

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ア 電気通信サービスに係る消費者保護の推進	担当省庁	総務省
-----	--	------	-----

<p>施策概要</p>	<p>○ 総務省の取組</p> <p>電気通信サービスに係る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、PIO-NET を含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を<u>通じて、制度の実施状況を通じ、消費者保護ルールが適切に機能しているかについて継続的にモニタリングしする。また、その結果を踏まえ、必要に応じて法令による措置を含めた対応を検討制度の見直しを実施する。</u></p> <p>令和元年10月</p> <p><u>(1) 法執行の適切な実施</u></p> <p>総務省に施行された設置されている「<u>電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第5号）消費者相談センター</u>」や<u>全国の消費生活センター</u>に関する事項も寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、<u>関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用随時、電気通信事業者等に資する対し、問合せや要請、行政指導等を実施し、消費者保護ルールの遵守に向けた取組、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実効性を推進する確保している。</u></p> <p><u>また、電気通信消費者支援連絡会*</u>を全国の各地域（11地域）において毎年<u>定期的に2回</u>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<u>行い実施している。</u></p> <p>※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。</p> <p><u>（令和2年度実績）</u></p> <p><u>さらに、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消費者保護ルールの遵守に向けた取組、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している。</u></p> <p><u>(2) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング</u></p> <p>電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するために、<u>ICT サービス安心・安全研究会「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を2016平成28年9月から年2回開催しており、2020年6月の第9回モニタリング定期いる。</u>この会合においては、<u>これまでの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、2019年度の苦情相談の傾向分析の結果及び、MNO・FTTHや電気通信サービスの契約に係る実地調査の結果の報告を行い、</u><u>「2019年度踏まえて消費者保護ルールが適切に機能しているかを評価し、改善点の指摘を実施状況している。</u>さらに当該指摘については、<u>次の会合においてフォローアップを実施している。</u></p>
-------------	---

(3) 制度の見直し

令和2年6月より「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」を開催し、モニタリング(評価・総括)の結果等を踏まえた制度の見直し等について検討し、提言を取りまとめるとともに、そのフォローアップを実施している。

(令和2～3年度実績)

令和2～3年度においては、特に、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において制度の見直しについて集中的に検討し、令和3年9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を取りまとめた。その際、

同報告書を踏まえ、①電話勧誘の問題に対応における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするため、事業者が勧誘行為のために準備の措置を講じることの義務化、③期間拘束契約に係る違約金等に関する制限について制度化するトークスクリプトを確認ため、令和4年2月に電気通信事業法施行規則を改正した(同年7月1日施行予定)。

また、同月、携帯電話事業者とその販売代理店との間の委託契約についても、消費者保護ルール違反を助長する取組を調査に追加可能性がある場合は業務改善命令の対象となり得る旨を具体的な事例を含めて「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」において明確化した。

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。

加えて、令和3年2月の第10回モニタリング定期会合においては、令和2年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果等の報告を行うとともに、電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連するものを評価・分析し、要改善・検討事項を取りまとめ、事業者団体等に対応を要請した。

また、電気通信消費者支援連絡会については、全国11の各総合通信局等の単位で年2回開催し、関係者の間で情報共有・意見交換を行った。

さらに、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を行うため令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。同タスクフォースにおいては、令和4年夏を目途に一定の結論を得ることとしている。

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

電気通信サービスに係る消費者保護利用者利益の制度の運用状況確保

(目標)

必要に応じて消費者が電気通信サービスに係る消費者保護ルールの提供を適切に受けられる環境を整備をすることにより、利用者利益の確保を図る。

(進捗)

(1) 法執行の適切な実施するととも

令和3年度(12月末時点)において、行政指導を18件実施した。

(2) 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・評価等するICTサービス安心・安全研究会実施状況のモニタリング

「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を、平成28年9月から年2回の頻度で令和3年度末までに計12回開催し、した。

(3) 制度の見直し

令和3年9月に「消費者保護ルールの実効性を確保する在り方に関する検討会報告書2021」を取りまとめるとともに、その提言を踏まえ、令和4年2月に電気通信事業法施行規則及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を改正した(同年7月1日施行予定)。

-(進捗)-

「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」は平成28年9月から、年2回の頻度で令和2年度末までに計10回開催している。同会合において、令和元年10月の改正電気通信事業法を踏まえた行政指導等の内容を説明しており、令和2年度(2月末時点)においては、行政指導を15件行っている。

また、令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。

【今後の取組予定】

○ 総務省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> 改正電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等事業法施行規則の施行(令和4年7月1日施行予定)に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、その遵守徹底を図る。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> 「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」において、令和4年夏を目途に一定の結論を得、当該結論を踏まえた取組を実施する。 令和元年の電気通信事業法の一部を改正する法律(令和元年法律第5号)により導入した販売代理店の届出制度について、令和4年10月で施行後3年が経過することから、当該法律の規定に基づき、その施行の状況について検討を加え、必要に応じ制度の見直しを実施する。

