、2016年度：約3,400件、2017年度：約3,400件）送信した。なお、平成292018年度11月1日時点での措置命令は20件（2015年度：7件、2016年度：0件、2017年度：2件）である。【総務省、消費者庁】

③ 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、迷惑メール対策に取り組む民間事業者等と連携し、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】

<2015年度～2018年度の実績>

総務省は、2005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31,70037,800件（2018年10月31日時点）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】

④ 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】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は「越境電子商取引」、「シェアリングサービス」、「オンラインゲーム」をテーマとして、2016年度は「オンライン決済／スマホ決済」、「オンライン旅行取引」、「SNS」、「オンラインレッスン」をテーマとして、2017年度は「オンライン動画配信サービス」、「健康関連サービス」、「定期購入」、「スキルシェアリングサービス」をテーマとして、2018年度は「キャッシュレス決済の多様化」、「ロコミサイト・インフルエンサーマーケティング」、「ライブ配信サービス（投げ銭等）」をテーマとして、それぞれ調査研究を実施した。当該調査結果は、第18回から第28第31回までのインターネット消費者取引連絡会においてそれぞれ取り上げ、関連業界団体等からの発表や出席者間での意見交換等を行った。【消費者庁、関係省庁等】

⑤ 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】

<2015年度～2018年度の実績>

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」については、毎年改訂をしており、直近では、2016年6月3日、平成282017年6月3-5日及び平成292018年6-7月5-27日に改訂を実施した。次回改訂（2019年前半に公表予定）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である。（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30年6月を目処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

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
① 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【警察庁】								
	・ 犯行ツール対策の推進【警察庁、総務省】								
	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】								
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	(K P I の現状) ※平成292018年の取締り状況 (暫定値) (※2018年11月末時点)								
	・ 架空請求詐欺：検挙件数：4,0391,174件、検挙人員：589593人 (平成282017年：検挙件数1,1491,034件、検挙人員732575件)								
	・ 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数：18638件、検挙人員：7535人 (平成282017年：検挙件数411188件、検挙人員16677人)								
② 被害の拡大防止を意図した悪質商法事犯の取締り	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】								
	(K P I の現状) ※平成292018年の取締り状況 (※確定は2019年3月頃)								
③ 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の推進	・ 利殖勧誘事犯：43●事件 (前2017年：2443事件)、検挙人員：415●人 (前2017年：87115人)								
	・ 特定商取引等事犯：164●事件 (前2017年：131164事件)、検挙人員：274●人 (前2017年：264274人)								
	生活経済事犯に利用された預貯金口座の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、契約条項に基づくレンタル携帯電話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】								
	(K P I の現状) ※平成292018年の情報提供、解約要請等の実施状況 (※確定は2019年3月頃)								
	・ 生活経済事犯に利用された口座の金融機関への情報提供件数：19,680●件 (前2017年：24,67119,680件)								
・ 携帯電話契約者確認の求めを行った件数：3,394●件 (前2017年：7,1863,394件)									

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
④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】								
	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。								
	(K P I の現状) ※2018平成29年3月末時点 ・ I Cキャッシュカード対応 A T M が全体の A T M に占める割合：96.43%（前年比1.40.3ポイント増） ・ 生体認証機能付 I Cキャッシュカード対応 A T M が全体の A T M に占める割合：50.61.7%（前年比1.1ポイント増） ・ I Cキャッシュカード導入済金融機関：88.59%（前年比0.4ポイント増） ・ 生体認証機能付 I Cキャッシュカード導入済金融機関：20.91.0%（前年比0.51ポイント減増） ・ 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：99.67%（前年比0.41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：96.87.0%（前年比0.52ポイント増）								
⑤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、携帯音声通事業者にに対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、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】								
	(K P I の現状) ※平成292018年の取締り状況（※確定は2019年3月頃） ヤミ金融事犯：743●事件（前2017年：528743事件）、検挙人員：881●人（前2017年：662881人）								
⑥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								
	(K P I の現状) ※平成292018年（2018年11月1日時点） ・ 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：●4件（前2017年：1.4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） ・ 2018年は、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11022件発信（2017年：125件）。（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

