

消費税価格転嫁等総合相談センター設置運営業務 ロジックモデル

事業の目的：政府共通のアクセスしやすい相談窓口として、全国共通の電話番号及びメールにより、全国各地からの消費税の転嫁拒否等に関する相談に対応し、制度の内容や考え方を案内するとともに、買ったたき等の被害を受けている事業者等からの相談についてはその内容を聴取し、必要に応じ主管の官庁に対応を求めるなど、消費税転嫁対策特措法違反被疑情報の受付機関として機能することにより、消費税率引上げに伴う消費税の円滑かつ適正な転嫁等の確保を図る。

インプット	アクティビティ	アウトプット	アウトカム	インパクト
<p>◆予算額 平成30年度：204百万円 平成29年度：206百万円 平成28年度：232百万円 平成27年度：218百万円 平成26年度：272百万円 平成25年度：357百万円</p> <p>◆相談体制 ・コールセンター及び業種所管省庁に消費税価格転嫁等相談対応室の分室を23分室設置。</p>	<p>◆電話・メール相談の受け付け 転嫁拒否、阻害表示、総額表示、便乗値上げ、軽減税率制度に関する事業者や消費者からの相談を受け付け。</p> <p>◆違反被疑に関する情報提供 電話・メール相談において受け付けた転嫁拒否事案等の違反被疑情報等を、違反被疑事案の調査を実施する省庁に提供。</p>	<p>◆相談実績：19,476件（平成29年3月末時点の累計） （内訳）消費税制度：9,898件 総額表示：2,241件 便乗値上げ等：2,061件 転嫁拒否：1,526件 阻害表示：1,045件 軽減税率：312件 その他：2,393件</p> <p>◆違反被疑情報受付件数：844件 （内訳）3条違反関連：92件 8条違反関連：752件 ※3条は転嫁拒否行為、※8条は阻害表示</p> <p>◆相談事例の公表 ・相談事例を取りまとめWEB上に公表。</p>	<p>◆消費税価格転嫁等に関する理解の醸成、広報 [初期～中期目標] ・事業者や消費者から寄せられる消費税率の引上げに係る消費税価格転嫁及び新たに導入される軽減税率に関する相談等に対して、これまでに整備したFAQ等も活用して対応することにより、制度に関する理解の醸成に寄与。 ・相談実績の公表とともに、事業者や消費者の関心の高い相談事例をWEB上に公表することにより、消費税価格の転嫁等に関する理解の醸成、制度の周知、広報等に寄与。</p> <p>◆転嫁拒否等の違反行為の是正 [初期～中期目標] ・消費税転嫁特措法3条、8条の違反被疑情報について、調査又は指導を行う主務大臣等に情報提供を行うことにより、転嫁拒否等の違反行為の是正に寄与。</p>	<p>◆消費税の円滑かつ適正な転嫁の推進 正しい消費税転嫁や消費税制度に関する一般的な知識の付与を通じて消費税の円滑かつ適正な転嫁が行われるようにする。</p>
<p>[設置根拠及び手法について]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費税転嫁対策特別措置法附則第3条 ・消費税の円滑かつ適正な転嫁・価格表示に関する対策の基本的な方針（中間整理の具体化）（平成24年10月26日消費税の円滑かつ適正な転嫁等に関する対策推進本部決定） 		<p>【参考1】年度別相談件数の推移（消費税価格転嫁等相談対応室集計） （25年度）（26年度）（27年度）（28年度）（29年度） 当センター 11,125件 5,237件 1,314件 832件 968件 公取委 3,179件 1,420件 548件 444件 392件</p> <p>【参考2】違反被疑情報受付件数の推移（消費税価格転嫁等相談対応室集計） （25年度）（26年度）（27年度）（28年度）（29年度） 政府全体 - 757件 737件 145件 132件 当センター - 462件 334件 21件 27件</p> <p>【参考3】内閣府HPでの相談事例の公表件数（消費税価格転嫁等相談対応室集計） （25年度）（26年度）（27年度）（28年度）（29年度） 46件 82件 68件 57件 53件</p>	<p>【参考4】相談事例等総合相談センターの活動に係る公表資料（内閣府HP）へのアクセス件数（消費税価格転嫁等相談対応室集計） （25年度）（26年度）（27年度）（28年度）（29年度） 18,433件 24,411件 15,211件 24,162件 19,618件</p>	<p>【参考5】消費税価格転嫁の状況（出典：経済産業省「消費税の転嫁状況に関するモニタリング調査」） 平成26年4月と平成30年2月との比較</p> <p>●事業者間取引（BtoB） 全て転嫁できている 79.4%→88.1% 一部転嫁できている 14.0%→4.9% 全く転嫁できていない 3.7%→2.0%</p> <p>●消費者向け取引（BtoC） 全て転嫁できている 72.1%→76.6% 一部転嫁できている 13.8%→11.1% 全く転嫁できていない 3.7%→3.9%</p>