		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、総務省に設置されている「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相談センター」や全国の消費生活センターに寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、適切な法執行を図る。 ・引き続き、全国の各地域において消費生活センター、電気通信事業者等による取組を促進及び総務省の間の情報共有や連携を進める。 ・引き続き、制度の実施運用状況についてモニタリングを行い、法令による措置実施し、その結果を含めた踏まえ必要な対応に応じ制度の見直しを実施 <p>(特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視)する。</p>
	<p>令和7年度 以降</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が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提供を通じた関係者間適切に受けられる環境の連携強化、電気通信事業者等整備による取組を促進 ・制度の向け、引き続き、法執行の適切な実施や消費者保護ルール実施状況のモニタリングを行い、法令実施するとともにによる措置を含めた必要な対応を実施 <p>(特に、令和元年、消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店間の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視)情報共有や連携を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これらの取組を通じて得られた知見を踏まえ、必要に応じて制度の見直しについても実施する。

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 イ 有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	担当省庁	総務省
-----	---	------	-----

施策概要	<p>○ 総務省の取組</p> <p>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、販売勧誘活動などについて、放送法（昭和25年法律第132号）及び「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」を遵守徹底させるなど、消費者保護を図る。また、有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況を継続的にモニタリングする。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>有料放送サービスにおける苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況について、継続的にモニタリングを行ったところ、令和2年度3年度（令和3年1月10月まで）に寄せられた苦情・相談件数は計3325件であった。内容は様々であるが、事業者による説明不足を指摘する声が多く、こうした声を受けた各総合通信局等の職員より事業者に対し、消費者への丁寧な説明をするよう促すといった対応を行った。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング</p> <p>（目標）</p> <p>継続的にモニタリングするとともに、必要に応じて取組状況を検証する。</p> <p>（進捗）</p> <p>関係事業者の取組状況について、月1回の頻度でモニタリングを実施している。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進 ※SDGs 関連：関連目標 1、8	担当省庁	金融庁
-----	---	------	-----

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p><u>金融事業者（金融機関等）</u>に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、より豊かな国民生活の実現を目指す。</p> <p>具体的には、①「顧客本位の業務運営に関する原則」<u>（以下「原則」という。）</u>に基づき、<u>金融機関金融事業者</u>に対して、顧客本位の業務運営を実現するための取組方針の策定や、その定着度合いを客観的に評価する成果指標（自主的な KPI・共通 KPI）の公表を促す、②<u>金融機関金融事業者</u>や顧客の参考となるよう、<u>金融機関金融事業者</u>に対するモニタリングで把握した優良事例等を公表する、といった施策を実施する。</p> <p><u>（令和2年度2～3年度実績）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>「『顧客本位の業務運営に関する従来、原則』を採択し、取組方針・自主的な KPI・共通 KPI を公表を採択した金融事業者のをリスト」を四半期ごとに取りまとめ、公表した。</u>に掲載・公表してきたところであるが、当該リストについて、令和2年9月8日公表の「<u>金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書</u>」には、「<u>安定的な資産形成に向けた金融事業者において、各金融事業者の取組方針等を原則の取組み状況</u>」を併せて公表し、<u>金融機関の取組方針やその成果の公表における好事例を掲載項目ごとに比較できるようにすることで、より顧客にとって分かりやすい情報を発信が適当であるとの提言があった。</u> ・<u>当該提言を踏まえて、令和3年4月に、原則を採択し、当庁が公表するよう金融機関当リストへの掲載を希望する金融事業者に対して促した、取組方針等の公表状況に加えて、取組方針等の記載内容等と原則の項目ごととの対応関係（以下「対応関係」という。）について、改めて報告を求めたところ。</u> ・<u>令和2年7月令和3年9月、同年6月末までに新たに報告があった金融事業者のうち、対応関係が明確に示されていることが確認できた金融事業者のみを当該リストに掲載した。</u> ・<u>令和3年11月及び令和4年2月、当該リストを更新するとともに、新たに報告があった金融事業者のうち、投資信託の共通 KPI に関する報告があった金融事業者について取りまとめ及び分析の上、公表した。</u> ・<u>また、令和3年6月には、「投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果について」において、金融機関金融事業者に対するモニタリング及び顧客意識調査により把握した顧客本位の業務運営の現状や課題をまとめるとともに、優良事例金融事業者における課題や今後更なる取組が期待される事項等を公表した示した。</u>
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>「顧客本位の業務運営に関する①原則」を採択し、取組方針、自主的なKPI及び対応 関係を明確に示した上で、金融庁に対し報告を行った金融事業者数</p> <p>②上記①のうち、投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIを策定・公表報告 した金融事業者数</p> <p style="padding-left: 20px;">①原則採択・取組方針策定事業者数</p> <p style="padding-left: 20px;">②自主的KPI公表事業者数</p> <p style="padding-left: 20px;">③共通KPI公表事業者数</p> <p>(進捗)</p> <p>④ ① 令和3年度(令和3年12月末)：985者</p> <p style="padding-left: 20px;">② 令和2年度(令和3年12月末)：2,098社(令和元年度：1,925社) 208者</p> <p style="padding-left: 20px;">③令和2年度(12月末)：1,238社(令和元年度：990社) —</p> <p style="padding-left: 20px;">④令和2年度(12月末)：534社(令和元年度：380社) —</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を踏まえた金融機関の取組の推進 ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3"> <金融機関金融事業者>に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施) > <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <金融機関金融事業者>に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施) > <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を踏まえた金融機関の取組の推進 ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 	令和4年度	<金融機関金融事業者>に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施) > <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	<金融機関金融事業者>に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施) > <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表
年度	取組内容										
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を踏まえた金融機関の取組の推進 ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 										
令和4年度	<金融機関金融事業者>に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施) > <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度 以降	<金融機関金融事業者>に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施) > <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 										