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	⑦ 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
		(K P I の現状) ※平成292018年 ウイルス対策ソフト事業者等へ情報を提供：●7,948件 (2017前年同期：5,8657,948件)									
	⑧ 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の状況に応じた注意喚起の実施状況
		(K P I の現状) ※平成292018年 インターネットオークション詐欺の検挙件数：●212件 (2017前年同期：208212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
	⑨ 模倣品被害の防止	(K P I の現状) (イ) ※平成292018年の取締り状況 (警察庁、財務省) (確定は2019年3月頃) ・ 商標権侵害事犯：302●事件 (前2017年：304302事件)、検挙人員：375●人 (前2017年：384375人) ・ 著作権侵害事犯：172●事件 (前2017年：238172事件)、検挙人員：207●人 (前2017年：267207人) ・ 全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況 (1月から9月までの状況) 輸入差止件数：30,62719,755件 (2017年：30,627件前年同期比：117.6%) 輸入差止点数：506,750803,137点 (2017年：506,750点前年同期比：81.4%) (ロ) ※2018年度 (2018年11月1日時点) ・ 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40894件 (平成282017年度：257108件) について特定商取引法の遵守状況を調査。うち、7969件 (平成282017年度：16079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寄せられる消費者等からの情報 (情報提供件数 (2016平成26年度：5501,292、2017平成27年度：415575)) 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。(消費者庁) ・ 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 (情報提供件数 (2016平成26年度：5501,292、2017平成27年度：415575)) 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

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑩「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止				「パッケージ」の策定、進捗状況の把握・公表【消費者庁、関係省庁】	消費生活センター等から情報提供のなされた電話番号に対する架電の実施【消費者庁】				(イ) 支払をした後に寄せられた架空請求に関する消費生活相談件数 (ロ) SNS上の消費者被害・トラブル情報の抽出回数
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り									
(K P I の現状) (イ) 支払をした後に寄せられた架空請求に関する消費生活相談件数：1,544件（2018年度（2019年1月8日までに登録）） （2017年度同期：2,037件） (ロ) SNS上の消費者被害・トラブル情報の抽出回数：10回（2017年度）									

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

① 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、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、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。【警察庁】

固定電話に関する対策については、利用停止を含めた有効な対策について検討を進める。【総務省、警察庁】

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】

<2015年度～2018年度の実績>

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、「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた留守番電話機能の活用、防犯電話機能を備えた電話機の活用などの予防対策の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未然防止~~水際阻止~~が行われるよう働き掛けている。

「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた犯行拠点の摘発、中枢被疑者等の検挙の推進等、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（2018年平成29年の取締り状況（暫定値）（※2018年11月末時点）・・・架空請求詐欺：検挙件数~~1,174~~1,039件、検挙人員~~593~~589人（2015年：検挙件数1,119件、検挙人員762人、2016年：検挙件数1,149件、検挙人員732人、2017年：検挙件数1,034件、検挙人員575人） 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数~~384~~386件、検挙人員~~357~~356人（2015年：検挙件数429件、検挙人員339人、2016年：検挙件数411件、検挙人員166人、2017年：検挙件数188件、検挙人員77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、「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた、特殊詐欺の犯行に利

用された電話に対して繰り返し警告メッセージを流す警告電話事業、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供のほか、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、情報入手先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、「架空請求対策パッケージ」でも示されているとおり、四半期ごとに金融庁ウェブサイトにおいて公表した（2015年：4月、7月、10月、2016年：1月、4月、7月、10月、2017年：1月、4月、7月、10月、2018年：1月、4月、7月、11月）。【金融庁】