手段と目標の因果関係に関する検討の結果

・経済産業省が実施している「消費税の転嫁状況に関するモニタリング調査」によると、消費税の転嫁が定着しつつあることが伺える状況。当センターで実施している、相談対応及び違反被疑情報の情報提供についても、政府一体で行う消費税転嫁対策の一部として効果を発揮しており、消費税の円滑かつ適正な転嫁の推進と因果関係があると考えられる。

【1】課題把握・目標設定

・消費税率の引上げに際して、消費税を円滑かつ適正に転嫁できるかどうかは、事業者にとって最大の懸念事項の一つであり、消費税を円滑かつ適正に転嫁しやすい環境を整備することが極めて重要な課題。

・平成 26 年 4 月に消費税率が 5 %から 8 %に引き上げられ、平成 31 年 10 月には、消費税率 8 %から 10%への引上げが予定されていることから、引き続き、「消費税の円滑かつ適正な転嫁・価格表示に関する対策の基本的な方針（中間整理の具体化）」（平成 24 年 10 月 26 日消費税の円滑かつ適正な転嫁等に関する対策推進本部決定）（以下、「基本的な方針」）に基づいて、必要な措置を適切に講じていくことが必要。

・消費税価格転嫁等総合相談センター（以下「総合相談センター」）では、全国各地からの転嫁拒否等に関する相談対応を行うとともに、消費税を円滑かつ適正に転嫁する上で問題となる、転嫁拒否（減額、買ったたき、報復行為等）や、阻害表示（消費税を転嫁していない旨の宣伝や広告）といった違反被疑情報の主要な受付窓口の 1 つとして、調査・取り締まりを行う関係機関に違反被疑情報を通知するなど、これらの機関と連携し、違反行為の是正に寄与することを目標とする。

【2】政策手段の比較・検討

・消費税を円滑かつ適正に転嫁しやすい環境を整備するための手段として、「基本的な方針」において①転嫁拒否等に関する相談体制の整備、②調査・取り締まり③事業者や消費者に転嫁等に関する理解を深めてもらう広報等の取り組みを実施することとしている。

① 転嫁拒否等に関する相談体制の整備

電話相談、メール相談、対面相談窓口の設置。電話相談、メール相談については、携帯電話、インターネット等の普及により、手軽に相談が出来る手段として有効である。また、対面相談については、インターネット等の手段を持たない相談者に対応する手段として有効である。

② 調査・取り締まり

書面調査等による情報収集や転嫁拒否等に対する調査の実施。転嫁を受け入れることなどの必要な指導。違法行為があると認める場合、勧告・公表。違反行為の是正及び抑止力として有効である。

③ 事業者や消費者に転嫁等に関する理解を深めてもらう広報等の取り組み

説明会の開催、パンフレット等の配布、各種メディアを活用した広報活動。国民が多く利用する公共施設、テレビ、ラジオ等を使用することにより、転嫁対策について広く周知することができる手段として有効である。

【3】手段と目標の因果関係の検討

・消費税転嫁対策に関して、関係省庁が一丸となって取り組む内容・役割・手法のベースは、「基本的な方針」により決定されており総合相談センターは、転嫁拒否等に関する相談体制の整備の一環として、全国各地からの転嫁拒否等に関する電話相談、メール相談に対応する政府共通の相談窓口として内閣府に設置されたものである。また、上記【2】②との関連では、総合相談センターに寄せられた相談情報のうち、転嫁拒否、阻害表示といった違反被疑情報については、調査又は指導を行う主務大臣等に通知することとされており、調査・取り締まりの実施につなげられるよう連携が確保されている等、転嫁拒否等の違反行為の是正にも寄与している。さらに、上記【2】③との関連では、総合相談センターに寄せられた相談事例を取りまとめ、WEB上に公表するなど広報等の取組にも寄与している。このことから、総合相談センターは、「基本的な方針」により決定された手段の一つとして消費税を円滑かつ適正に転嫁するために効果を発揮していると考えられる。

