

# 資料



## 資料目次

### 第1章

資料1 - 1 - 1 : 消費者委員会委員名簿	32
--------------------------	----

### 第2章

資料2 - 1 - 1 : 消費者委員会開催実績	33
資料2 - 1 - 2 : これまでの消費者委員会の活動	36
資料2 - 1 - 3 : 消費者基本計画の検証・評価・監視にかかるヒアリング対象施策 及び関係省庁	40
資料2 - 1 - 4 : 消費者基本計画の平成22年度の実施状況に関する検証・評価 及び計画の見直しについての意見	43
資料2 - 1 - 5 : 有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議	46
資料2 - 1 - 6 : 地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議	56
資料2 - 1 - 7 : マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議	59
資料2 - 1 - 8 : 消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議	67
資料2 - 1 - 9 : 住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議	71
資料2 - 1 - 10 : 決済代行業者を経由したクレジットカード決済による インターネット取引の被害対策に関する提言	79
資料2 - 1 - 11 : 特定保健用食品の表示許可制度についての提言	84
資料2 - 1 - 12 : 消費者契約法の改正に向けた検討についての提言	85
資料2 - 1 - 13 : 「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果 の報告」に関する意見（平成23年3月4日）	86
資料2 - 1 - 14 : 「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果 の報告」に関する意見（平成23年6月24日）	90
資料2 - 1 - 15 : 公益通報者保護制度の見直しについての意見	94
資料2 - 1 - 16 : 消費者行政体制の一層の強化について 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」 中間整理についての意見	95
資料2 - 1 - 17 : 「国民生活センターの在り方の見直し」に関する 検討についての意見	99
資料2 - 1 - 18 : 原料原産地表示拡大の進め方についての意見	100
資料2 - 1 - 19 : 健康食品の表示の検討について委員会での検討経緯	101
資料2 - 1 - 20 : 「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理	102
資料2 - 1 - 21 : 集団的消費者被害救済制度の今後の検討に向けての意見	110

資料 2 - 1 - 22 : 個人情報保護制度について .....	112
資料 2 - 1 - 23 : 「自動車リコール制度に関する建議」に対する 国土交通省・消費者庁の対応についての委員長談話 .....	113
資料 2 - 1 - 24 : 「自動車リコール制度に関する建議」の フォローアップについて .....	114
資料 2 - 1 - 25 : 「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」に 対する厚生労働省からの実施状況報告に関するヒアリング項目 について .....	118
資料 2 - 1 - 26 : 地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議の フォローアップ資料 (第 64 回委員会消費者庁提出資料) .....	121
資料 2 - 1 - 27 : 「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」の 実施状況報告に関するヒアリング項目に .....	125
資料 2 - 1 - 28 : 委員間打合せ開催実績 .....	128
資料 2 - 2 - 1 : 原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会の経緯及び報告書の 概要について .....	131
資料 2 - 2 - 2 : 消費者安全専門調査会報告書 (概要) .....	135
資料 2 - 2 - 3 : 地方消費者行政専門調査会報告書 .....	142
資料 2 - 2 - 4 : 公益通報者保護専門調査会報告書 .....	183
資料 2 - 2 - 5 : 個人情報保護専門調査会報告書 .....	196
資料 2 - 2 - 6 : 集団的消費者被害救済制度専門調査会報告書 .....	218
資料 2 - 2 - 7 : 「特定保健用食品の表示許可制度専門調査会」報告書 .....	255
資料 2 - 3 - 1 : 有料老人ホームの契約に関する実態調査結果概要 .....	260
資料 2 - 3 - 2 : 消費生活相談に関する実態調査報告 .....	265
資料 2 - 3 - 3 : マンションの悪質な勧誘の問題に関する実態調査結果と 建議の概要 .....	271
資料 2 - 3 - 4 : 国民生活センターの在り方の見直しに係る調査結果 .....	277
資料 2 - 3 - 5 : 消費者行政体制の一層の強化に向けた検討報告 - 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」 中間整理を踏まえて - (概要) .....	285
資料 2 - 3 - 6 : 住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての 実態調査結果と建議の概要 .....	299
資料 2 - 4 - 1 : 消費者委員会に寄せられた要望書・意見書・声明文 (分野別件数と主な内容) .....	310

資料 2 - 4 - 2 : 消費者委員会委員長等記者会見の実績 .....	311
資料 2 - 4 - 3 : 消費者委員会委員の活動実績 ( 地方懇談会、海外の消費者行政関係者との意見交換など ) ...	312
参考資料 1 : 消費者委員会と消費者行政 .....	313
参考資料 2 : 部会・専門調査会関係基礎資料 .....	314
( 部会・専門調査会一覧 ; 各部会・専門調査会の設置・運営規程、委員名簿、 議事一覧 )	
参考資料 3 : 関係法令等 .....	364
( 消費者庁及び消費者委員会設置法、消費者庁及び消費者委員会設置法 の施行期日を定める政令、消費者委員会令、消費者委員会事務局組織 規則、消費者委員会運営規程、消費者庁設置法案、消費者庁設置法の 施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する 附帯決議 ( 衆議院、参議院 ) )	

## 消費者委員会委員名簿

池田弘一	アサヒグループホールディングス株式会社相談役
川戸恵子	ジャーナリスト
佐野真理子	主婦連合会事務局長
下谷内富士子	社団法人全国消費生活相談員協会顧問
田島真	実践女子大学生生活科学部教授
中村雅人	弁護士
日和佐信子	雪印メグミルク株式会社社外取締役
(委員長) 松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授
山口広	弁護士

以上9名

(注) 佐野真理子委員、中村雅人委員、日和佐信子委員、松本恒雄委員は、衆・参の附帯決議に基づき、常勤的に勤めることが可能になるように人選した委員である。

(注) 山口広委員は平成21年11月16日付で任命。

(注) 櫻井敬子委員は平成22年8月31日付で辞任。

## 消費者委員会 開催実績（平成22年9月～平成23年8月）

	日付	議題
平成22年		
第34回	9月10日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁の1年及び今後について</li> <li>・消費者委員会の1年及び今後について</li> </ul>
第35回	9月24日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決済代行業について</li> </ul>
第36回	10月8日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法・景品表示法の執行について</li> </ul>
第37回	10月22日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集団的消費者被害救済制度専門調査会の運営方針について</li> <li>・決済代行業について</li> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> </ul>
第38回	11月12日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方消費者行政専門調査会の中間報告について</li> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> </ul>
第39回	11月26日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> </ul>
第40回	12月3日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> <li>・住民生活に光をそそぐ交付金について</li> </ul>
第41回	12月10日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> <li>・食品表示部会における原料原産地表示拡大の進め方について</li> </ul>
第42回	12月17日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有料老人ホームについて</li> </ul>
第43回	12月24日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康食品の表示の検討について</li> </ul>
平成23年		
第44回	1月14日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭用品品質表示法（雑貨工業品品質表示規定）における浄水器に係る表示事項の見直し（告示改正）について</li> <li>・自動車リコール制度について</li> <li>・原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会の運営方針について</li> <li>・特定保健用食品の表示許可制度専門調査会設置・運営規程(案)について</li> </ul>
第45回	1月28日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定保健用食品の表示許可制度専門調査会の運営方針について</li> <li>・健康食品の表示の検討について</li> </ul>
第46回	2月4日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こんにやく入りゼリー事故について</li> <li>・リコール制度の在り方について</li> <li>・国民生活センターの在り方の見直しについて</li> </ul>
第47回	2月18日（金）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益通報者保護専門調査会の報告について</li> <li>・国民生活センターの地方消費者行政への支援について（地方自治体関係者よりヒアリング）</li> </ul>

	日 付	議 題
第 48 回	2 月 25 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方消費者行政専門調査会の報告について</li> <li>・健康食品の表示の検討について</li> </ul>
第 49 回	3 月 4 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康食品の表示の検討について</li> <li>・消費者安全法に基づく国会報告について</li> </ul>
第 50 回	3 月 11 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康食品の表示の検討について</li> <li>・公益通報者保護制度について</li> <li>・特定商取引法施行令の改正について</li> </ul>
第 51 回	4 月 15 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方消費者行政専門調査会の報告について</li> <li>・特定商取引法施行令の改正について</li> </ul>
第 52 回	4 月 22 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集团的消費者被害救済制度専門調査会の中間的報告について</li> <li>・健康食品の表示の検討について</li> </ul>
第 53 回	5 月 13 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンションの悪質な勧誘の問題について</li> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> </ul>
第 54 回	5 月 20 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 55 回	5 月 27 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの在り方について</li> <li>・東日本大震災に関連する相談について</li> </ul>
第 56 回	6 月 3 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの在り方について</li> <li>・「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成 22 年度)及び計画の見直しについて</li> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> </ul>
第 57 回	6 月 10 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視及び見直しについて</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 58 回	6 月 17 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの在り方について</li> <li>・「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成 22 年度)及び計画の見直しについて</li> </ul>
第 59 回	6 月 24 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全法に基づく国会報告について</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 60 回	7 月 1 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 61 回	7 月 8 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民法(債権関係)改正について</li> <li>・「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成 22 年度)及び計画の見直しについて</li> </ul>
第 62 回	7 月 15 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全専門調査会の報告について</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> <li>・有料老人ホームについて</li> <li>・自動車リコール制度について</li> </ul>



	日 付	議 題
第 63 回	7 月 22 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特定保健用食品の表示許可制度専門調査会の報告について</li> <li>・ 消費者安全専門調査会の報告について</li> </ul>
第 64 回	8 月 5 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民生活センターの在り方について</li> <li>・ 地方消費者行政の活性化に向けた対応策について</li> <li>・ 東日本大震災に関連する対応について</li> </ul>
第 65 回	8 月 12 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会の報告について</li> <li>・ 特定保健用食品の表示許可制度について</li> <li>・ 健康食品の表示の検討について</li> <li>・ こんにゃく入りゼリーについて</li> </ul>
第 66 回	8 月 23 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民法 ( 債権関係 ) 改正について</li> <li>・ 健康食品の表示の検討について</li> </ul>
第 67 回	8 月 26 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集団的消費者被害救済制度専門調査会の報告について</li> <li>・ 財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度に関する検討について</li> <li>・ 個人情報保護専門調査会の報告について</li> <li>・ 平成 22 年度個人情報の保護に関する法律施行状況の概要について</li> <li>・ 住宅リフォームに関する消費者問題への取組について</li> <li>・ マンションの悪質な勧誘の問題について</li> <li>・ 民法 ( 債権関係 ) 改正について</li> </ul>
第 68 回	8 月 30 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者委員会のこれまでの活動と今後について</li> </ul>

これまでの消費者委員会の活動  
(平成21年9月～平成23年8月)

1 消費者委員会の過去の審議事項、( )内は審議した回

(平成21年9月からこれまでに全68回)

- 1 消費者基本計画(4、10、13、15、16、18、19、20)
- 2 消費者基本計画の検証・評価・監視について(23、25、26、27、28、37、38、39、40、41、53、54、56、57、58、61)
- 3 消費者庁の工程表(4、7)
- 4 消費者安全の確保に関する基本的な方針(4、11、13、16、18、19、20)
- 5 地方消費者行政の充実強化(2、6、7、8、9、10、12、23、31、38、40、48、51、64)
- 6 事故情報の収集・分析・公表など消費者安全(2、3、9、20、21、62)
- 7 事故原因究明機関(5)
- 8 自動車リコール問題(15、33、44、62)
- 9 リコール制度の在り方について(46)
- 10 こんにゃく入りゼリー事故について(26、28、29、30、31、46、65)
- 11 法執行部門における情報共有(8)
- 12 改正特定商取引法の施行にともなう問題(10)
- 13 金融における消費者被害(14、19、20、22)
- 14 貸金業制度・多重債務者対策について(21)
- 15 有料老人ホーム(22、42、62)
- 16 架空請求メール(22)
- 17 集団的消費者被害救済制度(4、21、32、37、52、67)
- 18 裁判外紛争解決(ADR)機関(17)
- 19 健康食品の表示のあり方(4、24、33、43、44、45、48、49、50、52、63、65、66)
- 20 エコナ問題(2、3)
- 21 特定保健用食品の表示許可(13、45、65)
- 22 家庭用品品質表示法に基づく表示の標準の改正(12、44)
- 23 個人情報保護(7、31、32、67)
- 24 公益通報者保護(10、25、47、50)
- 25 消費者教育(23)
- 26 国民生活センターのあり方について(24、46、47、54、55、56、57、58、59、60、62、64)
- 27 消費者安全法に基づく国会報告について(28、49、59)
- 28 決済代行業について(29、35、37)
- 29 特定商取引法・景品表示法の執行について(36)
- 30 加工食品の原料原産地表示の拡大について(41、44、65)
- 31 特定商取引法施行令の改正について(50、51)
- 32 マンションの悪質な勧誘の問題について(53、67)
- 33 東日本大震災に関連する消費者問題について(55、64)
- 34 民法(債権関係)改正について(61、66)
- 35 住宅リフォームに関する消費者問題への取組について(67)
- 36 消費者庁・消費者委員会のこれまでの活動及び今後(34、68)

