

# 平成21年度政策評価書(事後評価)

担当部局：消費者庁取引・物価対策課

評価実施時期：平成22年8月

政策分野：消費者政策

施策	消費者取引対策の推進
基本目標	訪問販売等のトラブルの多い特定の取引について、消費者保護を十分に確保するため、経済産業局と密接に連携しつつ、悪質事業者に対する行政処分を厳正に行う。また、警察との連携強化など、環境整備に必要な取組を行う。 国とともに特定商取引法の執行を担う都道府県について、より一層の体制強化を図るため、人材強化、情報共有化、執行の連携等を進めることなど必要な支援・協力をを行う。 割賦販売法、貸金業法、宅建業法、旅行業法により主務大臣が行う行政処分について、協議、意見陳述等を通じ、消費者保護が十全に図られるよう、的確に対応する。
評価方式	実績評価方式

## 1 施策の概要

### (1) 施策の背景・必要性

#### ① 特定商取引法の厳正な執行

訪問販売などの消費者トラブルの多い特定の取引については、「特定商取引に関する法律」（以下「特定商取引法」という。）において、事業者の行為に対する一定の規制やトラブルが生じた場合の民事ルール（クーリング・オフなど）が定められている。

消費者庁は、権限委任・指揮監督下にある経済産業局との密な連携の下、特定商取引法の執行を一元的に実施している。訪問販売などにおいて消費者利益の保護を図るためには、消費者トラブルの実態を踏まえ、悪質事業者に対する行政処分などを厳正に行うことが必要である。

#### ② 都道府県の法執行の強化

特定商取引法においては、都道府県知事も自治事務として調査・処分に関する権限を有している。国は全国的に被害が及んでいる事案などに対処し、県域レベルの事案については都道府県が地域の実情を踏まえて対処している。

現在の都道府県における法執行の状況をみると、大都市圏を中心に積極的に行政処分を行っている地域がある一方で、人材やノウハウの不足などから、都道府県間でばらつきがみられる状況となっている。

このような地域間でのばらつきにつけこみ、悪質事業者が、行政処分などの取組が進んでいない地域に活動の場を移して消費者被害を拡散させるおそれもあり、国とともに都道府県の法執行の強化が必要である。

#### ③ 4業法により主務大臣が行う行政処分への対応

宅地建物取引業法、旅行業法、割賦販売法、貸金業法（以下「4業法」という。）にお

いては、主務大臣が行政処分を行う際の消費者庁（内閣総理大臣）への協議などが規定されており、消費者利益の保護を図る観点からの的確に対応することが求められている。

## （２）施策の概要

### ①特定商取引法の厳正な執行

消費者トラブルの実態を踏まえ、経済産業局との密な連携の下、悪質事業者に対する行政処分（業務停止命令・指示）などを厳正に行う。

また、通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、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（以下「ISP」という。）や金融庁などに対し違法な電子メール広告などの情報を提供することによりウェブサイトの削除や口座の停止などを促す。

### ②都道府県の法執行の強化

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」（平成22年2月 消費者庁）に基づき、地方公共団体からの行政実務研修員の積極的な受入れ・都道府県の執行担当者を対象とした研修の充実などによる人材育成や、法解釈などの情報の「ネットワーク」の強化といった国と都道府県の連携強化を図る。

### ③4業法により主務大臣が行う行政処分への対応

4業法に基づき主務大臣が行政処分を行う際の協議などに的確に対応する。

## （３）施策の予算額

（単位：百万円）

主な施策	平成21年度
特定商品取引適正化推進等経費	292
取引適正化推進等経費	109

## （４）関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）

## 2 政策評価の結果（各施策ごとの指標を記載の上、表を埋めてください。）

### （1）目標の達成状況

指標	目標値	21年度	達成度
特商法等所管法律の厳正な執行 【参考指標】 ・ 処分件数 ・ I S P 通報件数 ・ 金融庁への情報提供件数	特商法等所管法律の違反に対し、 厳正に対処する	【参考指標】 ・ 処分件数 48 件 ・ I S P 通報件数 20,848 件 ・ 金融庁への情報提供件数 35 件	C：達成に向けて進展があった

### （2）目標の達成状況の分析

#### ①特定商取引法の厳正な執行

特定商取引法違反事案が巧妙化・複雑化している中で、経済産業局との密な連携の下で限られた人的リソースなどを効率的に活用し、平成 21 年度は、5 年前と比べ 3 倍増となる 48 件の行政処分を行い、悪質事業者による被害拡大の防止などが図られた。また、I S P や金融庁への通報も着実に進んでいる。

平成 21 年 12 月より原則すべての商品・サービスが規制対象となったことに伴い、平成 21 年 12 月以降の消費者被害・苦情相談情報が積み重なるにつれ、今後、処分の是非の判断を求められる事案は大幅に増えることが見込まれ、そうした事案に着実に対処することが必要である。