② 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】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年から2018平成29年までの生活安全警察の運営重点として、「被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の早期事件化」等を掲げ、その推進を指示している。

なお、2018平成29年には、利殖勧誘事犯を●43事件●115人（2015年：37事件116人、2016年：24事件87人、2017年：43事件115人）、特定商取引等事犯を●164事件●274人（2015年：155事件250人、2016年：131事件264人、2017年：164事件274人）検挙した。【警察庁】

③ 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、預貯金口座や携帯電話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、生活経済事犯に利用された口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話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】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年から2018平成29年までの、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、2018平成29年には、生活経済事犯に利用された口座の金融機関への情報提供を●19,680件（2015年：29,932件、2016年：24,671件、2017年：19,680件）、携帯電話契約者確認の求めを●3,394件（2015年：9,268件、2016年：7,186件、2017年：3,394件）行っている。【警察庁】

④ 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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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（2015年：5月、8月、10月及び、12月、2016年：3月、6月、9月及び、12月、2017年：3月、6月、9月及び、12月、2018年：3月、6月、9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（2015年8月、2016年8月及び平成29、2017年8月、2018年9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（2015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（2016年3月）。【警察庁】

⑤ 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及び役務提供拒否に関する情報提供、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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

警察庁では、2015年度から2018平成29年まで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及び役務提供拒否に関する情報提供、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、2018平成29年には、ヤミ金融事犯を●743事件●881人（2015年：442事件608人、2016年：528事件662人、2017年：743事件881人）検挙した。【警察庁】

⑥ 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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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（[2011年8月に第2版を公表](#)）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ニュースや緊急情報の提供を行った。【経済産業省】

⑦ 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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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している。

また、[2016](#)年7月から、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウェブブラウザ事業者等が加盟する国際的な団体であるAPWG（フィッシング対策ワーキンググループ）に対して提供しており、ウェブブラウザによる警告表示が可能となった。【警察庁】

⑧ 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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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ている。【警察庁】

⑨ 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て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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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、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、2015年から2018平成29年まで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、2016年12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アジア知的財産権シンポジウム2016の後援及び当該シンポジウムへの警察庁担当者の派遣をしたほか、2018平成29年中には、同協議会等が主催する「ほんと？ホント！フェア」（全国6都道府県で開催【P】（2017年度：全国6都道府県で開催））を支援するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行っている。

なお、2018平成29年には、商標権侵害事犯を●302事件●375人（2015年：316事件457人、2016年：304事件381人、2017年：302事件375人）、著作権侵害事犯を●472事件●207人（2015年：239事件290人、2016年：238事件267人、2017年：172事件207人）検挙した。【警察庁】

平成292018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、30,627.9月30日時点で19,755件（2015年：29,274件、2016年：26,034件、2017年：30,627件前年比117.6%）、輸入差止点数は、506,750.9月30日時点で803,137点（2015年：689,621点、2016年：622,665点、2017年：506,750点前年比81.4%）であった。【財務省】

官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアム（委託事業）を通じて、2016年度は台湾、中国、香港、タイにおいて、2017年度は中国、タイ、インドネシア、ベトナムにおいて、2018年度は中国、タイ、ベトナム、マレーシアにおいて、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やインターネットによる監視等を実施し、都道府県等関係団体に情報提供した。同調査により、これまで日本由来ではないと思われる商品への日本の地名の使用が確認された。このうち、「市田柿」、「西尾の抹茶」、「神戸ビーフ」など29件の商品について、サイト運営会社へ試行的に削除・修正申請を行ったところ、7件の商品の削除が確認された。タイで発見された模倣品については、真性品の生産者団体と協力して、タイの生産者に警告状を送付したところ、当該生産者は名称の使用を停止した。また、2016年には国際協定経由の地理的表示（G I）の相互保護が行えるよう、地理的表示法（G I法）を改正した。加えて、我が国地理的表示（G I）製品等の名称を用いた模倣品による被害を防止し、~~するため、平成28年12月に地理的表示法（G I法）を改正し、輸入業者に対し、輸入された不正表示製品の譲渡を禁止する規定を定めた2018年に署名に至った日EU・EPA協定に基づく、より高いレベルでのG I保護を適確に実施するため、2018年11月にG I法を再改正し、広告等におけるG Iの使用やG I製品と誤認させるおそれのある表示についても規制対象とすることとした。併せて、日EU・EPAの発効と同時に日本のG I 48製品、EUのG I 71製品が相互に保護されることと~~