## 2 諮問に対する答申

- 家庭用品品質表示法に基づく表示の標準の改正（平成 22 年 1 月 25 日）
- 特定保健用食品の表示許可（平成 22 年 1 月 28 日）
- 消費者基本計画（平成 22 年 3 月 25 日）
- 消費者安全の確保に関する基本的な方針（平成 22 年 3 月 25 日）
- 特定保健用食品の表示許可（平成 22 年 4 月 19 日）
- 特定保健用食品の表示許可（平成 22 年 7 月 20 日）
- JAS 法の規定に基づく品質表示基準の改正に係る答申について（チルドハンバーグステーキ品質表示基準及びチルドミートボール品質表示基準）（平成 22 年 10 月 15 日）
- 特定保健用食品の表示許可（平成 23 年 1 月 21 日）
- 家庭用品品質表示法に基づく表示の標準の改正（平成 23 年 1 月 27 日）
- JAS 法の規定に基づく品質表示基準の改正に係る答申について（乾めん類品質表示基準）（平成 23 年 2 月 25 日）
- 特定商取引に関する法律施行令の一部改正について（平成 23 年 3 月 11 日）
- JAS 法の規定に基づく品質表示基準の改正に係る答申について（加工食品品質表示基準）（平成 23 年 3 月 23 日）
- 特定商取引に関する法律施行令の一部改正について（平成 23 年 4 月 15 日）
- JAS 法の規定に基づく品質表示基準の改正に係る答申について（玄米及び精米品質表示基準）（平成 23 年 6 月 2 日）
- JAS 法の規定に基づく品質表示基準の改正に係る答申について（めん類等用つゆ品質表示基準）（平成 23 年 6 月 2 日）
- 食品衛生法の改正に係る答申について（乳及び乳製品の成分規格等に関する省令に規定する表示基準を内閣府令として新たに制定することに係る答申について）（平成 23 年 7 月 1 日）
- 食品衛生法施行規則及び JAS 法の規定に基づく品質表示基準の改正に係る答申について（パパイヤ及びパパイヤ加工品）（平成 23 年 8 月 5 日）
- 特定保健用食品の表示許可（平成 23 年 8 月 10 日）
- 食品衛生法施行規則の改正に係る答申について（フルジオキソニルの添加物指定に伴う表示基準の改正）（平成 23 年 8 月 26 日）
- 食品衛生法の改正に係る答申について（食品衛生法施行規則第 21 条に規定する表示基準の内閣府令としての新たな制定について）（平成 23 年 8 月 26 日）
- JAS 法の規定に基づく品質表示基準の改正に係る答申について（みそ品質表示基準）（平成 23 年 8 月 26 日）

## 3 建議

- 「自動車リコール制度に関する建議」（平成 22 年 8 月 27 日）
- 「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」（平成 22 年 12 月 17 日）
- 「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」（平成 23 年 4 月 15 日）
- 「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」（平成 23 年 5 月 13 日）
- 「消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議」（平成 23 年 7 月 22 日）
- 「住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議」（平成 23 年 8 月 26 日）

## 4 意見書等

- 「地方消費者行政の充実強化に向けて」（平成 21 年 12 月 14 日）
- 「消費者基本計画策定に向けての意見」（平成 22 年 3 月 3 日）

- 「消費者基本計画の検証・評価・監視についての視点」(平成22年3月25日)
- 「未公開株等投資詐欺被害対策について(提言)」(平成22年4月9日)
- 「消費者安全法に基づく国会報告について今後重視されるべき基本的視点」(平成22年6月25日)
- 「こんにやく入りゼリーによる窒息事故への対応及び食品の形状・物性面での安全性についての法整備に関する提言」(平成22年7月23日)
- 「決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害対策に関する提言」(平成22年10月22日)
- 「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」に関する意見」(平成23年3月4日)
- 「公益通報者保護制度の見直しについての意見」(平成23年3月11日)
- 「消費者基本計画の平成22年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しについての意見」(平成23年6月10日)
- 「消費者行政体制の一層の強化について - 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」中間整理についての意見 - 」(平成23年6月10日)
- 「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」に関する意見」(平成23年6月24日)
- 「国民生活センターの在り方の見直し」に関する検討についての意見」(平成23年7月15日)
- 「原料原産地表示拡大の進め方についての意見」(平成23年8月12日)
- 「特定保健用食品の表示許可制度についての提言」(平成23年8月12日)
- 「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理」(平成23年8月23日)
- 「集团的消費者被害救済制度の今後の検討に向けての意見」(平成23年8月26日)
- 「個人情報保護制度について」(平成23年8月26日)
- 「消費者契約法の改正に向けた検討についての提言」(平成23年8月26日)

## 5 部会・専門調査会報告書

- 「公益通報者保護専門調査会報告～公益通報者保護法の施行状況についての検討結果～」(平成23年2月18日)
- 「地方消費者行政専門調査会報告書」(平成23年4月)
- 「特定保健用食品の表示許可制度専門調査会」報告書」(平成23年6月24日)
- 「原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会報告書」(平成23年7月6日)
- 「消費者安全専門調査会報告書」(平成23年7月15日)
- 「個人情報保護専門調査会報告書～個人情報保護法及びその運用に関する主な検討課題～」(平成23年7月)
- 「集团的消費者被害救済制度専門調査会報告書」(平成23年8月)

## 6 調査報告書

- 「地方消費者行政の実態調査報告書」  
(平成21年12月8日；最終版平成22年1月13日)
- 「自動車リコール制度に関する実態調査報告」(平成22年8月27日)
- 「有料老人ホームの契約に関する実態調査報告」(平成22年12月17日)
- 「消費生活相談に関する実態調査報告」(平成23年1月25日)
- 「マンションの悪質な勧誘」に関する実態調査報告」(平成23年5月13日)
- 「国民生活センターの在り方の見直しに係る調査結果(47都道府県・19政令指定都市)」(平成23年6月10日)

「消費者行政体制の一層の強化に向けた検討報告 - 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」中間整理を踏まえて - 」(平成 23 年 6 月 10 日)

「住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての実態調査報告」(平成 23 年 8 月 26 日)

7 年次報告書

「平成 21～22 年度消費者委員会活動報告」(平成 22 年 9 月 10 日)

「平成 22～23 年度消費者委員会活動報告」(平成 23 年 8 月 30 日)

8 下部組織

新開発食品調査部会

食品表示部会

消費者安全専門調査会

地方消費者行政専門調査会

公益通報者保護専門調査会

個人情報保護専門調査会

集団的消費者被害救済制度専門調査会

特定保健用食品の表示許可制度専門調査会

## 消費者基本計画の検証・評価・監視にかかる第1～3回ヒアリング対象施策及び関係府省庁

(第1回:平成22年5～6月(4回:18施策)、第2回:平成22年10～12月(5回:25施策)、第3回:平成23年5～6月(4回:13施策) / 全35施策)

消費者委員会意見における重点施策(1)	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期	ヒアリング対象省庁	1回目	2回目	3回目
1 事故情報の一元的収集・分析・提供が的確かつ迅速に図られるようにする	1	全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の刷新を円滑に実施します。 また、受け付けた相談情報をオンライン登録することにより、必要な情報が作成され次第、速やかに集約され、関係機関や相談員にとって、入力作業を含め使い勝手の良い仕組みを構築します。 さらに、国におけるPIO-NET端末の設置基準に関する検討を踏まえ、関係機関にこれを追加配備します。	消費者庁 国民生活センター	前段について、平成22年度当初から実施します。 中後段について、順次実施します。	消費者庁(1,2,4) 国民生活センター(1,2)			-
	2	関係行政機関、関係機関、地方公共団体等から消費者事故情報等を一元的に集約するための事故情報データベースを構築し、個人情報保護に配慮しつつ十分な開示を行い、広く国民からの利用が可能な運用を行います。	消費者庁 国民生活センター	直ちに着手し、継続的に実施します。	経済産業省(4)			-
	4	消費者安全法及び消費生活用製品安全法における事故情報の報告・公表制度の拡充については、消費者安全法等に基づく情報収集を着実に実施し、重大事故以外の情報の収集状況、消費生活用製品以外の事故情報の収集状況等の検証を行います。 これらに基づき、消費者委員会での検討を踏まえながら、必要な措置を講じます。	消費者庁 関係省庁等	前段について、継続的に実施します。 後段について、平成23年度中に結論を得ます。	経済産業省については、施策番号4の「関係省庁等」として該当			-
2 独立した事故調査機関の設置のあり方について、既存の原因究明機関等との連携を含めて、省庁横断的な検討を開始する	13	消費者庁は、消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関の在り方について検討します。消費者委員会による調査審議を踏まえながら、関係省庁・機関の協力を得て、最も効果的に機能する仕組みを構築します。	消費者庁 関係省庁等	平成22年度に検討を開始し、平成23年度のなるべく早い時期に結論を得ます。	消費者庁(13)			-
	15	昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直しを行うとともに、調査結果を報告書として公表します。また、事故に係る調査体制の充実を図りつつ、調査機関の在り方について検討します。	国土交通省	前段について、継続的に実施します。 後段について、引き続き検討します。	国土交通省(15)			-
	17	製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等の共有化、技術・知見の活用を図るとともに、商品テストの実施に当たっては、各法人の特性を活用した役割分担を促進します。また、商品テスト機能を強化するため、人的体制の整備及びテストに必要な機器等の更新・整備を図ります。	国民生活センター	継続的に実施します。	国民生活センター(17)		-	-
	18	製品評価技術基盤機構と国民生活センターなど関連機関との相互の協力関係を強化するとともに、製品評価技術基盤機構が行う事故原因究明の機能強化を図ります。	経済産業省	継続的に実施します。	経済産業省(18)		-	-
3 伝えたい情報が確実に情報を必要とする者に届くようにする	7	リコール情報を一元的に収集し、消費者へ分かりやすく情報提供します。 また、各種リコール情報を消費者の特性を考慮して分かりやすく周知する方策について検討します。	消費者庁 関係省庁等	直ちに着手します。	消費者庁(7)			-
	8	自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等への監査を実施するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人交通安全環境研究所において現車確認等による技術的検証を行います。 さらに、リコール制度に関し、ユーザーの立場に立ったものとなるよう検討します。 また、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行います。	国土交通省	前段について、継続的に実施します。 中段について、引き続き検討します。 後段について、継続的に実施します。	国土交通省(8)		-	-
4 食品表示の一元化を図る	69	食品表示に関する一元的な法律の制定など法体系の在り方については、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律、食品衛生法、健康増進法等の食品表示の関係法令を統一的に解釈・運用を行うとともに、現行制度の運用改善を行いつつ問題点等を把握し、検討します。	消費者庁	平成22年度から検討を開始し、平成23年度以降、検討結果を踏まえ、必要な措置を講じます。	消費者庁(69) 農林水産省(28)			-
	28	農林物資規格調査会等の審議を経て、社会的ニーズに対応した新たなJAS規格の導入を推進することに加え、JAS規格の新規策定や見直しに係る作業手順の透明化を図ります。	農林水産省	継続的に実施します。			-	-

