

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成

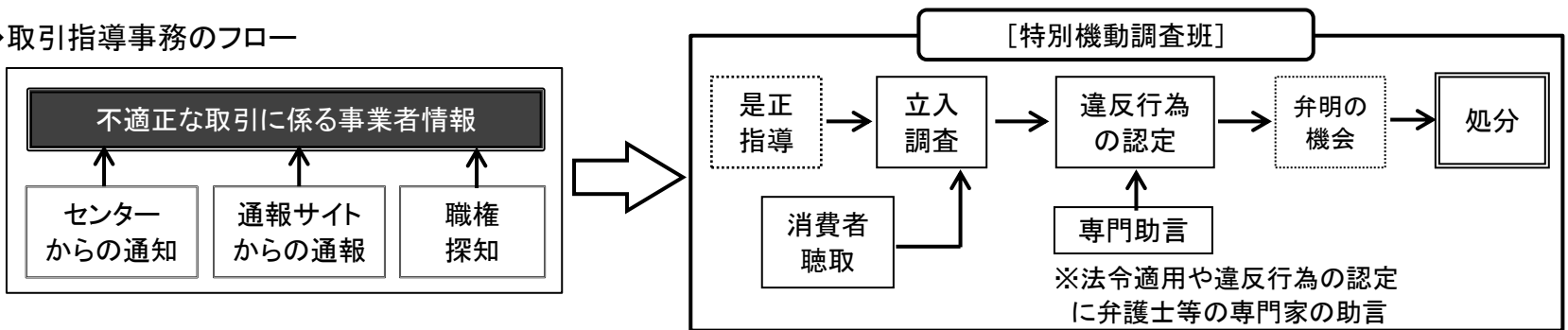
東京都消費生活基本計画(平成30年度～平成34年度)

現在の取組の状況

○不適正取引防止対策

- ・多発・深刻化する消費者被害防止のため、不適正な取引行為を行う事業者に対して調査を行い、指導・処分等を実施している。
- ・根拠法令：特定商取引法と消費生活条例及び消費者安全法

◆取引指導事務のフロー



◆不適正取引を行う事業者の処分等の実績

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
処 分	16件	11件	14件
業務停止命令	16件	10件	11件
指示・勧告	4件	4件	3件
指 導	81件	104件	101件
合 計	97件	115件	115件

◆五都県等連携による合同指導・同時行政処分等の実績

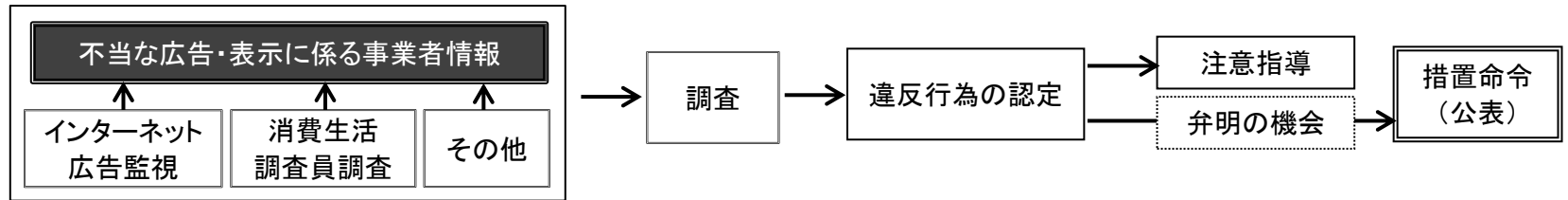
区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
合同指導	15件	12件	16件
同時行政処分	4件	2件	2件

※五都県：東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、静岡県

○表示適正化の推進

- ・不当な広告・表示について監視及び調査を行い、違反行為を行う事業者に対して指導・処分等を実施している。
- ・根拠法令：景品表示法

◆表示指導事務のフロー



◆景品表示法に基づく指導等の実績

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
指示・措置命令	3件	2件	0件
注意指導	590件	458件	447件
文書注意	16件	7件	1件
口頭注意	574件	451件	446件
合 計	593件	460件	447件

○事業者のコンプライアンス意識の醸成

- ・事業者の法令遵守意識を高めるため、特定商取引法と景品表示法に関するコンプライアンス講習会を開催(3回)。
- ・平成27年度は、コンプライアンスに積極的に取り組む事業者への調査を実施し、調査結果をもとに取組の進め方が分かるガイドブックを2種類作成し公表(「景品表示法及び特定商取引法のコンプライアンス(取組のススメ編・実例集)」)
- ・ホームページ「東京くらしWEB」に特定商取引法と景品表示法の知識の確認に役立つ、事業者向け法令学習コンテンツ「クイズで学ぶ法令遵守」を掲載。毎年度コースを増設し、コンプライアンス講習会等で利用促進の周知。

課題・検討すべき事項

○多様な調査手法の検討

- ・処分等を逃れるため、短期間に会社の設立・廃業を繰り返す事業者や頻繁に広告表示を変える事業者が増加している。
- ・不適正な芽を早期発見し、よりリアルタイムの指導処分を実現するために、今後は、より幅広く事業者情報を収集する調査手法を検討する必要がある。

○適正かつ厳格な法執行体制等の確保

- ・近年は、以前に比べ、無意識に法違反を犯す事業者よりも、法律を熟知した上で意図的に法逃れを行うような、より悪質な事業者が増加してきており、指導・処分等の困難度は高まっている。
- ・より精度の高い事実認定や法令適用等を行える法執行体制等を確保する必要がある。

○国等への働きかけ

- ・社会経済状況の急激な変化に伴い、今後も現行法の規制を逃れるような新たな手口による消費者被害が次々と発生することが予想される。
- ・法制度上の問題点について、実際に法を運用する現場の視点から、時宜を逃さず国等へ働きかけを行っていく必要がある。

○表示適正化にかかる業界団体の取組支援

- ・表示の適正化を進めて行くためには、行政による規制に加え、業界それぞれの自主基準の策定・運用など、各業界における取組も重要となる。
- ・各業界団体の自主基準策定に向けた取組に対し、東京都が行うべき支援策について検討していく必要がある。

○事業者のコンプライアンス意識の向上

- ・事業者のコンプライアンス意識の維持・向上と取組の推進のため、引き続きコンプライアンス講習会の参加促進やガイドブック・法令学習コンテンツ等の利用促進に努めていく必要がある。
- ・今後は、業界団体や事業者団体とも連携し、取組の遅れている事業者等の状況を把握し、当該事業者のニーズに応じて機動的に意識啓発を図れるような仕組みを検討していくことも求められる。