なっており、E U域内における我が国G I の不正使用の取り締まりがされることとなる。【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、主要なE Cサイト運営者等に定期的に共有した。【経済産業省】

⑩ 「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止

2017 年度に、全国の消費生活センター等に寄せられた架空請求に関する消費生活相談の件数が著しく増加したことを踏まえ、2018 年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」（平成30年7月22日消費者政策会議決定）等に基づき、以下の取組を推進する。

1) 架空請求事業者から消費者への接触防止のための取組

- ・ 消費生活センター等からの情報提供により、架空請求に利用された電話番号を把握し、当該番号に対する架電等を実施。【消費者庁】

2) 消費者から架空請求事業者への連絡防止のための取組

- ・ 法務省の名称等をかたる架空請求について、消費者を被告とする訴状に関する通知の真偽を判別するポイントを含め、対処方法等をウェブサイトに掲載。【法務省】
- ・ 啓発資料の作成、SNSによる発信、関係省庁による取組を集約した特設サイトの開設等による注意喚起を実施（民間団体等の協力を得て周知を行うことを含む。）。【消費者庁、警察庁、金融庁、法務省等】
- ・ 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施。【警察庁】
- ・ SNSデータを活用した情報収集を通じ、実在の事業者をかたる架空請求に関し、かたられている側の事業者の取組が把握できた場合に、これらの事業者の取組について、当該事業者の了解を得た上で、消費者庁のウェブサイトにおいて周知。【消費者庁】

3) 消費者による架空請求事業者への支払の防止のための取組

- ・ 業界団体（日本フランチャイズチェーン協会、日本資金決済業協会）を通じ、コンビニエンスストアにおけるレジ画面や複合端末画面での注意喚起内容の充実その他の取組の実施を要請等。【警察庁、金融庁、消費者庁、経済産業省】

<2018年度の実績>

「架空請求対策パッケージ」において、2018年秋を目途に、架空請求に関する相談状況及び関係省庁等の架空請求対策の実施状況についてフォローアップを行うこととされていたことを受け、2018年12月、関係省庁の協力を得て、「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の進捗状況等について取りまとめの上で公表し、いずれについても着実に進められていることが確認された。【消費者庁、関係省庁】

2018年11月、インターネット上の文字列を分析し、消費者被害・トラブル情報の把握を行う取組における文字列情報の抽出プロセスにおいて、事業者による消費者向けの注意喚起情報が把握できた際に、より一層の情報の拡散を図り、被害の抑止を図るため、消費者庁ウェブサイトにて、周知を図るためのページ (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/other/other_002/) を設けた。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