消費者委員会意見における重点施策(1)		施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期	ヒアリング対象省庁	1回目	2回目	3回目	
5	食の安全確保のための効果的な規制や組織のあり方の検討に着手する	23	リスク評価機関の機能強化や、リスク管理機関を一元化した「食品安全庁」について、関係省庁の連携の下、検討を行います。	消費者庁 食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省 関係省庁等	平成22年度以降検討を開始します。		-	-	-	
		27	食品のリコール社告の規格化の必要性について、消費者、事業者及び関係省庁等の意見を聴取し、必要性が認められた場合には、規格化に着手します。	農林水産省	平成22年度中に、食品のリコール社告の規格化の必要性について結論を得ます。	消費者庁(23) 食品安全委員会(23) 厚生労働省(23,33) 農林水産省(23,27) 外務省(32)		-		
		32	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館において、個別事例への対応、各国政府・国際機関との連絡体制の強化に取り組みます。	外務省	継続的に実施します。			-	-	
		33	輸入食品監視指導計画により、輸出国政府との二国間協議や在外公館を通じた現地調査等の実施や担当官の増員、情報等の入手のための関係省庁との連携の推進など、輸入食品の安全性の確保のための検査・監視体制の強化を図ります。	厚生労働省 関係省庁等	継続的に実施します。			-	-	
6	消費者教育への取り組みを強化する	87	消費者庁のリーダーシップのもと、関係省庁、学識経験者、消費者団体、教育関係者等をメンバーとする「消費者教育推進会議」を新たに開催し、これまでに蓄積された研究・実践の成果を生かして小学生から大学生、そして成人に至るまでの多様な消費者教育を、連携して体系的に進める体制を確立します。推進会議においては、社会教育における指針を各省庁で共有し普及させるなど施策の推進を図るとともに、関係省庁の消費者教育についての知見を共有しつつ、関係省庁が作成する消費者教育用教材や取組等の体系化を推進します。また、消費者教育に関する法制の整備について検討を行います。	消費者庁 文部科学省 関係省庁等	平成22年度に着手します。		-			
		93	新学習指導要領において、消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、新学習指導要領の周知徹底、教科書の充実や関係省庁の副教材の作成・配布への協力等を行います。また、新学習指導要領の実施に向けて、消費者教育に関する講座の充実など、教員の消費者教育に関する指導力の向上を図ります。	文部科学省	継続的に実施します。	消費者庁(87, 96) 文部科学省(87, 93, 96)		-		
		96	それぞれの機関が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を行います。	消費者庁 公正取引委員会 金融庁 法務省 文部科学省 国民生活センター 金融広報中央委員会	継続的に実施します。		-			
7	消費者の意見が消費者政策に反映される制度を構築する	109	消費者からの情報・相談を受け付ける体制を整備します。	関係省庁等	継続的に実施します。	消費者庁(109)	-		-	
8	高齢化社会における消費者問題の把握、有効な対応に向けての施策の展開を図る	60	未公開株の取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、情報集約から取締りまでを一貫してかつ迅速に行う体制を構築して、取締りを強化します。また、高齢者に被害が集中していることを踏まえ、多様なチャネルを通じた注意喚起・普及啓発を強化します。さらに、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の運用・整備の在り方についても検討を行います。特に、無登録業者による違法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を一層充実させます。悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、警察等関係行政機関との情報交換・意見交換を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止を図ります。	消費者庁 警察庁 金融庁	継続的に実施、引き続き検討します。	消費者庁(60) 警察庁(60) 金融庁(60, 62)				
		62	無登録業者による未公開株の販売やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、金融商品取引法違反行為を行う者に対する裁判所への差止命令の実効性を確保するため、罰則規定の整備を盛り込んだ法案を国会に提出し、同法案の成立・施行後は、差止命令の申立て制度の活用に向け関係者間で検討を進めます。	金融庁	引き続き検討します。					
		58	有料老人ホーム等に係る表示の適正化、入居契約の適正化、関係法令の遵守等について、都道府県に対して指導の徹底を要請します。	厚生労働省	継続的に実施します。		厚生労働省(58,106)			-
		106	地域の高齢者に身近な地域包括支援センターが、消費者被害を未然に防止するため、消費生活センター等と定期的な情報交換を行うとともに、民生委員、介護支援専門員、訪問介護員等に必要の情報提供を行い、消費者被害の防止に取り組みます。	厚生労働省	継続的に実施します。					-

消費者委員会意見における重点施策(1)	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期	ヒアリング対象省庁	1回目	2回目	3回目
9	153	インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した取引に関する消費者問題に関して、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保の在り方について、事業者や行政の国際的な動向や対応も踏まえて総合的な検討を行います。	消費者庁 総務省 経済産業省	平成22年度中に結論を得ます。	消費者庁(153)			
	158	「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、関係省庁や関係団体等と連携して、青少年やその保護者に対する啓発活動などを推進するとともに、青少年に対するインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際協力にも積極的に取り組みます。	内閣府	継続的に実施します。	総務省(153) 経済産業省(153) 内閣府(158)			-
10	140	温室効果ガス排出量を2020年までに1990年比25%削減する目標の達成に向けた新たな国民運動であるチャレンジ25キャンペーンの中で、オフィスや家庭などにおけるCO2削減に向けた具体的な行動を「6つのチャレンジ」として提案し、その行動の実践を広く国民の皆様へ呼び掛けていきます。 ( )主に消費者に対してどのように働きかけるかという視点で。	環境省 関係省庁等	継続的に実施します。	環境省(140)	-		-
-	(リフォーム工事関係)	55	既存住宅流通やリフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、事案の内容を公表します。さらに、被害者救済の観点から、保証・保険制度を充実させるとともに、保険を利用する事業者の登録制度の導入を図ります。	国土交通省	平成22年度からの実施を目指します。		-	-
		56	リフォーム工事に係るトラブルの原因となる悪質な過剰請求、工事途中の追加請求、過大な工事による過大請求を消費者が事前に回避できるようにするため、消費者からの相談に応じて工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等をアドバイスできるような体制を整備します。	国土交通省	平成22年度からの実施を目指します。	国土交通省(55, 56, 117)	-	-
		117	リフォーム工事や既存住宅売買に係る悪質リフォーム等のトラブルについての消費者相談や紛争処理のための体制を整備します。	国土交通省	平成22年度からの実施を目指します。		-	-
-	(取引関係)	43	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえ厳正な法執行を行うとともに、執行状況について随時とりまとめ、公表します。さらに、当該状況を踏まえ、必要な執行体制強化や制度改正などを行います。消費者庁は、消費者委員会の意見を聞きながら、必要に応じ各省庁の具体的な取組を促します。	消費者庁 関係省庁等	関係省庁における執行状況の随時取りまとめ、公表については、平成22年度早期に開始し、以降継続的に実施します。		-	-
		46	改正貸金業法を円滑に実施するために必要な施策を検討します。多重債務問題の解決のために、丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化などを柱とする「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施します。	消費者庁 警察庁 金融庁 総務省 法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省	継続的に実施します。	消費者庁(43, 46) 警察庁(46) 金融庁(46, 64) 財務省(64)	-	-
		64	金融機関等に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期毎に公表を行います。振込め詐欺救済法において、被害者に対して分配されずに預金保険機構に納められた納付金の在り方については、その後犯罪に利用された口座ではなかったことが判明した口座名義人の救済のための留保という要請があること等を前提とした検討を行います。	金融庁 財務省	前段について、継続的に実施します。後段について、引き続き検討します。		-	-
-	(国際的な取組関係)	168	OECD 消費者政策委員会(CCP)において、加盟国における消費者問題の解決制度の現状比較、現在進められている製品安全に関する情報共有の取組等、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参加します。	消費者庁 外務省 関係省庁等	継続的に実施します。		-	-
		169	地域間・二国間における消費者問題について、日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。	消費者庁(168, 169, 170) 外務省(168)	-	-
		170	「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」(ICPEN)等を通じて、法執行機関の国際的な連携の強化を図ります。併せて、国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer.gov 日本語サイト」を充実し、関係国の執行機関との間で情報を共有します。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。		-	-



## 消費者基本計画の平成 22 年度の実施状況に関する 検証・評価及び計画の見直しについての意見

平成 23 年 6 月 10 日  
消費者委員会

消費者基本計画の「平成 22 年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しの素案」について、以下のとおり意見を述べる。

### 1. 震災対応に関する施策

東日本大震災、東京電力福島第一原子力発電所の事故を受けて、消費者施策も充実を図る必要がある。具体的には、次の項目について、新規施策とする、あるいは既存の施策の拡充を図るべき。

放射性物質対策の推進（食品、水を中心にモニタリングや情報提供の充実）

被災地の相談体制の支援

多重債務、生活再建に絡む相談体制の強化と救済策の検討

住宅修繕やリフォームによる消費者被害の防止のための体制整備

震災に便乗した悪質商法対策と情報提供

その他、震災対応に関連する消費者庁等における情報提供

### 2. 消費者委員会の建議・提言に関する施策

消費者委員会の建議・提言に関連する項目については、以下のとおり、その内容および対応について「平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価」中の「今後の取組方針」に盛り込み、さらには、「見直し」に生かすべき。

未公開株等投資詐欺被害対策について（提言）

消費者委員会の提言もあり金融商品取引法改正に結びついている。その旨にも言及すべき。（施策番号 60 番）

こんにやく入りゼリーによる窒息事故への対応及び食品の形状・物性面での安全性についての法整備に関する提言

現在、具体的施策に取り上げられていないが、平成 22 年度は消費者庁としてこの問題に取り組み、消費者委員会から提言もしており、見直しに生かすべき。

自動車リコール制度に関する建議

「消費者委員会の建議を踏まえながら必要な措置を検討し、委員会に検

討状況を報告した」とあり、前向きな対応をいただいている。さらに、具体的な実施状況についても盛り込むとともに、今後とも具体的な措置を講じていただきたい。(施策番号 8 番)

決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害対策に関する提言

平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価、あるいは、今後の取組方針において、委員会の提言に言及すべき。(施策番号 153 番)

有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議

都道府県に表示の適正化について指導の徹底をすとしていているが、少なくとも、まず「現状把握につとめること」も施策に盛り込むべき。(施策番号 58 番)

地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議

委員会では工程表の作成を消費者庁に求めている。見直しでは「消費者委員会における審議結果なども参考とし」となっているが、地方消費者行政活性化基金、住民生活に光をそそぐ交付金などの検証、工程表の明示、消費者委員会への報告に言及すべき。(施策番号 122 番)

また、景表法の執行体制の強化について、委員会の建議において、「法制上の見直しについて検討する」としている点も見直しに生かすべき。

マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議

特商法の適用除外分野での消費者被害が目立つ。宅建業法に限らず情報・通信分野などの検証も必要とし、施策に盛り込むべき。(施策番号 43 番)

### 3. 個別の施策に関する事項

施策番号 69 番

食品表示一元化に向けてのプロセスの明示と消費者委員会の意見を聞くべき。その際、既存の法律(たとえば JAS 法など)の見直し、消費者庁で検討している栄養成分表示などの新しい表示の仕組みを、制度設計の中にどう組み込むのかわかるようにすべき。

施策番号 70 番

消費者委員会原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会において現在検討中であることから、見直しには、「消費者委員会の審議結果も参考にし」を盛り込むべき。

施策番号 87 番

今後の取組方針、さらには見直しにおいて、消費者教育推進会議の年度における開催目標、検討すべき議題など具体的なスケジュール、内容を明

示し成果を得るとすべき。

施策番号 106 番

地域の高齢者に身近な、地域包括支援センターなどによる消費者被害防止に取り組む施策だが、見直しでは成年後見制度の申し立ての助成など、違う施策に変わっている。担当省庁に消費者庁を加え、地域包括支援センターを核とする施策の充実を盛り込むべき。

施策番号 130 番

「消費者委員会報告等を踏まえ、法や通報処理制度の実態についての調査等を行います」とあり、前向きな対応をいただいている。さらに、具体的な実施状況・制度の実態についての調査等の実施計画等についても工程表に盛り込むとともに、今後とも必要な措置を講じていただきたい。

施策番号 155 番

今後の取組方針にプロバイダ責任制限法の見直しが必要とし、検討に取り組むことを盛り込むべき。

施策番号 166 番

「社会保障・税に関わる番号制度」の検討状況についても、本施策へ影響が出てくると思われるので、今後の取組方針、見直しで言及すべき。

施策番号 168 番、169 番、170 番

今後の取組方針、さらには見直しにおいて、それぞれの活動で得た情報を積極的に消費者へ提供することを盛り込むべき。

新規施策

- ・ ユッケなど生食用の肉の安全確保、表示の確立

**有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議**

平成22年12月17日  
消費者委員会

有料老人ホーム（注）については、平成18年に改正老人福祉法が施行され、入居者保護の観点から、倒産等の場合に備えた前払金の保全義務化や都道府県の立入検査権の付与等、一定の規制強化が行われた。

しかしながら、その後も、有料老人ホームに関する相談件数は増加の一途をたどっており、昨年度の全国の消費生活センターに寄せられた相談件数は、上記改正老人福祉法が施行される前の平成17年度対比約1.7倍にまで増加している。中でもその8割に「契約・解約」に関する相談が含まれており、家賃や入居一時金等の名目で徴収される前払金の返還金に係る苦情が多いことが明らかになった。

（注）老人福祉法第29条第1項に規定される施設を言う。以下同じ。

他方、

我が国社会では、今後、高齢化が急速に進展するとされていること、

有料老人ホーム以外にも高齢者向けの住宅・施設は存在するものの、有料老人ホームの在居者数の伸びが最も大きくなっていること、

悪質な事業者に関する風評の結果、優良な事業者が良質のサービスを提供しても、それを市場で正当に評価してもらえないとの声が聞かれること

等の事情も踏まえると、有料老人ホームの入居契約における前払金の返還に係る消費者苦情について抜本的な解決を図らなければ、消費者被害がさらに続くだけでなく、市場の健全な発展も見込めないと考えられる。

