

～消費者の声に耳を傾け、モノ言う機能を最大限に～

消費者行政における執行力の充実に関する提言 地方における特商法の執行力の充実に向けて

消費者委員会事務局

経緯

近年、P-O-N-E-Tに登録されている消費生活相談の総件数の約半数は、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）の規制対象である取引類型に関する消費生活相談となっています。特商法の改正により、悪質事業者への対応措置が盛り込まれていますが、消費生活相談件数が大きく減少するには至っていません。

一方、特商法における行政執行の状況を見ると、ここ数年、国及び都道府県による行政処分の合計件数が減少しています。特に、都道府県による処分件数が減少しており、その執行を支える消費者行政担当職員数も減少傾向にあることから、都道府県の執行力充実の必要性は高いと見えます。

提言の概要

こうした状況を踏まえ、当委員会は、地方消費者行政における特商法の執行力を高めるための方策に着目して調査審議を行いました（<http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/>）。

本提言では、以下のとおり地方消費者行政における特商法の執行に関する課題を大

きく三つに整理し、各課題への対応策を具体的に挙げています。

① 執行体制

多くの都道府県は、体制への不安を抱え、執行ノウハウの蓄積に苦慮しており、執行の実効性を高めるためには、執行担当職員の専門性の向上を図るとともに、調査・法律・処分の専門的知識及びノウハウを有する専門人材を活用し、それらの者と行政機関が一体となって実行することが重要です。そのための方策として、国による執行ノウハウの整備及び共有、執行業務に携わる職員の地位の明確化、警察関係者等の専門性を有する非常勤職員の関与の拡大、官民連携による執行体制の充実・専門人材との連携を挙げています。

② 悪質事業者への対応

複雑化・巧妙化する事業者の手法に対応するため、悪質事業者に係る端緒情報を迅速かつ適切に把握し、行政処分につながるための調査手法の充実が必要です。方策として、消費生活センターにおける法執行を念頭においた相談対応・P-O-N-E-T入力力の工夫・執行部局との情報連携の仕組みの構築、特商法執行ネットの充実、関連先への資料提供要求権（特商法第66条第3項）の活用、消費者から行政機関への情報提供が迅速に行

われるための取組を挙げています。

③ 国と都道府県の連携及び役割分担

近隣都道府県との同時処分や国との共同処分の積極的な検討、被害が広域に及ぶ事案における役割分担の基本的な考え方の明示、都道府県が行う立入検査等への支援、国と地方の処分権限の考え方の周知の重要性、必要性について指摘しています。

本提言を踏まえ、消費者庁は適切な取組を進めるべきであり、また、都道府県においても、執行力の充実に向けた取組を行うことが期待されます。さらに、都道府県のこのような取組に対し、消費者庁は必要な支援を行うべきと考えます。

加えて、本提言では、「今後に向けて」として、直ちに対応を求めるものではないものの、地方消費者行政における執行力の充実の観点から重要な論点になり得ると考えられる事項として、①適切なタイミングでの行政処分の実行②悪質事業者に対する制度的対応③警察との連携強化④職員の専門性の充実について指摘しています。消費者庁においては、これらの事項について今後も引き続き着目し、検討を深めていただきたく、また都道府県においては、今後執行力の充実に取り組む上での参考にしていただきたいと思います。

※建議とその概要及び調査報告は消費者委員会ホームページに掲載されています。（<http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2017/index.html>）