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 エ 詐欺的な事案に対する対応	担当省庁	金融庁
-----	---------------------------------------	------	-----

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>無登録で金融商品取引業を行っている者による詐欺的な事案については、関係機関とも連携の上、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、禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うほか、無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。</p> <p>また、詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為については、SNS を活用するなど、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。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>無登録業者による金融商品取引法違反に係る裁判所への禁止命令等の申立てを1件 <u>2件</u>行ったほか、無登録で金融商品取引業を行っている者 18先<u>34</u> 者に対して警告書を発出した。</p> <p>また、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為について、金融庁ウェブサイトにおける注意喚起ページの更新や、金融庁公式ツイッターTwitterにおいて注意喚起を行った。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①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件数</p> <p>②無登録で金融商品取引業等を行っている者に対する警告書の発出件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：1件 <u>令和3年度：1件</u></p> <p>②令和2年度：18件 <u>令和3年度：16件</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 <u>4年度</u></td> <td rowspan="2">・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや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。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td> </tr> <tr> <td>(令和7年度 以降)</td> <td>・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや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。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3年度 <u>4年度</u>	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや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。	令和5年度	令和6年度	・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。	(令和7年度 以降)	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや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。
年度	取組内容									
令和 3年度 <u>4年度</u>	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや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。									
令和5年度										
令和6年度	・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。									
(令和7年度 以降)	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや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。									

	<ul style="list-style-type: none">・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。
--	---

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 オ 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ついての対応	担当省庁	金融庁
-----	--	------	-----

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>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について、引き続き、投資者保護の観点から、適切に監督上の対応を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>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における取得勧誘やファンド運営等について、関係機関からの情報や当局に寄せられる相談等を参考として、リスクベースのモニタリングを行った。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①投資型クラウドファンディング業者の新規登録件数</p> <p>②行政処分件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度(2月3年度(12月時点))：4件8件</p> <p>②令和2年度3年度(3月時点)：0件0件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 力 暗号資産交換業者等についての対応	担当省庁	金融庁、消費者庁
-----	---	------	----------

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>暗号資産交換業者について、利用者保護の観点から所要の制度整備を行い、制度等の周知を含め、整備された制度を適切に運用する・運用を行っている。</p> <p>制度の運用に当たっては、登録業者ではない事業者による詐欺的行為等の消費者被害が発生していることを踏まえ暗号資産の価格が大きく変動するとともに、関連ビジネスは目まぐるしく変化している中で、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、利用者保護の観点から、ガバナンス・内部管理体制等について、機動的かつ深度あるモニタリングを継続的に実施している。</p> <p>また、無登録業者に関する利用者相談が引き続き寄せられていることを踏まえ、無登録業者に対し警告を行うなど、国内外の無登録業者に対し厳正に対応している。さらに、暗号資産をかたった詐欺等に関する相談が増えており社会的にも注目されていることから、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携しつつ、無登録業者に対して警告等を行う。また、暗号資産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、利用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、必要に応じて立入検査を行いつつ、暗号資産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して、利用者向けの注意喚起等、広報活動を行っていく。</p> <p>※「仮想通貨交換業者等に関する研究会 報告書」(平成30年12月公表) 参照(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>暗号資産の外部流出事案の発生や、暗号資産を用いた証拠金取引等の新たな取引等に対応するための「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律」が2019年6月に公布されたことを受け、関係政令・内閣府令や事務ガイドライン等を整備した(2020年4月公布、改正法と併せて5月施行)。</p> <p>暗号資産交換業者について、詐欺的行為等が疑われる暗号資産交換業者におけるビジネスモデルや内包するリスクを適切に把握し、フォワードルッキングな監督業務を実施するため、ビジネスモデルに係るヒアリングや、財務リスク等の把握、経営管理体制及び業務運営体制の適切性に係るモニタリングを実施した。</p> <p>また、無登録業者に対して警告等を行うとともに、登録業者に対しては、これまでの検査・モニタリングで把握した実態等を踏まえ、業務改善計画の進捗状況のフォローアップ等、機動的かつ深度あるモニタリングを実施した消費者庁及び警察庁とも連携して、暗号資産に関し利用者向けの注意喚起を行った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>金融庁及び警察庁と連携して、継続的に、利用者向けの注意喚起を行うとともに、国民生活センターにおいて、暗号資産等に関連する研修を実施する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>金融庁及び警察庁と連携し、令和2年度においても利用者向けの注意喚起の更新</p>
------	--