そこで、消費者委員会は、本年4月以降、厚生労働省、都道府県、関係業界団体及び消費者団体等へのヒアリングを行うと同時に、苦情件数の突出している埼玉県、千葉県、東京都及び神奈川県（以下「4都県」という。）内の有料老人ホームに関するデータを網羅的に収集・整理する等の調査を実施した。

消費者委員会は、本調査から判明した事実に基づき、厚生労働大臣に対して、次のとおり、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき建議する。

さらに、消費者委員会は、この建議について、厚生労働省に対して、平成23年6月までにその実施状況の報告を求める。

## 1 短期解約特例制度（いわゆる90日ルール）についての法制化・明確化

### （建議事項）

厚生労働省は、前払金を受領しながら短期解約特例制度（以下「90日ルール」という。）を設けていない事業者が少なからず存在している状況に加え、前払金の返還に関する消費者苦情が絶えないことや都道府県等からの要望も踏まえ、以下の措置を講ずること

90日ルールを設けていない事業者に対して都道府県が適切かつ実効性のある指導等を行うことができるよう、同ルールの法制化等の措置を講ずること

上記法制化等の措置を行うに当たっては、90日ルールの趣旨を逸脱した運営を防止する観点から、契約締結時点で入居可能でない場合の取扱いを定めること、90日以内に契約解除の申出を行えば、同ルールが適用されることを明確にすること、死亡による契約終了の場合にも、同ルールが適用されることを明確にすること、事業者側が返還時に受領することができる利用料等の範囲をより明確化すること

### （理由）

有料老人ホームについては、高齢者やその家族等が入居する前に得ている情報と入居した後に得られる情報に大きな格差等が存在するといわれており、その結果、比較的短期間で中途解約に至る場合が少なからず存在する。また、入居後の慣れない環境の下で、要介護度の状態が急速に変化し、短期間で契約を解除せざるを得ない場合などもみられる。

こうした状況等を踏まえて、平成18年3月31日に改正された「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」（以下「指導指針」という。）中「9（1）ウ（エ）」において、「契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること。ただし、この場合において、契約解除日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。また、当該費用については、契約書等に明示すること」と規定され、短期解約特例制度、いわゆる90日ルールが設けられている。

しかしながら、当委員会の実態調査によれば、4都県内の施設で前払金を受領する方式の合計1,196施設のうち、重要事項説明書において90日ルールの適用に関する規定が確認できないものが370施設（30.9%）みられた。

さらに、90日ルールに関する規定がある施設について確認したところ、契約解除に当たって「7～90日間」の予告期間を必要とする旨規定していることもあって、90日ルールの適用期間が実質的には90日より短い期間となっているとみられるものが相当数みられるなど、同ルールを明記していながらも上記指針

の趣旨とは異なる取扱いの契約内容が規定されている例が多数確認できた。

このほか、下記のような例も散見された。

(例1) 90日ルール適用の際に、利用期間に係る利用料に加え、初期償却額(前払金のうち不返還部分)相当額を受領する旨規定しているもの

(例2) 前払金を償却日数で割り戻した金額よりも高額な1日当たりの利用料を受領する旨規定しており、返還されない額が過重となっていると考えられるもの

また、当委員会の実態調査によれば、90日ルールを適用している施設のうち、入居者が90日以内に死亡した場合の取扱いについて記載があった施設の約4割が、死亡した場合は同ルールを適用しないとしているが、現行の指導指針においても90日以内に解約した場合と死亡した場合とで、返還の基準を区別してはいないほか、そのような区別に合理性を見出すことは困難であるため、死亡による契約終了の場合にも同ルールを適用することが適当である。

実際、全国の消費生活センターに寄せられた苦情をみると、「契約のため、1,100万円を入金して6日後に解約を申し出たが、返金はほとんどないと言われた。」、「契約書には90日以内に解除の場合は全額返金とあるが、2か月で解約したのに施設からは入会金は戻らないと言われた。」、「入居した有料老人ホームの処遇が悪く5日間で退去したが、返還金から2か月分の家賃・管理費を控除された。」等の苦情が寄せられている。

指導指針は地方自治法第245条の4第1項に規定する技術的な助言に該当し、各都道府県では、指導指針とほぼ同様の「有料老人ホーム設置運営指導方針」等と称する指導方針をそれぞれにおいて策定している。

しかし、ヒアリングを行った一部の都道府県からは、90日ルールの導入を拒む事業者に対し行政指導で対応しようとしても、その根拠が指導指針では強制力に欠けることから、90日ルールを法制化することが望ましいとする趣旨の意見が聞かれた。

さらに、一部の事業者団体からは、90日ルールを徹底するには指導指針ではなく老人福祉法に義務規定を置いたうえで、都道府県に対し指導の徹底を要請すべきであるとする趣旨の意見が聞かれた。

したがって、厚生労働省は、90日ルールを設けていない事業者に対して都道府県が適切かつ実効性のある措置を講ずることができるよう、例えば、以下のような法制上の規定を設けるなどの措置を講ずることが適当である。

老人福祉法第29条第9項を以下のように修正（下線部が修正部分）

都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第4項から第6項までの規定に違反したと認めるとき、当該有料老人ホームに入居している者（以下「入居者」という。）の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認める場合として厚生労働省令で定める場合に該当するとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置を採るべきことを命ずることができる。

老人福祉法施行規則に新たに以下のような条項を追加

第 条 法第29条第9項の厚生労働省令で定める場合は、次のとおりとする。

- 一 有料老人ホームの入居に係る契約において、契約締結日から90日以内に入居者から契約解除の申出がなされた場合又は入居者の死亡により契約が終了した場合に、有料老人ホームの設置者が入居者から受領した前払金（法第29条第6項で有料老人ホームの設置者が受領する前払金をいう。）の全額から、契約締結日から契約終了日又は居室明渡日のいずれか遅い日までの期間に係る家賃又は施設の利用料、介護、食事の提供及びその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として収受する費用並びに原状回復のための費用（以下本条において「家賃等」という。）の合計額を超える金額を控除して、返還する場合
  - 二 前号に定める家賃等の算定方法が合理性を欠くものである場合
  - 三 第一号において、控除する家賃等の金額又はその算定方法を入居に係る契約書等にあらかじめ明示しない場合
  - 四 その他都道府県知事が、有料老人ホームの設置者が入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認める場合
- 2 前項第一号において、入居者が有料老人ホームの入居に係る契約締結後直ちに入居することができない場合には、「契約締結日」を「入居日」と読み替えるものとする。

さらに、上記条項の追加に加え、事業者側が返還時に受領することができる利用料等が消費者にとって過重なものとならないよう、実費相当額に制限するなど、指導指針において、その範囲をより明確化しておくことが適当である。

なお、前払金のうち不返還となっている部分（初期償却）については、消費者契約法等との関連で問題である等の見解があり、実際に苦情等も寄せられていることから、適格消費者団体等は、事業者に対してその改善を申し入れるとともに、国に対しても改善を図るよう強く要望等を行っているところである。

この点、当委員会の今回の調査では、有料老人ホームの経営実態等については対象としていなかったこと、初期償却の法的位置づけ等についても様々な意見があり、十分な検討を要することもあるとあって、今回は建議の対象としなかった。

ただし、前払金に係る消費者苦情を抜本的に解決するためには、初期償却の問題についても徹底的に議論されるべきであると考えている。

（有料老人ホームの契約に関する実態調査報告 P 16～P 19、P 22～P 26、P 31～P 32 参照）



## 2 前払金の保全措置の徹底

### ( 建議事項 )

厚生労働省は、老人福祉法第29条第6項の規定に違反して、前払金の保全措置を講じていない事業者が相当数存在している状況を踏まえ、保全措置義務の実効性を確保する観点から、直罰規定の導入など所要の措置を講ずるとともに、併せて都道府県に対し適正かつ効果的な指導等を行うことを要請すること

### ( 理由 )

改正老人福祉法の施行の際、入居者保護の観点から、有料老人ホームの設置者に対し、家賃や入居一時金等の名目で前払金として一括して受領する場合、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ、当該前払金について必要な保全措置を講ずることを新たに義務付けている（老人福祉法第29条第6項）。

なお、前払金の保全義務については、原則として平成18年4月1日以降に届け出た有料老人ホームに対して適用されるものであり、それ以前から事業を開始し、届け出ている有料老人ホームについては努力義務とされている（老人福祉法附則（平成17年6月29日法律第77号）第17条第2項及び同法施行規則附則第3項並びに指導指針）

前払金の保全方法（老人福祉法施行規則第20条の10）については、「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成18年3月31日厚生労働省告示第266号）において、次の5つのいずれかの措置を講ずることとされている。

銀行等との連帯保証委託契約

指定格付機関による特定格付が付与された親会社との連帯保証委託契約

保険事業者との保証保険契約

信託会社等（信託会社及び信託業務を行う金融機関）との信託契約

高齢者の福祉の増進に寄与することを目的として設立された一般社団法人又は一般財団法人との間の保全のための契約で前記 から に準ずるものとして都道府県知事が認めるもの（例えば、社団法人全国有料老人ホーム協会の入居者基金制度が該当）

保全措置義務違反に対する罰則は間接罰（注）であり、違反があった場合には、一次的には都道府県知事による改善命令（老人福祉法第29条第9項）があり、当該命令に違反した者に罰則（6月以下の懲役又は50万円以下の罰金）が科されている（老人福祉法第39条）。

（注）「間接罰」とは、違法行為に対し、まず、行政指導や行政命令を行った上で、行政命令等への違反があった場合に、それを理由として適用される罰則をいう。これに対し、違法行為に対し、即時に適用される罰則を「直接罰」といい、その規

定を「直罰規定」という。

しかしながら、当委員会の実態調査によれば、4都県内で平成18年4月1日以降に事業を開始したとする519施設のうち、重要事項説明書において保全措置なしとしているものが137施設（26.4%）保全措置ありとしながら「銀行へ定期預金」、「専用口座にて管理」等告示で定められた方法以外の措置を講じているものが11施設（2.1%）みられるなど、前払金の保全措置義務に違反しているとみられる事業者が計148施設（28.5%）あることが確認できた。

都道府県では、既に事業を開始している事業者に対しては、入居者保護の観点から改善命令等の行政処分を行うことは事実上困難であるとして、ヒアリングを行った一部の都道府県からは、行政処分前置の間接罰則規定では違反事業者に対する抑止力にはなり得ないので、実効性を担保するためには直罰化等の規制の強化についても視野に入れて検討すべきであるとする趣旨の意見が聞かれた。加えて、割賦販売法などの他法令においても、前受金等の保全措置について行政処分のほかに直罰規定を設けている例がみられる。

実際、全国の消費生活センターに寄せられた苦情をみると、「契約書では、前払金について退所後3か月後に返金とあるが、ホームからは待つて欲しいと言われたが、その後、約束は果たされていない。」、「ホームから、前払金について資金繰りが厳しいとのことで、4か月たっても返金されない。」とか、「退所後1年半たっても返金されない。」等の苦情が目立っている。

したがって、厚生労働省は、

指導に応じない事業者に対し、都道府県が適切かつ実効性のある指導を行うための裏付けとして、保全措置義務違反については直罰化するなどの措置を講ずるとともに、

都道府県に対し、有料老人ホームの設置者が事業を開始する前の段階において、保全措置状況の確認及び是正を指導することを徹底させるなど、適正かつ効果的な指導等を行うことを要請すること

など、保全措置義務の実効性を確保するための所要の措置を講ずることが適当である。

（有料老人ホームの契約に関する実態調査報告 P20～P21、P27～P30 参照）

### 3 その他規定の明確化等

#### ( 建議事項 )

厚生労働省は、指導指針等の規定が徹底されていない事業者が少なからず存在している状況に加え、前払金の返還に関する消費者苦情が絶えないことも踏まえ、以下の観点から消費者苦情を解決するための対策を検討し、改善の措置を講ずること

指導指針では、前払金の償却年数は平均余命を勘案し決められていることと規定されているが、入居時の年齢や要介護の程度等に関係なく一定に決められている例が相当数みられることから、償却年数が入居後の平均余命等を踏まえた相応のものとなるよう一定のひな型を設けるなどにより、当該規定の実効性を確保すること

老人福祉法第29条第6項では、前払金の算定基礎を書面で明示することが義務づけられているが、指導指針において定める内容が明確性を欠くこと等もあって、事業者側が返還時に受領することができる利用料等を明示していない例、具体的な記載となっていない例、保全措置に関する記載が確認できない例が多数みられることから、都道府県に対し指導の徹底を要請するとともに、指導指針又は施行規則で記載すべき事項等を明確に規定するなど所要の措置を講ずること