(5)規格・計量の適正化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
① J I S規格等の国内・国際標準化施策の実施	・「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】								
	J I S法の改正を検討【経済産業省】 平成30年通常国会にJ I S法の改正案を提出、可決成立【経済産業省】 改正J I S法に基づく政令の整備等【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								
(5) 規格・計量の適正化	(K P I の現状) ※2018平成29年度(2018年11月1日時点) ・「消費者のための標準化セミナー」を920か所で開催(2017平成28年度：2016か所)。 ・消費生活技術専門委員会など1544の委員会を1934回開催(2017平成28年度：4344回)。								
② 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、海外を含めた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。								
	(K P I の現状) ・介護食品について、2016平成28年6月の農林物資規格調査会で審議し、2016平成28年8月17日付けで「そしやく配慮食品の日本農林規格」を制定。 ・2016平成28年6月の「日本再興戦略2016」や2016平成28年11月の「農林水産業・地域の活力創造プラン」を受け、2016平成28年12月の農林物資規格調査会において、我が国の強みのアピールにつながる多様な規格の制定や消費者に分かりやすいJ A Sマークの在り方など、J A S制度の見直し方向を報告。 ・第193回国会にて「農林物資の規格化等に関する法律及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター法の一部を改正する法律」(平成29年法律第70号)が成立。民間事業者・団体・地域・消費者等からの相談を随時受け付け、新規格の制定に向けて検討。 ・新たな規格として、2018平成30年3月28日付けで「日持ち生産管理切り花の日本農林規格」を、2018平成30年3月29日付けで「べにふうき緑茶中のメチル化カテキンの定量-高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」及び「ウンシユウミカン中のβ-クリプトキサンチンの定量-高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」を制定。								

3 適正な取引の実現

(5) 規格・計量の適正化

① 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。

また、日本工業規格（J I S）の対象をサービス等に拡大することやJ I Sマークを用いた取引の信頼性確保に向けた罰則強化などを含む工業標準化法（J I S法）の改正案を第 196 回国会に提出し、2018 年 5 月、改正 J I S 法が成立し、公布（平成 30 年法律第 33 号）された。2019 年 7 月 1 日の改正 J I S 法の全面施行に向けて、同法に基づく政令の整備等を進める。【経済産業省】

※ 「不正競争防止法等の一部を改正する法律」（平成 30 年法律第 33 号）の施行後は、日本産業規格（J I S）となる。

<2015年度～2018年度の実績>

2018平成29年度は「消費者のための標準化セミナー」を920か所（2015年度：18か所、2016年度：16か所、2017年度：20か所）で開催した（開催地は、青森県、秋田県、山形県、新潟県、栃木県、石川県、静岡県、奈良県福島県、新潟県、島根県、岡山県、徳島県、佐賀県、熊本県、宮崎県北海道等）。また、2018平成29年度は消費生活技術専門委員会など1514の委員会について1931回（2015年度：49回、2016度：41回、2017年度：43回）開催した。

2017平成29年度に経済産業大臣の諮問に基づき、産業構造審議会産業技術環境分科会基準認証小委員会を開催（3回）し、答申「新たな基準認証の在り方」を取りまとめた。当該答申を踏まえ、JIS法改正の検討を行い、平成30年通常国会にJIS法改正案を提出し、可決成立した。【経済産業省】

② 新たなJ A S規格等の検討

（※S D G s 関連）

食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、海外を含めた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】

<2015年度～2018年度の実績>

介護食品について、J A S規格の制定に向けた議論を2016年2月に開始、同年6月の農林物資規格調査会で審議し、同年8月17日付けで「そしゃく配慮食品の日本農林規格」として制定した。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、同年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。

2016年6月の「日本再興戦略2016」や同年11月の「農林水産業・地域の活力創造プラン」を受け、同年12月の農林物資規格調査会において、我が国の強みのアピールにつながる多様な規格の制定や消費者に分かりやすいJ A Sマークの在り方など、J A S制度の見直し方向を報告した。

第193回国会にて「農林物資の規格化等に関する法律及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター法の一部を改正する法律」が成立 (2018年4月1日施行) した。民間事業者・団体・地域・消費者等からの相談を随時受け付け、新規格の制定に向けて検討した。

新たな規格として、2018年3月に「日持ち生産管理切り花の日本農林規格」、「べにふうき緑茶中のメチル化カテキンの定量- 高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」及び「ウンシュウミカン中の β -クリプトキサンチンの定量- 高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」を制定した。【農林水産省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

引き続き、新たな消費者ニーズを踏まえた J A S 規格等について、事業者、産地、消費者等の提案を受けて検討する。【農林水産省】