	<p>を検討。国民生活センターにおいて暗号資産等に関連する研修を実施した。</p> <p><u>令和3年度においては、金融庁及び警察庁と連名で注意喚起資料「暗号資産(仮想通貨)に関するトラブルにご注意ください!」を作成の上、公表した。</u></p>
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①暗号資産交換業者に対する規制の整備・運用状況</p> <p>②国民生活センターにおける消費生活相談員向けの暗号資産等に関連する研修の実施回数</p> <p>②暗号資産交換業者に関するルールの認知度</p> <p>③「暗号資産」に関する消費生活相談件数</p> <p>④「暗号資産」に係る取引金額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会）</p> <p><u>(目標)</u></p> <p>①実施回数：6回程度（受講者のニーズに応じ設定する）</p> <p>②令和4年度4月頃予定のインターネット調査結果を踏まえ、設定する。</p> <p>③④当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p><u>(定義)</u></p> <p>①国民生活センターで実施する暗号資産に関する研修実施回数</p> <p>②インターネット調査（消費者庁実施）</p> <p>③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集</p> <p>④現物取引額及び証拠金取引額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会）</p> <p><u>(進捗)</u></p> <p>①「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律」の公布（2019年6月）されたことを受け、関係政令・内閣府令や事務ガイドライン等の整備（2020年4月公布、改正法と併せて5月施行）。</p> <p>②①令和2年度（1月末時点）：7回：8回</p> <p>—・「消費生活相談員研修消費生活相談員基礎講座（実務コース）」1回</p> <p>・「消費生活相談員研修専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル」3回</p> <p>・「消費生活相談員研修専門・事例講座キャッシュレス決済と消費者トラブル」3回（相模原実施2回、徳島県内実施1回）</p> <p>・<u>「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（石川県）」1回</u></p> <p><u>令和3年度：6回</u></p>

- ・「【新設】消費生活相談員研修 専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル」3回（相模原実施1回、オンデマンド配信2回）
- ・「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース） キャッシュレス決済と消費者トラブル」2回（相模原実施1回、オンデマンド配信1回）
- ※なお、本研修は相模原で2回の実施を予定していたところ、新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回については上記オンデマンド配信に集約した。
- ・「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（愛知県）」1回
- ②令和3年度：確認中（令和4年4月頃 調査予定）
- ③令和3年度：確認中
- ④令和2年度：現物取引 20兆6050億円、証拠金取引 97兆3640億円

【今後の取組予定】

○ 金融庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	令和2年5月1日に施行された資金決済法等改正法において整備された制度を適切に運用
令和4年度	暗号資産を取り巻く環境や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
令和5年度	暗号資産を取り巻く環境や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
令和6年度	
令和7年度以降	暗号資産を取り巻く環境や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

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・暗号資産等に関する啓発用資料の作成・公表 ・上記資料を活用した注意喚起の実施
4年度	
令和4年度	暗号資産等を巡る消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の方法について見直す
5年度	
令和5年度	
令和6年度	暗号資産等を巡る消費生活相談の施策の実施状況等を踏まえ検証し、必要に応じて見直し
令和7年度以降	
	<ul style="list-style-type: none"> ・暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用し た注意喚起の実施

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	担当省庁	経済産業省
-----	--	------	-------

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、割賦販売法（昭和36年法律第159号）の適切な運用を進めていく。その中で、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：一般社団法人日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。</p> <p>また、令和元年12月20日に公表された割賦販売小委員会報告書「当面の制度化に向けた整理と今後の課題～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」に基づき、令和2年の通常国会で割賦販売法を改正した。改正法では、少額の分割後払サービスを対象とした登録制度、蓄積されたデータ等に基づく高度な限度額審査手法を認定する制度の創設、クレジットカード番号等の適切管理義務者の範囲の拡大等を措置した。（令和3年4月1日から施行）</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年6月24日 割賦販売法の一部を改正する法律 公布 ・令和2年12月16日 割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 公布 ・<u>令和3年4月1日 割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行</u> 				
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p><u>割賦販売法に基づく包括信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数及び行政処分件数</u></p> <p><u>（進捗）</u></p> <p>令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>包括信用購入あっせん業者に対する検査件数22件、行政処分件数0件</u> ・<u>クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備・運用状況番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数17件、行政処分件数0件</u> <p>（進捗）</p> <p>割賦販売法の改正による、クレジットカード番号等の管理義務者の対象範囲拡大</p> <p>（令和3年4月1日施行）</p> <p><u>数0件</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行
年度	取組内容				
令和3年度	割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行				

	<u>4年度</u>	—(4月1日)— 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 <u>クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</u>
	令和4年度 <u>5年度</u>	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 <u>クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</u>
	<u>令和5年度</u>	
	令和6年度	
	令和7年度 以降	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ク 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	担当省庁	経済産業省、農林水産省
-----	--	------	-------------