消費者が有料老人ホームとの入居契約を行う前に、自らの健康状態や財産等を踏まえて、有料老人ホーム以外の施設とも比較して入居施設を選択するために必要な情報を入手したり、個別に相談を行ったりすることができるように公的な仕組みを整備（既存の公的機関の活用も含む。）すること

#### ( 理由 )

改正老人福祉法の施行の際、入居者保護の観点から、有料老人ホームの設置者に対し、重要事項説明書の交付（老人福祉法第29条第5項）及び前払金の算定基礎を書面で明示（老人福祉法第29条第6項）することを新たに義務付けている。

また、償却年数については、指導指針において平均余命を勘案し決められていることと規定している。

しかしながら、当委員会の実態調査によれば、4都県内で前払金を受領する1,196施設のうち、年齢により償却期間等の設定を変えているものは398施設（33.3%）であり、残り798施設（66.7%）においては一定期間の設定又は部屋のグレードや支払いプランによる料金体系となっている。

さらに、前払金を年単位で償却する契約としているものが44施設（3.7%）みられ、その結果、例えば、入居期間が1年1か月で解約した場合であっても2年分が償却されることとなるなど、消費者にとって著しい不利益を強いられ

る例もみられた。

また、90日ルールに関する規定がある826施設について確認したところ、重要事項説明書において明示すべき事項が明確でないこと等から、事業者側が返還時に受領することができる利用料等を明示していない例が72施設（8.7%）、明示されていても日割計算の際の1日当たり利用料の額や計算式等の具体的・詳細な記載がないものが496施設（60.0%）みられた。

このほか、前述のとおり保全措置に関する記載がないものが34施設（2.8%）散見された。

実際、ある事業者団体からは、償却年数のひな型を設けるのであれば、平均余命は入居者の要介護の程度によっても大きく左右されるものであり、重度の要介護者を中心に受け入れる施設と自立者が中心となる施設とで、それぞれ別に償却年数のひな型を設けることが望ましいとする趣旨の意見が聞かれた。

他方、別の事業者団体からは、有料老人ホームに係る相談件数が増えている背景として、消費生活センターなど契約後に問題が生じてから消費者が駆け込む窓口は存在するものの、高齢者自身が自らの健康状態や資産状態等を踏まえて、有料老人ホーム以外の施設とも比較して適切に判断するために必要な情報を入手することができたり、個別に相談を行ったりすることができるようにするための公的な窓口が十分に整備されていないことが問題であるとする意見も聞かれた。

実際、高齢者のための住まい・施設は、多種多様にわたり、その制度や根拠法令もそれぞれ異なるほか、各施設の入居に関する契約内容も詳細にわたる。高齢者及びその家族がこれらの内容を正確に理解することは困難であるものとみられる。したがって、消費者に対して、高齢者向けの住まい・施設に関する中立的な情報提供を行ったり、個別に相談に応じたりすることができる公的な仕組みを整備する必要性は高いと考えられる。

したがって、厚生労働省は、

償却年数が入居後の平均余命等を踏まえた相応かつ合理的なものとなるよう、償却年数に係る一定のひな型を設けるなどの措置を講ずること

指導指針で定める内容が明確性を欠くこと等もあって、重要事項説明書の記載内容に差異がある等の実態を踏まえ、指導指針の規定の明確化を図ることに加え、特に重要な事項については、老人福祉法施行規則等において明確に規定すること

消費者が有料老人ホームとの入居契約を行う前に、自らの健康状態や財産等を踏まえて、有料老人ホーム以外の施設とも比較して適切に判断するために必要な情報を入手したり、個別に相談を行ったりすることができるようにするための公的な仕組みを整備（既存の公的機関の活用も含む。）すること

など、消費者苦情を解決するための対策を検討し、改善を図るための措置を講ずることが適当である。

（有料老人ホームの契約に関する実態調査報告 P 14～P 17、P 31～33 参照）

## 地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議

平成23年4月15日  
消費者委員会

消費者委員会は、地方消費者行政専門調査会から、「地方消費者行政専門調査会報告書」の提出を受けた。消費者委員会は、この報告書の内容を踏まえ、以下のとおり、関係各大臣に建議を行う。

- 1 消費者委員会は、従来からの産業育成中心の行政のあり方を、国においても地方においても消費者重視に転換していくため、あらゆる施策を講じていく必要があるとの観点から、関係省庁の施策に対する建議、提言等を行ってきた。

地方における消費者行政を活性化するための様々な方策について、消費者委員会は発足以来、消費者庁及び消費者委員会の設置に至る国会審議を踏まえ、調査、審議を行ってきた。それとともに、地方公共団体に対する実態調査やヒアリングを重ね、その中で浮かび上がってきた地方消費者行政の問題点を踏まえ、一昨年12月に、審議・検討すべき論点を整理し、地方消費者行政専門調査会（以下、「本専門調査会」という。）に提示したところである。

- 2 本専門調査会は、消費者委員会が示した上記の論点に基づき、昨年4月から1年間、計13回にわたって精力的に審議を重ねてきた。

なお、昨年1月及び本年1月に、全国の都道府県及び市町村（特別区を含む。）に対して、消費生活相談窓口や相談対応等の現況や地方消費者行政活性化基金等の施策の効果についての実態調査を行った。また、本年1月に、それまでの審議・検討を踏まえて作成した報告書の骨子案について、意見募集を行った。これに対して、地方公共団体、関係団体・NPO法人、全国各地の個人の方々から計180を超える意見が寄せられたところである。

- 3 本報告書は、こうした1年間にわたる審議・検討や実態調査、全国から寄せられた様々な意見を踏まえて作成されたものであり、上記のとおり地方消費者行政強化に向けた対応をより充実したものとしようとする視点に立って検討された内容となっている。他方、地方消費者行政の活性化に当たっては、現在、進められている「地域主権改革」の趣旨を踏まえ、各地方公共団体が地域住民の声にきめ細かに対応し、地域の特性を踏まえて創意工夫を発揮できるように最大限配慮すべきであることは言うまでもなく、本報告書はこうした点からも評価できるものとなっている。

- 4 本報告書に記載された各種施策は、平成21年度からの集中育成・強化期間終了

後、地方消費者行政を引き続き強化していくうえで、早急に実施する必要がある。

また、その実施に当たっては、本報告書の第8章「今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について」を踏まえて、平成23年度以降、具体的な施策を総合的かつ計画的に実施していくため、詳細な工程表を策定する必要がある。

- 5 そこで、消費者委員会は、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき、内閣府特命担当大臣（消費者） 総務大臣等関係各大臣に対して、本報告書の内容のとおり建議し、報告書において記載された各種施策の実施に向けて、早急な対応を求めるものである。

また、消費者委員会は、消費者行政の司令塔たる消費者庁において、関係省庁の対応を取りまとめ、本報告書に記載された各種施策を実施するための詳細な工程表を作成し、本年7月までに報告することを求める。

- 6 本報告書の内容の中で、消費者委員会として、特に、早急な検討・実施を求める事項として、以下の点を特記する。

#### 国による地方に対するこれまでの支援策に係る検証・評価

これまで国としては、「地方消費者行政活性化基金」や「住民生活に光をそそぐ交付金」等の様々な施策を講じてきたところであるが、集中育成・強化期間終了後の施策を講ずるに当たっては、これまでの様々な施策が、地方消費者行政の活性化に向けてどの程度成果を挙げたのか等について、しっかりと検証を行ったうえで、その評価を踏まえてより効果的な施策を立案することを求める。

#### 相談ネットワークの充実

消費者委員会が実施した都道府県及び市町村における相談窓口に係る実態調査等によれば、相談窓口設置に対する住民のニーズは大変強いものの、相談窓口のない市町村がなお相当数存在すること、あるいは設置したとしても充実したサービスを提供するのが難しいという実情が明らかとなった。

本報告書で提言している広域連携（単独の市町村を県が支援する連携を含む。）に対する国による支援策を早急に実施することで、相談ネットワークを充実することを求める。

#### PI0-NETの入力費用に対する国の一定の負担の検討

地方公共団体の相談窓口におけるPI0-NETの入力に係る事務負担が、以前にも増して、増大している。これは、被害事案の早期把握等の国からの要請増加に伴う面も少なくない。したがって、相談窓口における入力に伴う手間・費用負担のうち、費用の一部を国が負担する仕組みについて、早急に検討作業を進めることを求める。

#### 地方における法執行体制の強化

全国の消費生活センターに寄せられる相談件数のうち、悪質商法等に絡む無店舗販売や、表示義務違反等に係る相談が過半を占めている。このような特定商取引法・景品表示法違反行為に起因すると思われる相談が全国で多発していることを踏まえると、早急に地方における法執行体制を強化する必要がある。

したがって、そのための法執行権限の見直しや、国としての支援策について、直ちに所要の作業を進めることを求める。

なお、今回の東日本大震災に伴い被害に見舞われた各県・市町村における地方消費者行政を含む地方行政の基盤が大きく損なわれたことから、消費者委員会は、その復旧支援策は緊急かつ重要な課題であると考えている。消費生活相談など地方消費者行政の基本的機能の復旧支援については、国としても全力を挙げる必要がある。消費者委員会は、そのような観点から、引き続き、関係機関の対応等を注視していく。



## マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議

平成23年5月13日  
消費者委員会

最近、マンションについての悪質な勧誘電話等を受けた等の苦情・相談が増えており、全国の消費生活センター・相談窓口等に寄せられた相談件数（注）は、平成21年度までの5年間で2.4倍の5,357件にまで急増し、22年度も増加傾向が続いている。また、その増加の主因が、「ワンルームマンション」と称される平均専有面積30平方メートル以下の分譲の中高層（3階建て以上）共同住宅への投資に関するものとみられ、また、悪質な電話勧誘等の販売方法についての相談が全体の8割を占めている。

（注）全国消費生活情報ネットワーク・システム（略称「パイオネット」。以下「PIO-NET」という。）に登録された相談件数で、PIO-NET端末がない相談窓口に寄せられた件数は含まれていない。

他方、市場動向をみると、ワンルームマンションの発売戸数（年間）は、平成14年以降おおむね8,000戸～9,000戸の水準で横ばいが続いた後、20年には7,000戸まで落ち込んでいる。また、宅建業者数もこの10年間、減少傾向を続けている。これらを見る限りでは、上記相談件数の急増が市場の拡大に伴うものであるとは考え難い。

むしろ、相談内容をみる限りでは、「断ったら脅された」、「深夜や早朝まで勧誘された」、「強引に居宅内に上り込もうとする」等の極めて悪質なものが目立つようになっている。したがって、悪質な事業者が参入する、あるいは既存事業者の販売手法が悪質化するなどにより市場秩序に深刻な事態が生ずるようになってきていると懸念され、一部の事業者からは、業界全体の信用問題にかかわるとして心配する声も上がっている。

他方、マンションに限らず、すべての商品・役務についての電話勧誘販売・訪問販売に対する相談件数は、平成21年度までの5年間で42パーセントの減少を記録するなど、一貫して減少傾向を続けている。

このように、両者が対照的な結果となっている要因について探してみると、

一部を除きすべての商品・役務の電話勧誘販売・訪問販売については、特定商取引に関する法律（昭和51年6月4日法律第57号。以下「特商法」という。）の規制対象とされているところ、その行政処分件数は、平成16年11月の改正特商法施行後、顕著に増加している。平成15年度に19件だったところ、19年度以降は、年間100件前後で推移し、3か月以上の業務停止命令がその多くを占めている。

他方、マンションの電話勧誘販売・訪問販売については、特商法規制の適用除外とされ、宅地建物取引業法（昭和27年6月10日法律第176号。以下「宅建業法」という。）第47条の2において規制しているところ、その行政処分件数は、過去10年間でわずか3件、そのうち1件のみ業務停止命令（22日間）に止まっている。

上記の2点を踏まえると、電話勧誘販売・訪問販売の市場全体では、厳正な行政処分により、悪質な販売手法の放逐が進んでいることから、相談件数が減少しているのに対し、マンションの電話勧誘販売・訪問販売の場合は、それとは全く逆の現象が生じているものとみられる。

消費者委員会では、上記のとおり消費者被害が多発している原因・背景を探るために、昨年11月に消費者基本計画の検証・評価・監視に係る「関係省庁ヒアリング」において、問題提起を行った。

また、本年1月以降、47都道府県の宅建業法所管部局及び消費者行政担当部局を対象に実態調査（以下「都道府県実態調査」という。）を行うと同時に、消費者被害数等が多い埼玉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県及び大阪府の6都府県（以下「6都府県」という。）、国土交通省、関係団体並びに宅建業者からの聴取を行った。