【4】効果の測定

I 転嫁拒否等に関する相談の中でも深刻な内容の多い消費税転嫁特措法 3 条(転嫁拒否)及び 8 条(阻害表示)の違反被疑情報の主要な受付4機関(公正取引委員会、中小企業庁、総合相談センター)の一つとして、政府全体に寄せられた違反被疑情報のうち総合相談センターで受け付けた件数は下記の通り。

【違反被疑情報受付件数の推移（消費税価格転嫁等相談対応室集計）】

	(25 年度)	(26 年度)	(27 年度)	(28 年度)	(29 年度)
政府全体	—	757 件	737 件	145 件	132 件
総合相談センター	—	462 件	334 件	21 件	27 件
シェア		61%	45%	14%	20%

II 総合相談センターにおいて実施している電話相談、メール相談対応はもちろんのこと、I に記載した違反被疑情報に関係機関へ通知し、違反行為の是正に寄与している等の成果も一因となり、消費税の円滑かつ適正な転嫁が行われていることについては、以下の指標から測定できる。

[事業者間取引 (BtoB)]

	(H26.4 調査)		(H30.2 調査)
・ 全て転嫁できている	79.4%	→	88.1%
・ 一部転嫁できている	14.0%	→	4.9%
・ 全く転嫁できていない	3.7%	→	2.0%

[消費者向け取引 (BtoC)]

	(H26.4 調査)		(H30.2 調査)
・ 全て転嫁できている	72.1%	→	76.6%
・ 一部転嫁できている	13.8%	→	11.1%
・ 全く転嫁できていない	3.7%	→	3.9%

経済産業省が実施している「消費税の転嫁状況に関するモニタリング調査」によれば、事業者間取引 (BtoB) 及び消費者向け取引 (BtoC) のいずれにおいても消費税の転嫁が定着しつつあることが伺える状況。

消費税価格転嫁等総合相談センターの運営（内閣府消費税価格転嫁等相談対応室）

30年度概算決定額 2.0億円
（29年度予算額 2.1億円）

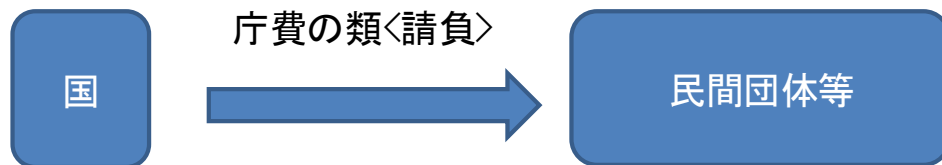
事業概要・目的

- 消費税の円滑かつ適正な転嫁等の確保を図るため、消費税転嫁対策特別措置法が平成25年10月1日に施行されました。これを受けて、全国各地からの転嫁拒否等に関する相談に対応するための政府共通の相談窓口として、内閣府に「消費税価格転嫁等総合相談センター」（以下「センター」という。）が設置され、運営が開始されました。
- センターでは、転嫁拒否・阻害表示・総額表示・便乗値上げ・軽減税率制度に関する事業者や消費者からの相談について、電話・メールにより対応します。受け付けた相談事案については、必要に応じて関係省庁に情報提供を行うことで、転嫁拒否の調査等への適切な活用を図ります。

事業イメージ・具体例

- 電話・メール相談
ナビダイヤル等を活用して迅速にセンターの各省庁担当窓口につなぐほか、センターのオペレーターが直接相談に応じるなど、政府共通の相談窓口として丁寧・迅速かつ的確な問題解決を図ります。
また、メールでも相談を受け付けます。
- 消費税転嫁拒否事案等の情報提供
電話・メール相談において受け付けた転嫁拒否事案等の違反被疑情報等を、違反被疑事案の調査を実施する省庁に提供しています。

資金の流れ



期待される効果

- 全国各地からの相談への的確な対応により、消費税の円滑かつ適正な転嫁等の確保を図ります。
- 関係省庁による転嫁拒否等に対する監視・取締りにセンターへ寄せられた違反被疑情報が活用されます。