施策概要	<p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <p>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。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>農林水産省、経済産業省及び日本商品先物取引協会へ寄せられた毎月の苦情件数等の集計を実施し、委託者の保護に欠ける事態が生じていないか確認を実施。集計結果は隔月で消費者庁へ報告。</p>
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>商品先物取引に関する苦情相談件数：</p> <p>①経済産業省（消費者相談室）</p> <p>②農林水産省</p> <p>※参考1：取引高（東京商品取引所と大阪堂島商品取引所の合算）</p> <p>※参考2：PIO-NETに寄せられた相談件数</p> <p>（目標）</p> <p>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令和元年度と比較して減少させる。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：算定中（令和2年度：16件（令和2年度上半期の件数（暫定版））） （令和元年度：1052件）</p> <p>②令和3年度：算定中（令和2年度：1件（令和元年度：0件））</p> <p>※参考1：令和3年度：算出中（令和2年度：998万枚（令和元年度取引高：2171万枚））</p> <p>※参考2：令和3年度：算出中（令和2年度：20件（令和元年度：34件））</p> <p>（定義）</p> <p>経済産業省及び農林水産省でそれぞれの省で集計されている。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">今後も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を徹底する。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和7年度 以降）</td> <td>今後も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を徹底する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	今後も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を徹底する。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	（令和7年度 以降）	今後も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を徹底する。
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	今後も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を徹底する。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
（令和7年度 以降）	今後も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を徹底する。									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ケ 住宅宿泊事業法の適正な運用	担当省庁	厚生労働省、国土交通省
-----	--	------	-------------

施策概要	<p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <p>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。</p> <p>(令和 2 年度 2～3 年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民泊制度ポータルサイトを通じた政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知 ・新型コロナウイルス感染防止に係る関係自治体及び住宅宿泊仲介業者団体等への事務連絡の発出 <p>・法に基づく自治体の条例制定状況について、民泊制度ポータルサイトを通じて公表</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>住宅宿泊事業法に関する制度即した事業者等の整備・適性な事業運用状況の確保(進捗)</p> <p>・自治体から公表された届出番号情報を無断に使用して、あたかも適法な届出住宅物件が掲載されているようになりすますことを防止するため、ガイドラインを一部改正し、届出番号については公開を求めないこととした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅宿泊事業法関係自治体連絡会議により、住宅宿泊事業法に関する制度の運用について関係者間厚生労働省、国土交通省、観光庁、消防庁、自治体間で情報共有を行った行う。 ・引き続き、民泊仲介サイトの掲載物件について、関係自治体からの情報等をもとにが適法と確認できなかった物件の掲載を中止するしないよう仲介業者に指導要請する。 ・引き続き、民泊制度ポータルサイトを通じた法令、ガイドライン等の周知を行う。 ・住宅宿泊事業の実態や、インバウンド需要回復を前提とした住宅宿泊事業の運用上の課題を調査する。 <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 3 年度</td> <td rowspan="4">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</td> </tr> <tr> <td>4 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 4 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> <td rowspan="2">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</td> </tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度	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	4 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	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	令和 7 年度以降
年度	取組内容										
令和 3 年度	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										
4 年度											
令和 4 年度											
令和 5 年度											
令和 6 年度	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										
令和 7 年度以降											

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	担当省庁	国土交通省
-----	--	------	-------

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の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。</p> <p>さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。</p> <p>家賃債務保証業者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また、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、家賃債務保証業者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。</p> <p>賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和 2 年法律第 60 号）に基づくサブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について（令和 2 年 12 月施行）、建設・不動産などの関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、規制内容等を具体的に明示したガイドライン等による周知を徹底し、賃貸住宅のオーナーとなろうとする者との間のトラブルの未然防止を図る。</p> <p>（令和 2 年度 2～3 年度実績）</p> <p>民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の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。また、民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会を令和 2 年 11 月から令和 3 年 2 月にかけて、令和 2 年度は民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会を、2 都市（東京都及び名古屋市）において開催するとともに、WEB 講義を実施し、令和 3 年度は WEB 講義を 7 回実施した。（予定）</p> <p>上記記載の家賃債務保証業者登録制度に基づき、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と同時に、一般消費者の問合せに関して、登録規定に基づき、必要であれば家賃債務保証業者や業界団体に共有を図ることで、健全な家賃債務保証業の環境整備を行った。行った。</p> <p>賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律に基づくサブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、規制内容等を具体的に明示したガイドラインを策定し、建設・不動産などの関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、令和 2 年 11 月、12 月及び令和 3 年 4 月に計 5 回の WEB 説明会を実施し、ガイドライン等の内容を説明するとともに、ウェブサイト掲載等により周知を行っている。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】</p> <p>①ガイドライン等の周知及び注意喚起の状況（ウェブサイトへの掲載、研修会の開催回数・参加人数）</p> <p>②民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数</p> <p>③アンケートにおいて、管理業者との間でトラブルが発生したと回答したオーナーの割合</p> <p><u>（目標）</u></p> <p>①民間賃貸住宅に関するトラブル相談を受ける者に向けた研修会を開催することにより、トラブルを円滑に解決するための環境整備を目指す。</p> <p>②トラブルを未然に防止する観点から、賃貸人と対等に協議するために、一般消費者である賃借人が賃貸住宅に関する正しい知識を身に付けることを目指す。</p> <p>③令和元年度：約46%から令和11年度：15%への低減を目指す。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：WEB講義7回（視聴回数：〇〇回）（更新予定）</p> <p>②令和2年度：2都市（東京都及び名古屋市）において開催するとともに、WEB講義33,069件 義を実施（研修会参加者数：115人。WEB講義視聴回数：3,069回）。</p> <p>③令和元年度：31,988件</p> <p>④賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行後に実施予定③進捗状況を引き続き注視していく。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度 4年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 	令和4年度	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施 	令和6年度	令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施
年度	取組内容										
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 										
令和4年度											
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施 										
令和6年度											
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施 										