特定商取引法に基づく行政処分の件数(年度、件)

平成16	平成17	平成18	平成19	平成20	平成21
16	35	30	40	37	48

違法な電子メール広告への対応

年度	ISP通報数	金融庁への 口座情報提供数
平成19年度	20,039	357
平成20年度	23,634	83
平成21年度	20,848	35

警察との連携については、平成 22 年 2 月、経済産業局と都道府県警本部との一層の連携（局長・本部長レベルでの関係強化）などについて消費者庁と警察庁の幹部が意見交換を行い、互いに了解した。これを受け、平成 22 年 3 月に開催した経済産業局消費経済課長会議の場で、消費者庁から各経済産業局に対し警察との連携強化を指示した。

## ②都道府県の法執行の強化

平成 22 年 2 月に策定した「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」における法執行強化の取組について、消費者庁/経済産業局長会議(平成 22 年 2 月 大島副大臣臨席)などの場で説明を行い、各経済産業局を通じ都道府県に対して周知徹底を行うとともに、取引・物価対策課長自らが複数の都道府県を往訪し法執行強化の必要性や行政実務研修員の受入れなど国が行う支援・協力について執行担当部署の責任者(部課長)と意見交換を行った。これらにより、都道府県において法執行強化の重要性について理解が進み、取組が進むことが期待される。

また、情報の「ネットワーク」の強化として、現在都道府県法執行担当者との間で共有している情報システム「特商法・割販法執行NET」に、特定商取引法の解釈事例を掲載するコーナーの設置準備を行った。平成 22 年度には解釈事例の掲載を開始する予定としている。

## ③ 4 業法により主務大臣が行う行政処分への対応

平成 21 年度に行われた主務大臣による行政処分(2 件)について協議を行い、消費者保護の観点を反映した。

## (3) 総合的な評価

(2) に記載の通り、消費者取引対策を着実に推進してきているところ、厳正な法執行に一層取り組んでいく。

## 3 課題と今後の取組方針

### (1) 政策全体の課題と今後の取組方針

特定商取引法の執行については、平成 21 年 12 月より原則すべての商品・サービスが規制対象となったことに伴い、平成 21 年 12 月以降の消費者被害・苦情相談情報が積み重なるにつれ、今後、従来より規制対象となっていた商品・サービスに係る事案に加え、これまで規制対象とされていなかった商品・サービスに関しても処分の是非についての判断が求められるような事案が大幅に増加する見込みである。また、新たな販売形態の出現や手口の巧妙化・多様化により、行政処分のための調査が一層困難・複雑化している。このような事情の下で、警察との連携も一層活発に行われるようになっている。

こうした状況を踏まえ、悪質事業者に対し一層厳正に対応するため、執行体制の強化を図る。また、インターネット通販やテレビ通販に関する調査を強化し不適切広告の改善を一層促進する。

都道府県の法執行の強化については、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づき取組を一層進めるべく、都道府県への働きかけなどを行っていく。

4 業法については、引き続き適切に対応していく。

## (2) 主な施策の課題と今後の取組方針

課題	今後の取組方針	
<p>・平成 21 年 12 月より原則すべての商品・サービスが規制対象となったことに伴い、平成 21 年 12 月以降の消費者被害・苦情相談情報が積み重なるにつれ、今後、従来より規制対象となっていた商品・サービスに係る事案に加え、これまで規制対象とされていなかった商品・サービスについても処分の是非についての判断が求められるような事案が大幅に増加する見込み。</p> <p>・特定商取引法違反事案の巧妙化・複雑化 など</p>	見直し・改善の方向性	執行体制の抜本的強化。
	予算要求	体制強化に必要な予算の増額。

## 4 有識者の意見等

特定商取引法の執行については、下記意見が寄せられている。

- ・新たな「消費者基本計画（素案）」に対する意見書（平成 22 年 2 月）【日本弁護士連合会】

「改正特定商取引法は過量販売解除権を導入するなど、現に生じている消費者被害の実態に即してその予防救済を容易にするための改正を行った点で評価できるが、被害の後追いになっており、消費者被害の予防救済の観点からは、さらに同法の厳正な執行が望まれる。」

平成 22 年 8 月 23 日に消費者庁参与から意見聴取を行い、以下の通り意見があった。

- ・ 特定商取引法の執行については、成果が上がっていると評価でき、また、地方の執行強化に向けての取組みも今後生きるものであり評価できる。（池本誠司参与）

### (参考) 達成目標の設定の考え方

達成目標	設定の考え方
特商法等所管法律の厳正な執行	消費者トラブルの多い取引について消費者利益の保護を図るためには、消費者トラブルの実態を踏まえ、悪質事業者に対して特商法に基づく行政処分などを厳正に行うことが必要であるため、目標として設定した。