その結果、各都道府県等の宅建業法所管部局は、上記の実態を踏まえ、鋭意対応に努めてはいるものの、消費者行政担当部局等との連携体制や法制度上の課題があり、結果として悪質な事業者の横行を許してしまっている実態が明らかとなった。

消費者委員会は、こうした調査結果を踏まえ、国土交通大臣及び内閣府特命担当大臣（消費者）に対して、次のとおり、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき建議する。

さらに、消費者委員会は、この建議について、関係省庁に対して、平成23年8月までにその実施状況の報告を求める。

なお、本年3月に開催された行政刷新会議の「規制仕分け」においても、「マンション投資への悪質な勧誘」について討議され、一定の改革の方向性が打ち出された。また、これを実施に移すための規制改革が、本年4月8日に閣議決定された。

## 1 被害情報を的確に把握できる体制の整備

（建議事項）

国土交通省は、例えば、以下のような措置を講ずることにより、都道府県の宅建業法所管部局が悪質な勧誘を行う事業者の情報を的確に把握できるように体制を整備すること。

- （1）国土交通省は、相談件数が多く、悪質な勧誘を行っていると思われる事業者について、その名称、住所、悪質な勧誘行為の態様に係る情報を整理した上で、直ちに関係する地方整備局等（北海道開発局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）又は都道府県の宅建業法所管部局に提供し、当該事業者に対する調査等の厳正化について要請等を行うこと。
- （2）国土交通省は、都道府県及び地方整備局等で行った行政処分及び行政指導の情報を集約し、これを各都道府県及び地方整備局等の宅建業法所管部局に提供すること。

(理由)

都道府県実態調査によれば、47都道府県の宅建業法所管部局の77パーセントが行政処分の実績がない要因として、「処分につながる被害情報がない」ことを挙げている。確かに、全国の都道府県及び市町村の消費生活センター・相談窓口に対しては、上述のとおり平成21年度で年間5,357件の相談が寄せられているが、宅建業法所管部局には、その1割強に相当する700件余りの情報しか寄せられていない。また、宅建業法所管部局に対して各地の消費生活センター等他機関から寄せられる情報は、年間でわずかに十数件に止まっており、宅建業法所管部局が十分な相談情報に接していないことが問題の主たる原因の一つとなっているものと思われる。

他方、消費者委員会において、PIO-NETのデータのうち平成22年度第1四半期に登録された相談の内容を分類・整理したところ、事業者名が特定された339件の相談のうち、94件(27.7%)の相談については客観的にみて違法性が高いと考えられる内容が含まれていた(報告書4頁、5頁参照)。

また、消費者委員会事務局から、相談情報を登録した消費生活センターに関係書類の提示を求めたところ、事業者の提示した名刺や契約書類等の詳細な情報を得ることができたほか、特に相談が集中していた8事業者の例については、被害情報が具体的であり、明確に違法性が認められるものであった。

このほか、ある都道府県の宅建業法所管部局が自ら受け付けた相談に基づいて立入検査を行ったが、違反行為を立証するに足る証拠を得られなかった事例について、詳細に調べたところ、

当該事業者については、各地の消費生活センターに相談が多数あったこと

当該宅建業法所管部局は、こうした相談情報を入手していなかったこと

かかる相談情報を入手していれば、よりの確な検査ができたこととみられること等の事実が明らかになった(報告書19頁、20頁参照)。

なお、各都道府県の消費者行政担当部局から、当該都道府県の宅建業法所管部局が直接、情報提供を受けて、その都道府県域内における行政処分等を行うことで足りるとも考えられる。しかし、悪質な勧誘を行う事業者が複数の都道府県にまたがって違反行為を行っている事例が大半であることを踏まえると、国土交通省は、PIO-NETを利用して、事業者ごとに違反行為事例を集約し、その情報とともに、処分権限を有する地方整備局等又は都道府県に対して、情報提供等をし、当該地方整備局等又は都道府県が処分等を行う方が、効率的であり、また、二重行政を排する観点からも適当であると考えられる。

また、これまでも、各都道府県は、国土交通大臣あるいは他都道府県知事から免許を受けている宅地建物取引業者(以下「宅建業者」という。)であったとしても、自らの都道府県内での違反行為については、行政指導を行う事例が一部にみられる。もっとも、行政指導を行ったことを他の都道府県の宅建業法所管部局

等に連絡する仕組みがなく（注）、結果的に、当該宅建業者が他の都道府県で悪質な勧誘を行って被害が拡大してしまった事例もみられた（報告書16頁参照）。

（注）国が宅建業者に対して行った行政処分等の情報については、国土交通省のホームページ上に掲載しているが、国が行った行政指導や都道府県が行った指示処分や行政指導に係る情報を集約して、各都道府県の宅建業法所管部局にこれを提供する仕組みは存在しない。他方、特商法については、国・都道府県の関係部局のみ閲覧できる「特商法・割販法執行ネット」に処分・指導等に係る情報を集約している。

## 2 関係省庁による厳正な処分の実施に向けた連携等の取組

（建議事項）

消費者庁は、特商法の規定に基づき行う電話勧誘販売・訪問販売事業者に対する立入検査、証拠収集、事実認定等の実施方法に係る関係資料等を提供し、国土交通省は、当該関係資料等に基づき、マンションの電話勧誘販売及び訪問販売を行う事業者に対する指導監督の実施方法等を整理し、地方整備局等及び都道府県による調査・処分の厳正化について要請等を行うこと。

（理由）

都道府県実態調査によれば、行政処分の実績がない要因の二番目として、宅建業法違反の事実認定ができない（14都道府県）ことを挙げており（報告書22頁参照）、事実認定に必要な調査のノウハウの提供が必要とされている。

実際、都道府県実態調査及び6都府県等からのヒアリング結果によれば、宅建業法所管部局が行政処分に向けて事実認定を行うに当たって、以下の点で問題があるとの話が聞かれた。

電話勧誘販売については、物証が残っていない場合が多いことから、結局、「言った、言わないということになってしまう」ため、処分に踏み切れない。

宅建業者は、被害者が特定できる具体的情報を示されない限り、違反事実を認めようとしめない。他方、被害者は、自らの氏名を宅建業者側に知られることをためらう傾向が強い。

国土交通省から各都道府県への宅建業者に対する指導監督実施の要請においては、立入検査における一定の検査項目を設けているが、電話勧誘販売や訪問販売の手法等に直接関係するものではない。

また、上記の要請においては、毎年11月中の立入検査の実施を要請していることから、業者側としても、あらかじめ立入検査を予想できるほか、11月以外に立入検査を行う都道府県でも、大半のところでは、事前に立ち入り検査を行う旨を宅建業者に通知した上で、行っている（報告書17頁及び18頁参照）。

さらに、多くの都道府県では、上記の要請における調査対象先として、電話勧誘販売や訪問販売に関する相談件数が多い宅建業者を優先的に選定しているわけではない。

ある都道府県の宅建業法所管部局が、悪質な勧誘を受けたとする相談をもとに立入検査を行ったものの、有力な証拠が得られず、また、違反事実を宅建業者が認めないため、行政処分を断念したとの話が聞かれ（報告書24頁、25頁参照）、当該都道府県からは、「行政処分を前提とした立入検査の項目等を提示して欲しい」とする要望が寄せられた。

他方、特商法に基づく電話勧誘販売や訪問販売に係る行政処分を行う場合においても、上記 や で述べたような証拠上の問題は想定されるところであるが、上述のとおり、同法に基づく処分は、毎年度着実に行われており、19年度以降だけでも累計で427件に上っている。

そこで、特商法の場合、どのような調査手法が用いられているかについて、同法に係る業務停止命令に対して、事業者側の仮の差止命令申立事件についての名古屋地方裁判所の却下決定（平成18年（行ク）第24号）及び6都府県からのヒアリング結果から以下のとおり整理した。

同却下決定では、中部経済産業局において、複数の被害者からの聴取等を行い、個人情報や被害に遭った時期等が伏せられた調査結果が有力な証拠として挙げられている。

6都府県からのヒアリングによれば、あらかじめ事業者側に通知せずに、事業者が事務所に所在している可能性が高い曜日を狙って、抜打ちで立入検査を行っている。

上記却下決定では、抜打ちの立入検査で収集したと思われる関係書類として、電話勧誘販売を行う従業員がセールストークを記載したノートや顧客からの苦情の記録等の書類が有力な証拠として挙げられている。

なお、特商法は、平成20年改正で、立入検査等において「帳簿、書類その他の物件の提出を命ずる」と規定されたことにより、関係資料の提出命令権限が明確に付与された。他方、6都府県からのヒアリング調査等によれば、宅建業法では、「帳簿、書類その他その業務に関係のある物件を検査させることができる」と規定されているところ、6都府県の中には、関係資料の提出について強制力があると解してよいものか疑義があるとしているところもみられる。

最初に述べたとおり、全国の消費生活センターや相談窓口に寄せられたマンションについての悪質な勧誘電話等を受けた相談件数は、平成21年度までの5年間で2.4倍と急増しているが、この5年間で都道府県による宅建業法に基づく行政処分は行われていない。

消費者委員会が、平成22年度第1四半期の相談情報を詳細に調査した結果、違法性が高いと認められる宅建業者は、約50にも上っており、こうした宅建業者についても行政処分が行われない状態が続くことは、消費者保護の観点から、極めて問題が大きいと考えられる。

こうした観点から、消費者委員会としては、昨年11月の「関係省庁ヒアリング」においては、消費者庁に対して、「経済産業省や公正取引委員会等から消費者庁に継承されている悪質な事業者行為についての摘発のノウハウについて、国土交通省が持っていないとみられる。仮に、そうであれば、両省庁間で連携・協力体制を作るべきである」旨の問題提起を行っている。

しかし、その後も、消費者庁から国土交通省に対して特商法の執行のノウハウが伝えられた等の形跡は確認できない。

本来であれば、消費者行政の司令塔として位置付けられている消費者庁が、PIO-NETの情報から相当数の事業者による悪質な販売手法が横行している等の事実を把握し、かつ、上記のような宅建業法の調査方法等の実態を早急に調査して然るべきであったものと考えられる。

本建議を受けて、消費者庁による早急な対応が望まれる。また、国土交通省による調査・処分の厳正化に向けた地方整備局等及び都道府県に対する要請等を求める。

### 3 規定の明確化、法制化等について検討

#### ( 建議事項 )

関係省庁（国土交通省及び消費者庁）は、上記閣議決定、都道府県等からの法制上の対応に係る意見を踏まえ、規制の実効性確保を図る観点から、再勧誘の禁止、長時間・夜間勧誘等の禁止、威迫行為に対する罰則強化、勧誘時における販売目的・業者名の告知、クーリングオフの適用除外等について、規定の明確化、法制化等の措置を講ずることについて検討すること。

#### ( 理由 )

都道府県実態調査においては、「規制の強化や規定の明確化、業界団体に対する自主規制の強化要請等、国に対する要望」についての自由記入欄を設けていたところ、約8割の都道府県が「規制強化」の必要性を訴えていた。

その具体的な内容をみると、再勧誘の禁止の法制化（16都道府県）、勧誘時の氏名・販売目的の明示（16都道府県）、特商法と同等の罰則強化<sup>(注1)</sup>（14都道府県）が挙げられている。

また、こうした法制上の規制強化に併せて、ガイドラインの提示など規定の明確化を図るべきだとする要望<sup>(注2)</sup>も過半を超えていた（26都道府県）（報告書33頁、34頁参照）。

(注1) 特商法では、宅建業法と異なり、勧誘における威迫行為について、行政処分を待たずに罰則が適用される直接罰則の規定が設けられているほか、宅建業法に比較して行政処分に違反した場合に課される罰則の上限も高く設定されている。都道府県実態調査によれば、消費者に恫喝する等の悪質な業者に対しては、「罰則規定のない県条例で対応しており実効性に乏しいのが現実である」との意見もあり、行政処分では限界があるとみられる。

(注2) 6都府県からのヒアリング調査結果を踏まえると、宅地建物取引業法施行規則で規定する長時間勧誘等の具体的内容が明確でなく、また、夜間勧誘についても規制すべきかどうか明確でなく、指導監督が難しいことから、ガイドラインでの明確化が求められているものとみられる。

上記のとおり、都道府県が規制強化等を強く要望している背景として、PIO-NETに登録されている相談のうち苦情が多い順に分類・整理してみると、再勧誘、長時間勧誘・夜間勧誘、威迫行為が上位に挙げられた(報告書4頁、5頁参照)。