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 サ 住宅リフォーム等における消費者保護	担当省庁	国土交通省
-----	--	------	-------

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>住宅リフォームや中古住宅の売買に係る各種瑕疵保険を利用する事業者の情報（事業者名・所在地・保険契約実績等）を住宅瑕疵担保責任保険協会のウェブサイトにて公開し、住宅リフォーム及び中古住宅流通に関する情報提供を行う。</p> <p>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（平成26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。</p> <p>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（平成29年11月6日公布・平成29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。</p> <p>住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、令和元年10月に取りまとめられた「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」の報告書報告書や令和3年1月に取りまとめられた「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、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充実を図る。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>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、16団体であった（令和3年4年3月末時点）。</p> <p>安心R住宅制度における、事業者団体登録数は13団体であった（令和3年4年3月末時点）。</p> <p><u>「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、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、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、また、「制度施行10年経過</u></p>
------	--

	<p>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。や既存住宅の流通に係る消費者保護の充実に図るため、リフォーム、既存住宅売買等に関する瑕疵保険に加入した住宅に係る紛争を住宅紛争処理の対象に追加すること等を内容とした「住宅の質の向上及び円滑な取引環境の整備のための長期優良住宅の普及の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和3年法律第48号）が令和3年5月に成立したことを受け、同改正法の施行に向けた準備を進めている。</p>									
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①住宅リフォーム事業者団体登録制度における登録団体数 ②「安心R住宅」制度における登録団体数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度3年度：16件 ②令和2年度3年度：13件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1" data-bbox="459 920 1382 1285"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 シ 高齢者向け住まいにおける消費者保護	担当省庁	厚生労働省、国土交通省
-----	--	------	-------------

施策概要	<p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <p>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。</p> <p>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居住の確保を図るための運用を引き続き求める。さらに、入居希望者が高齢者向け住まいの検討・選択をする際の参考となるよう情報提供の充実を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和3年4年3月には、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を踏まえた通知や全国会議を通じて、都道府県等において都道府県等が自ら定めている指導指針を的確に運用し、行政指導を徹底するように要請した。(予定) ・ 令和3年4年2月に開催した全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施した。(予定)
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①厚生労働省のガイドライン（※1）の改定状況
- ②地方公共団体への周知状況

（目標）

- ①法令等の改正に伴い、厚生労働省のガイドラインについて改定を行うとともに、地方公共団体の指導指針への反映を行うよう通知する。
- ②地方公共団体の周知状況
 - ・地方公共団体に対して、毎年度指導通知を发出し、周知を行う。
 - ・地方公共団体に対して、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議を通じて毎年度周知を行う。

（進捗）

- ①令和2～3年度：改定に向けた検討を行い、必要な改定を実施。
・厚生労働省のガイドラインの改正に基づく地方公共団体の指導指針の反映状況：129団体において全て反映済み（令和2年度：次年度の改定に向けた検討127団体で反映済み）。
- ②令和2年度2～3年度：
 - ・指導通知の发出や全国会議を通して、都道府県等における指導指針の的確な運用や行政指導の徹底を要請。
 - ・全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施。
 （令和3年4年3月31日指導通知（※2）发出。令和3年4年3月全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知）（予定）

（定義）

- ※1：有料老人ホームの設置運営標準指導指針（老発第0718003号平成14年7月18日・最終改正老発0402第1号平成30年0401第14号令和3年4月2日1日厚生労働省老健局長通知）
- ※2：有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発0331第3●●●●第●号令和3年3月31日厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）（予定）

【今後の取組予定】

- 厚生労働省、国土交通省の取組

年度	取組内容
令和 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	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継続、入居希望者への情報提供の充実
<u>令和4年度</u>	
令和5年度	<u>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継続、入居希望者への情報提供の充実</u>
令和6年度	
令和7年度 以降	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継続、入居希望者への情報提供の充実

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 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：関連目標3	担当省庁	消費者庁、厚生労働省、関係省庁等
-----	---	------	------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組</p> <p>「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。</p> <p>また、当該事業を運営していることが判明している事業者に対し、預託金の管理等、適切に業務運営を行うよう、依頼する。</p> <p>更に、消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施するとともに、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 <u>ため</u> <u>のようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう</u> 情報提供を行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>身元保証等高齢者サポートサービスに関する消費生活相談件数及び事例を注視し、必要に応じて引き続き情報提供を行う。</p> <p><u>令和3年度は、身元保証等高齢者サポートサービス等の資産管理に関する契約について、慎重に対応する必要があることを改めて注意喚起した。</u></p> <p><u>また、消費者行政ブロック会議（令和3年10月～11月開催）及び都道府県等消費者行政担当課長会議（令和4年春頃開催予定）において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し、身元保証等高齢者サポートサービスに係る留意事項について周知の依頼を行った。</u></p> <p><u>令和4年3月開催（予定）の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、身元保証等高齢者サポート事業に係るこれまでの事務連絡や注意喚起内容を再周知した。</u></p>
------	--

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

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

(目標)

~~身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者トラブルの発生防止に努める。~~

当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。

(進捗)

令和3年度：100件（令和4年1月17日時点）

令和2年度：106件

(定義)

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集

【今後の取組予定】

○消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組

年度	取組内容
令和 3 年度 <u>4</u> 年度	・消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施
令和 4 年度 <u>5</u> 年度	・消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるためのようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう情報提供
令和 5 年度 <u>6</u> 年度	・地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供
<u>令和6</u> 年度	・必要な措置の検討・実施 ・身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼
<u>令和7</u> 年度 以降	消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 セ 美容医療サービス等の消費者被害防止	担当省庁	厚生労働省、消費者庁
-----	--	------	------------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>美容医療、歯科インプラント等の自由診療については、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、「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」に係る Q&A や説明用資材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。</p> <p>「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インフォームド・コンセントや消費者被害に関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、地方公共団体等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。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</p> <p>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・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>平成 29 年 12 月から、一定の美容医療契約が特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とされたことに伴い、継続して、特定商取引法の執行を厳正に実施するほか、周知・啓発活動を実施する。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</p> <p>特定商取引法で規定している特定継続的役務提供の法解釈等を消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、周知・啓発活動を行っている。</p> <p>○ 消費者庁、厚生労働省の取組</p> <p>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。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</p> <p>消費者庁と厚生労働省とで連携し、四半期ごとに PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体へ提供。</p> <p>また、糖尿病治療薬を適用外使用した自由診療に関連し、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・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①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）
- ③「美容医療サービス」に係る消費者からの消費生活相談情報の地方公共団体への提供回数件数

（目標）

①年4回程度

③当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。

（進捗）

①令和2年度：4回

②令和2年度：6,367件（33件）（令和元年度：7,583件（56件）（平成30年度：6,609件（143件）））

②令和2年度：4回

③令和3年度：311件（令和3年8月9日時点）

（定義）

②インフォームド・コンセントに関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。

③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行
令和4年度	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてそ

令和5年度	の周知・啓発の方法等を見直す
令和6年度	・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行
（令和7年度以降）	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行

○ 消費者庁、厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和3年度	「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の地方公共団体への提供
令和4年度	「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の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供
令和5年度	
令和6年度	
（令和7年度以降）	「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の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ソ 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	担当省庁	警察庁
-----	--	------	-----

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）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。</p> <p>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。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</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警備業者に対する指導を実施した。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>警備業者への指導状況（行政処分）</p> <p><u>（目標）</u></p> <p><u>行政処分件数の増減を注視しつつ、状況に応じ適正かつ厳正に対処していく。</u></p> <p>（進捗）</p> <p>令和 2 年 3 年：確認中（令和 元 年：210 2 年：158 件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 3 年度 4 年度</td> <td> <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、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 </td> </tr> <tr> <td>令和 4 年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 違反業者に対する行政処分の実施 </td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> <td> <p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 </td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td> <td> <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、各種講習会や立入検査等、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 <p>< 関係機関との連携 ></p> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 4 年度	<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、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 	令和 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> 違反業者に対する行政処分の実施 	令和 5 年度	<p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 	令和 6 年度		令和 7 年度 以降	<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、各種講習会や立入検査等、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 <p>< 関係機関との連携 ></p>
年度	取組内容												
令和 3 年度 4 年度	<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、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 												
令和 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> 違反業者に対する行政処分の実施 												
令和 5 年度	<p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 												
令和 6 年度													
令和 7 年度 以降	<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、各種講習会や立入検査等、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 <p>< 関係機関との連携 ></p>												

	<table border="1"><tr><td data-bbox="459 192 639 331"></td><td data-bbox="639 192 1399 331"><ul style="list-style-type: none">・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化</td></tr></table>		<ul style="list-style-type: none">・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化
	<ul style="list-style-type: none">・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化		

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 タ 探偵業法の運用の適正化	担当省庁	警察庁
-----	--------------------------------------	------	-----

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>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採るなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>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。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>探偵業者への指導状況</p> <p>①行政処分</p> <p>②立入調査</p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>行政処分・立入調査件数の増減を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年：調査中 (令和2年：23件 (令和元年：33件))</p> <p>②令和3年：調査中 (令和2年：2,041件 (令和元年：2,651件))</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	担当省庁	経済産業省、 消費者庁
-----	--	------	----------------