また、PIO-NETに登録されている相談内容に、勧誘を行った事業者名が記載されていない事例が相当目立つ。これは、6都府県からのヒアリング調査によれば、「事業者が、事業者名や不動産の販売勧誘という目的すらも明示せずに、「ライフプランの説明をしたい。」等と呼び出すため、消費者にとっては相手がどこの事業者であるか分からないことが多く、その結果、後でトラブルになることが多い。」とのことであった。

なお、上記閣議決定では、関係省庁は、省令・通達改正、法的措置の検討等、早急にその必要な措置を講ずることとされている。

このほか、6都府県からのヒアリング調査等によれば、クーリングオフについても、消費者側は、自宅で契約したことから、あるいは、マンションのモデルルームに連れて行かれて契約したことから、クーリングオフができると考えていたところ、前者については、「事業者が消費者の要請を受けて、自宅で契約することになったと主張して、クーリングオフの適用を拒否する悪質な事案もある」ほか、後者については、消費者側が宅建業法の規定を知らないため、トラブルになる事案も目立つ(注)。

(注)クーリングオフの適用対象とならない契約場所については、上記の様々な事例等を踏まえると、「免許事業者の事務所」など消費者にとって紛れのないものに限定したり、契約時に消費者から確認することを義務付けるなどによって、トラブル防止、取引の安定性等を図ることが望ましいと考える。

そもそも、宅建業法について平成20年の特商法改正においても、適用除外とした趣旨は、特商法以外の「法律によって消費者保護が適切にはかかれると認められる商品の販売や役務の提供について適用を除外する」(注)ことが適当とされ、宅建業法は、そうした法律の一つであると認められたためである。しかし、以上のように、消費者被害が多発し、法施行の現場である都道府県の大半から法規制強化の要望が強いこと等を踏まえると、消費者保護が適切にはかかれていないとは認めがたく、早急な対応が必要であると考えられる。

(注)「特定商取引に関する法律の改正 平成21年版」消費者庁取引・物価対策課 経済産業省商務情報政策局消費経済政策課編

なお、関係団体・宅建業者からは、「勧誘時に業者名等を告げることや再勧誘しないことは当然のことであり、規制により業界に秩序ができるのであれば良いと思う」との意見が聞かれている（報告書36頁参照）。

また、宅建業法について、特商法と同等の消費者保護を図る観点から規制の見直しを検討する場合には、契約の取消しについての考え方も整理しておく必要があると考えられる。特商法では、契約の取消しが可能となるのは不実告知等があった場合に限定（クーリングオフ妨害の場合を除く。）していることを踏まえると、宅建業法についても、不実告知等があった場合に限定して規定整備を図ることが適当であると考え（報告書39頁参照）。

表

区 分	宅建業法	罰則	特商法（訪問販売）	罰則
再勧誘の禁止	<u>明記なし</u> （法47の2 に該当する場合もあると解される。）		明記あり（法3の2等）	間接罰
長時間・夜間勧誘等の禁止	規定あり （法47の2 等） 通達等による <u>例示なし</u>	間接罰	規定あり（法7四等） 通達で不適当な時間帯（午後9時から午前8時まで等）を例示	間接罰
威迫行為の禁止	規定あり （法47の2 等）	<u>間接罰</u>	規定あり （法6 等）	直接罰
販売目的、事業者名の事前告知義務	<u>規定なし</u>		規定あり（法3等）	間接罰
クーリングオフの適用除外（対象とならない場所）	あり（法37の2） ・免許業者の事務所 ・モデルルーム等 ・ <u>相手方が申し出た場合</u> にあつては自宅又は勤務する場所		あり（法9） ・営業所等	
契約の取消	<u>なし</u>		あり（法9の3） 但し不実告知等の場合	

（注）「間接罰」とは、違法行為に対し、まず、行政指導や行政命令を行った上で、行政命令等への違反があった場合に、それを理由として適用される罰則をいう。

これに対し、違法行為に対し、即時に適用される罰則を「直接罰」といい、その規定を「直罰規定」という（33頁参照）。



## 消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議

平成 23 年 7 月 22 日  
消費者委員会

消費者委員会は、消費者安全専門調査会から、「消費者安全専門調査会報告書」の提出を受けた。消費者委員会は、この報告書の内容を踏まえ、以下のとおり、関係各大臣に建議を行う。

- 1 消費者安全法(平成 21 年 6 月 5 日法律第 50 号)附則第 2 項では、「政府は、この法律の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」とされ、その検討に際しては、「消費者委員会による実質的な審議結果を踏まえた意見を十分に尊重し、所要の措置を講ずるものとする」と(消費者庁関連三法案に対する参議院附帯決議)とされている。

また、消費者基本計画(平成 22 年 3 月 30 日閣議決定、平成 23 年 7 月 8 日一部改定)では、「消費者安全法及び消費生活用製品安全法における事故情報の報告・公表制度の拡充については、消費者安全法等に基づく情報収集を着実に実施し、重大事故以外の情報の収集状況、消費生活用製品以外の事故情報の収集状況等の検証を行います。これらに基づき、消費者委員会での検討を踏まえながら、収集する事故情報の範囲等の拡大について検討を行います。また、公表する事故情報の範囲等を拡大します。」としている。

- 2 消費者委員会では、上記の経緯を踏まえ、平成 22 年 3 月に消費者安全専門調査会(以下、「本専門調査会」という。)を設置し、消費者安全法及び消費生活用製品安全法における事故情報の収集・分析・公表の実施状況等について評価・点検するとともに、消費者事故情報の活用方策に関する調査審議を行ってきた。

本専門調査会は、平成 22 年 3 月から 1 年 3 か月、計 10 回にわたって精力的に審議を重ね、本報告書を取りまとめた。

- 3 消費者基本計画でも述べられているとおり、消費者庁は、「消費者安全法に基づき、各府省庁、国民生活センターや地方の消費生活センター等が把握した消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、調査・分析を行うこと、消費者事故等に関する情報を迅速に発信して消費者の注意を喚起すること、各府省庁に対して措置要求を行うとともにいわゆる「すき間事案」については

事業者に対する勧告や自ら措置を講じることなど、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割を果たすことが求められている。他方、各府省庁は、「消費者が主役となる社会の実現を目指して、今後は、相互間の情報の共有を進め、的確な役割分担や共同の取組によって、それぞれの業務を確実に遂行」することが求められ、同時に、消費者安全法に基づき、重大事故等の情報を得た時には「直ちに」消費者庁長官に通知することが求められている。

本報告書での検証結果等によれば、消費者庁においては、「事故情報を一元的に収集し、消費者行政の司令塔として注意喚起を図っていくという消費者安全法の趣旨が十分に生かされたとは言い難い対応」がみられたり、関係省庁においても、重大事故情報等の通知において漏れや遅滞等が生じたりするなどの問題が少なからずみられたところである。

本専門調査会における検討では、上記のような問題を防止するためにも、重大事故等の情報の収集範囲や公表の範囲・時期等について見直す必要性が確認された。本報告書では、その見直しの在り方についても具体的に提言している。

- 4 そこで、消費者委員会は、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき、内閣府特命担当大臣（消費者） 総務大臣、文部科学大臣、厚生労働大臣等関係各大臣に対して、本報告書の内容のとおり建議し、報告書において記載された各種施策の実施に向けて、早急な対応を求めるものである。

また、消費者委員会は、事故情報の収集・公表制度を主管する消費者庁が関係省庁の対応について必要な協議を行った上で、関係省庁としての対応及び消費者庁としての対応について、本年12月までに報告することを求める。

- 5 本報告書の内容の中で、消費者委員会として、特に、早急な検討・実施を求める事項として、以下の点を特記する。

- (1) 重大事故等の情報の収集強化・収集範囲拡大

消費者安全法における重大事故等の通知義務については、関係省庁によって十分に遵守されていたとは言い難いし、消費者庁も個別に遵守を督促していなかったとみられる。また、一部の公共施設や商業施設等、事故の発生場所によっては、必ずしも関係省庁から消費者庁に通知される仕組みとなっていないものもみられ、重大事故等の通知に遅れや漏れが生じている。

こうした状況を抜本的に改善するため、消費者庁及び関係省庁においては、

消費生活用製品安全法に基づく事業者からの報告や事故情報データベースの登録情報等を活用して、消費者安全法に係る通知義務が励行されるよう督励するほか、消費者庁と関係省庁間で通知の遅滞等が生じた各事例に関して、定期的な協議の場を設けて改善を図ること。

救急車で搬送された傷病者に関する事故等の情報を的確に把握できるよう、重大事故等の通知に係る基準について見直しを図ったり、当該基準に定める治療期間 30 日間を短縮化したりする等により、本来、重大事故等として直ちに分析・公表等を行うべき事故情報の収集範囲の拡大につき検討すること。

## (2) 緊急を要する事故情報の公表

中毒情報等の緊急を要する事故情報については、事業者名等の通知漏れや通知の遅滞を防止するため、日ごろから、消費者庁として関係省庁を通じて改善を要請すると同時に、緊急を要する事故情報については、定例公表日にこだわらず、事実関係未詳であっても迅速に公表できるように、早急に公表基準を見直すこと。

また、消費者庁としても事故情報を迅速に分析し、必要に応じて関係省庁に対する措置要求等ができるように、所管省庁とは独立した分析体制を強化すること。

## (3) 事故発生後の効果的な注意喚起等による回収策・被害拡大防止の強化

消費者に事故情報等が確実に届き、かつ、消費者の意識・行動を変えるような注意喚起を行うという観点から、

材質・メカニズム等が類似した製品群の中で、複数の製品に重大事故等が生じた場合には、製品群全体について分析し、公表すること。

消費者安全法の関連規定の発動要件や対応方針をあらかじめ明確に定めておき、一定の要件を満たせば迅速に同法第 15 条第 1 項に基づく注意喚起が行われること。

独立行政法人や地方公共団体を含めた関係機関を活用して消費者に確実に事故情報等が届くような体制構築を図ること。

## (4) 誤使用・非重大事故情報に係る収集・分析・活用

誤使用であっても多発している、あるいは高齢者や子供に特有の事故等の情報についても、収集範囲の拡大、分析・活用の強化を図るとともに、原因となった製品・役務の提供事業者に事故情報を提供し、一定の期間内での分析・報告等を求めるような運用体制・法制整備等について検討する

こと。

(5) 各事故情報の収集・分析・活用を強化するための体制強化

消費生活用製品安全法や消費者安全法に基づく報告・通知情報や、事故情報データベースへの登録情報等との突合や分析等により、可能な限り網羅的な情報収集を徹底し、分析・活用するために、予算面から消費者庁の体制を整備し、また、地方消費生活センターの人員・予算の充実につき支援すること。

**住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議**

平成23年 8月26日  
消費者委員会

最近、住宅リフォーム（住宅の修繕、増改築等）に関する相談が再び増えてきている。全国の消費生活センター・相談窓口等に寄せられた相談件数（注）の推移をみると、平成17年度の約1万6,000件をピークとして、20年度には約1万件にまで減少したものの、21年度からは再び増加に転じ、22年度では約1万2,000件の相談が寄せられている。

また、東日本大震災後に開設された「震災に関連する悪質商法110番」に寄せられた相談をみても、住宅リフォーム関係の相談が上位を占めており、平成23年度の相談件数はさらに増加することが見込まれる。

（注）全国消費生活情報ネットワーク・システム（略称「パイオネット」。以下「PIO-NET」という。）に登録された相談件数で、PIO-NET端末がない相談窓口に寄せられた件数は含まれていない。以下同じ。

この間、国及び地方自治体においては、平成17年前後に全国規模で悪質商法・詐欺的な事件が多発し、消費者問題として広く認知されたこともあって、国の「住宅リフォームに関する消費者トラブルに係る関係省庁等担当課長会議」における決定事項（平成17年7月）及び「悪質リフォーム対策検討委員会」における検討結果（平成17年9月）を踏まえ、国及び各都道府県において悪質事業者に対する行政上・刑事上の処分を強化するなどの措置を講じてきている。

こうした取組が功を奏したとみられ、PIO-NETに登録された最近の相談内容をみると、平成17年当時に社会問題となった過量販売（次々販売）等の悪質商法によって深刻な被害を受けた等の相談は、当時と比較すると大幅に減少している。しかし、直ちに法令違反とまでは言えないが、契約前の顧客への説明不足や施工品質に係る情報の格差に起因するとみられる相談は増加傾向にあり、その結果として、上記のとおり全体の相談件数は反転増加しているものとみられる。

他方、新成長戦略（平成22年6月18日閣議決定）において示されたストック重視の住宅政策の下で実施される各種施策に加え、東日本大震災に伴う住宅改修工事や耐震リフォーム、太陽光発電などの創エネリフォームや、さらには高齢化の進展に伴うバリアフリーリフォーム等各種リフォーム需要増加も予想される。こうした様々な住宅リフォーム市場拡大要因が見込まれることを踏まえ、関係業界においても、市場環境整備のための迅速な取組が期待されている。