施策概要	<p>○ 経済産業省、消費者庁の取組</p> <p>電力及びガス小売全面自由化を受けて、経過措置料金解除の有無や移行手続を含め、周知・広報を実施する。</p> <p>また、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁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。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>ガスの経過措置料金が課されていない事業者に対する事後監視で、合理的でない値上げが認められた場合には、料金を是正するように指導を行った。</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁が共同で、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令和2年7月・12月の2回、令和3年8月・12月の4回にわたり、公表した。また、電力・ガス取引監視等委員会は、移行手続について、契約を切り替えるための手続方法等の周知を行った。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>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する。</p> <p>小売電気事業者による需要家への電気料金等の説明・情報提供の状況について実態把握を行い、それを踏まえて指針の改定等の追加的な対策の必要性について検討を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会は、電気の需要家等から相談窓口などに寄せられた相談に対応し、質問への回答やアドバイス等を行った。</p> <p>本相談において、不適切な営業活動などに係る情報があった場合には、事実関係を確認し、必要な場合には指導等を行った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令（特定商取引法など）を厳正かつ適切に執行する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和2年度3年度においても特定商取引法に基づく国の行政処分を厳正に執行した。令和2年6月、小売電気事業者に対して、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう要請した。</p>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①電気事業法・ガス事業法の運用状況
- ②特定商取引法の執行状況
- ③不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。）の執行状況（景品表示法による行政処分件数）
- ④消費者安全法の執行状況（消費者安全法による法的措置件数）

以下、KPI①～④について、(目標)、(進捗)、(定義)を各々記載する。

①電気事業法・ガス事業法の運用状況

- ア) 小売電気事業者に対する業務改善勧告の件数
- イ) ガス小売事業者に対する業務改善勧告の件数

(目標)

電気事業法・ガス事業法の適切な運用を図る

(進捗)

- ア) 令和2年度：2件（令和元年度：2件）
- イ) 令和2年度：1件（令和元年度：1件）

(定義)

電気事業法・ガス事業法による業務改善勧告の件数を合計したもの。

②特定商取引法の執行状況

- ア) 小売電気事業者：特定商取引法による行政処分件数
- イ) ガス小売事業者：特定商取引法による行政処分件数
- ウ) 小売電気事業者兼ガス小売事業者：特定商取引法による行政処分件数

(目標)

悪質事案に対して厳正に対処していく。

(進捗)

- ア) 令和3年4月30日時点：0件
(令和2年度：4件（業務停止命令：1件、指示：1件、業務禁止命令：2件）)
- イ) 令和4年3月31日時点：0件（令和2年度：0件）
- ウ) 令和4年3月31日時点：2件（業務停止命令：1件、指示：1件、業務禁止命令：2件）
~~(令和元年度：11件（業務停止命令：3件、指示：3件、業務禁止命令：5件）)~~
- イ) ~~令和3年3月31日時点：0件（令和元年度0件）（令和2年度：0件）~~

(定義)

特定商取引法による行政処分件数は法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。

③景品表示法の執行状況（景品表示法による行政処分件数）

(目標)

不当な表示に対して厳正に対処していく。

(進捗)

令和3年度：0件（令和2年度：0件（~~令和元年度：0件~~））

(定義)

景品表示法による措置命令件数及び課徴金納付命令件数

④消費者安全法の執行状況（消費者安全法による法的措置件数）

(目標)

悪質事案に対して厳正に対処していく。

(進捗)

令和2年度3年度（令和3年4月1月31日現在）：0件（~~令和元年度令和2年度~~：0件）

(定義)

消費者安全法による法的措置の件数

【今後の取組予定】

○ 経済産業省、消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	・電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 ・ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施
令和4年度	
令和5年度	・電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 ・ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施
令和6年度	
令和7年度 以降	・電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 ・ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。
令和4年度	
令和5年度	<u>電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。</u>
令和6年度	
令和7年度 以降	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	電力小売全面自由化及び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
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ツ チケット不正転売禁止法の適切な運用	担当省庁	文部科学省、消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------

施策概要	<p>○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>興行入場券の適正な流通を確保するために、令和元年6月14日に施行された特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律（平成30年法律第103号。以下「チケット不正転売禁止法」という。）の普及啓発を図る。消費者保護のための対応として、関係府省庁ウェブサイト等による消費者等への情報提供、注意喚起を行う。</p> <p>また、消費者からの相談に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの研修情報提供等を実施する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>「令和2年版3年版消費者白書」や「令和元年度令和2年度文部科学白書」等において「チケット不正転売禁止法」の概要等について情報発信を行うとともに、文化庁ウェブサイトにおいて関係府省庁等の取組等を掲載し、消費者等への情報提供、注意喚起を行った。また、法施行後約2年のタイミングとして、令和3年7月には主催者向けの通知を発出し、改めて法の適正な運用について周知を行った。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①消費者等への情報提供・注意喚起の実施件数</p> <p>②消費生活相談員向け研修会等における説明の実施回数（令和3年度実施予定）</p> <p>（目標）</p> <p>①消費者等への情報提供・注意喚起を年15件実施</p> <p>②消費生活相談員向け研修会等における説明を実施（令和3年度実施予定）</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：14件（令和2年度：7件）</p> <p>（定義）</p> <p>①関係府省庁の情報提供等の実施件数の総計</p> <p>②関係府省庁の研修会等の実施回数の総計（令和3年度実施予定）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施 	令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施
年度	取組内容										
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施 										
令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施										