消費者委員会では、住宅リフォームに関して消費者からの苦情等が絶えない原因・背景を探るために、昨年11月に消費者基本計画の検証・評価・監視の一環として「関係省庁ヒアリング」を行った。

また、本年4月以降、消費者からの相談が比較的多い（全国の相談件数の5割を占める）茨城県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、兵庫県及び福岡県の8都府県に加え、政令市である神戸市及び北九州市（以下「10都府県・政令市」という。）、国土交通省、関係団体並びに事業者からのヒアリングを行うと同時に、本年7月下旬から8月上旬にかけて、住宅リフォームの経験がある等の消費者を対象にアンケート調査を行った。

その結果、国及び地方自治体では、消費者からのニーズに応えるべく様々な消費者支援制度を展開しているものの、各支援制度の認知度が低いうえに、各支援制度は類似していて消費者にとって分かりにくいものとなっている等の実態が明らかとなった。

消費者委員会は、こうした調査結果を踏まえ、国土交通大臣に対して、次のとおり、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき建議する。

さらに、消費者委員会は、この建議について、国土交通大臣に対して、平成24年2月までにその実施状況の報告を求める。

# 1 消費者支援制度の利便性等を高めるための取組

## (1) 消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みの構築

### (建議事項①)

国土交通省は、消費者の利便性向上を図る観点から、消費者が求める情報を容易に入手できるようにするための措置として、例えば以下の方法により消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みを構築すること。

- i) 全国共通の電話番号にかければ、消費者が望む情報を提供することが可能な地元の地方自治体や国の相談窓口につながり、国と地方の窓口が連携・相互に補完する仕組みを構築すること。
- ii) 上記 i) の取組と並行して、各地方自治体における相談窓口に対し、必要な情報提供・研修等の充実を図ること。

### (理由)

- 住宅リフォームの相談窓口は、全国の都道府県及び多くの市町村に設置されており、その数は約1,600か所（平成23年2月1日現在）にのぼる。
- 他方、10都府県・政令市からのヒアリングの結果、消費者からは、「どこに相談したらよいのか分からない」旨の問い合わせが少なからず聞かれるとしている。また、体制の制約等もあって、すべての窓口において消費者が望む情報を迅速かつ一様に提供することは困難であるとされている。こうした点を踏まえ、複数の自治体から「全国の各種支援制度を取りまとめ、案内するナビシステムを作ってはどうか」とする意見が聞かれた。
- 最近では、他の類似する行政分野において、住民の利便性を高める観点から、ナビダイヤルを使った国のシステムとして、「消費者ホットライン」（消費者庁）、「DV相談ナビ」（内閣府、地方自治体）等が既に稼働しているほか、住宅リフォームの分野では、財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが同様にナビダイヤルを利用して「住まいるダイヤル」を開設している。  
そこで、上記建議事項①の i) に係る具体的な仕組みとして、例えば、「住まいるダイヤル」をベースとして各地方自治体の相談窓口にもつながるような、国と地方の窓口が連携・相互に補完する一元的なネットワークの構築を図るなどにより、消費者からの相談に対して的確に対応できるような取組を早急に行うことが必要と考える。
- なお、上記システムが十分な機能を果たすためには、相談窓口の環境整備が不可欠である。消費者からの様々な相談に対して的確な対応ができるよう、消費者支援制度を網羅的に把握・整理した情報を提供することや相談員に対する研修の重点化等の取組を行うことが必要と考える。

## ( 2 ) 地方自治体との連携による取組の充実

### ( 建議事項② )

国土交通省は、リフォーム工事の瑕疵発生防止及び当該工事に瑕疵があった場合における瑕疵担保責任の履行確保を図る観点から、リフォーム瑕疵保険制度の有用性等について周知するとともに、地方自治体に対し、以下の事項について要請すること。

- i ) 地方自治体の設けるリフォーム事業者登録・紹介制度等に掲載されている事業者の情報に、「リフォーム瑕疵保険制度」(注)の登録の有無に関する情報を追加すること。
- ii ) 上記登録・紹介制度等に登録された事業者に対し、「リフォーム瑕疵保険制度」への登録を推奨すること。

### ( 建議事項③ )

国土交通省は、消費者のリフォーム工事取引に関する相談の中で、住宅リフォーム工事価格や解約手法に関するものが多いことを踏まえ、これらの問題に対処する観点から、例えば以下の取組を行うことにより、地方自治体に対する支援の充実を図ること。

- i ) 住宅リフォーム工事に係る実勢価格等、工事価格の妥当性等について消費者自身が判断する際に参考となり得る情報提供の在り方について、地方自治体に技術支援等を行うこと。
- ii ) いわゆるクーリングオフ制度に関する情報について、相談窓口を通じて消費者に対し十分に周知されるよう、情報提供の充実を図るための技術支援等を行うこと。

(注) リフォーム瑕疵保険制度とは、特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律(平成19年5月30日法律第66号)に基づく制度で、消費者が安心してリフォーム工事を行えるよう、建築士による検査と瑕疵があった場合の保証がセットになった制度である。なお、登録した事業者の情報については公開されている。

(理由)

### ( 建議事項② )

- 国土交通省では、リフォーム工事の瑕疵発生防止及び当該工事に瑕疵があった場合における瑕疵担保責任の履行確保を図るため、平成22年度から「リフォーム瑕疵保険制度」を開始したものの、後述のとおり、その認知度は依然として低水準に止まっていることを踏まえると、住生活基本計画(全国計画)における当該制度の利用実績の目標(注)達成には一層の周知が必要な状況となっていると思われる。

(注) 住生活基本計画(全国計画)では、リフォーム時に瑕疵担保責任保険に加入した住宅の全リフォーム実施戸数・棟数に占める割合を平成32年までの10年間で0.2%から10%に引き上げることを目標値として設定している。



- 当委員会が行ったアンケート調査（以下「アンケート調査」という。）の結果、リフォーム経験者及び意向者（5,215人）の96%が「リフォーム瑕疵保険制度」を知らないと回答している（詳細については、報告書18頁参照）。

また、同制度を利用したと回答した者のうちの76%が、当該制度は役に立ったと回答している（詳細については、報告書19頁参照）。

- 上記の状況や10都府県・政令市からのヒアリング結果等を踏まえると、上記建議のとおり、地方自治体に対しリフォーム瑕疵保険制度の周知に向けた取組を要請する必要がある。

### （建議事項③ i）

- 後述2のとおり、PIO-NETに登録された相談のうち、価格に関する相談は多く、相談の内容をみる限り、工事価格に関する参考情報があったとしたら、相談窓口で電話する必要さえなかったと考えられる例も少なくない。

- また、アンケート調査の結果、直近のリフォーム経験者（1,048人）の57%が、リフォームの際、「工事費用の相場などの価格情報」が必要だったと感じたと回答している（詳細については、報告書24頁参照）。

他方、10都府県・政令市からは、工事費用の相場について相談されたとしても、建築士等の専門家でないと回答できないのが実情であり、国による工事内容に対応した実勢価格等に関する情報の提供が望ましいとする旨の意見が聞かれた。

- したがって、上記建議のとおり、国は現在、財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが実施している「リフォーム見積チェックサービス」において蓄積している知見を活用して、各地方自治体に対して情報提供に係る技術支援を積極的に行う必要がある。

### （建議事項③ ii）

- アンケート調査の結果、クーリングオフ制度については、調査対象（7,951人）の88%の人が「具体的に理解している」あるいは「なんとなく理解している」と回答しているものの、正しく理解していると認められるのは全体の1%に過ぎず、消費者のクーリングオフに関する理解度が十分とは言えない実態が明らかになった（詳細については、報告書22、23頁参照）。

また、10都府県・政令市の相談窓口の担当者からも、クーリングオフ制度については、消費者及び事業者共に正しく理解していないとみられるとする意見が少なからず聞かれた。

- PIO-NETに登録された相談のうち、契約した後で解約（クーリングオフ）したいとする相談について内容を精査したところ、契約した後で解約したいとする相談の内容をみる限り、例えば、クーリングオフに関する正確な知識があれば、そもそも相談窓口に電話をする前に解決されたとみられる例が多かった。
- また、PIO-NETの相談事例の中には、「工事がいったん始まってしまえばクーリングオフはできない」、「クーリングオフをしても材料費等の実費については、請求に応じなければならない」と考えている消費者も少なからずみられることが分かった。こうした点にも留意して、消費者が制度について正確に理解できるよう上記建議のとおり早急に措置を講ずる必要があると考える。

## 2 消費者支援制度の認知度を高めるための取組

### （建議事項④）

国土交通省は、住宅リフォームに関する消費者問題を抜本的に解決する観点から、住宅リフォームに関する無料相談制度等の消費者支援制度の認知度を格段に高めるための措置として、例えば以下の方法により当該制度の周知を行うことにより、その実効性を確保すること。

- i) 地方自治体等と連携の上、高齢者が手に取ってみる機会が多いとされる地方自治体発行の広報誌への掲載や、高齢者に接する機会が多い者（例えば、民生委員、ケアマネージャー）からの周知を図ること。
- ii) 住宅所有者に対し定期的に通知（例えば、固定資産税・都市計画税の納税通知書）を行う行政機関と協議の上、当該通知に合わせて、建議事項①のi)で述べた仕組みについて周知を図ること。

### （理由）

- 国土交通省では、住宅リフォームに関する消費者支援制度として、「住まいるダイヤル」（電話相談窓口）、「リフォーム見積チェックサービス」（見積書・契約書についての相談・チェックサービス）、「無料専門家相談制度」（弁護士・建築士との対面相談制度）、「リフォーム瑕疵保険制度」（上記1(2)参照）、「リフォーム事業者選択サイト支援事業」（リフォーム事業者検索サイト）等を実施しているほか、各地方自治体においても同様の支援制度が設けられている（詳細については、報告書8～10頁参照）。
- アンケート調査の結果、リフォーム経験者及び意向者（5,215人）の81%が上記支援制度について「どの制度も知らない」と回答している。また、最も知っているという回答のあった制度でさえ、その認知度は11%に止まり、

消費者にあまり認知されていない等の実態が明らかとなった（詳細については、報告書17、18頁参照）。

- また、契約した後で解約（クーリングオフ）したいとする相談内容をみると、「屋根工事の契約をさせられたが、見積が大雑把で150万円と高額なので解約したい」、「事業者が業界団体にも加入していなくて電話帳にも掲載がなく、信用できないのでクーリングオフしたい」等、価格（32%）及び事業者の信用性（16%）に係る相談が半数程度を占めている（解約理由が明らかにされているものに限る。）。

こうした相談の内容をみる限り、例えば、見積書の提示があったときに上記「リフォーム見積チェックサービス」を利用して見積書のチェックを受けていればトラブルに至らなかったと考えられる例も少なくなかった。

- 他方、10都府県・政令市においても同様の問題意識を有しており、各地方自治体からは、支援制度を必要とする住宅所有者や被害に遭いやすい高齢者等に絞った周知を行うことが効果的である旨の意見が聞かれた。また、周知のための対策として比較的实现性が高いとの意見が多かったものとして、以下の周知方法が挙げられた。
  - ① 市区町村の広報誌は、高齢者が比較的手に取ってみることが多いとされており、広報誌に掲載依頼して周知。
  - ② 高齢者に接する機会が多い民生委員、ケアマネージャーの一層の活用を図り周知。
  - ③ 住宅所有者に対し定期的に通知される固定資産税の納税通知書の封筒の裏面等に、相談窓口の電話番号・ホームページアドレス等を印刷して周知。
- 以上の点を踏まえると、上記建議の早急な実施により、支援制度の認知を高めていく必要がある。

### 3 これまでの取組状況についての検証等の実施

#### （建議事項⑤）

国土交通省は、悪質リフォーム対策検討委員会（注）において、同省を中心として取り組むべきとされた対策へのこれまでの取組状況について検証を行い、その結果を踏まえ、悪質リフォームによる被害の防止とリフォーム工事に係るトラブル回避のための法制上の対応等について検討を進めること。

（注）訪問販売などによる住宅リフォーム工事契約に伴い消費者被害が生じ、社会問題となっていることから、これを視野に入れつつ、国土交通省としての総合的な対策を検討することを目的として平成17年7月に設置されたもの（委員長は巽和夫 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会会長）

(理由)

- 平成17年9月の悪質リフォーム対策検討委員会における検討結果において、悪質リフォームに関し国土交通省として取り組むべき対策として、  
i) 消費者へのきめ細かな情報提供体制、ii) 地方自治体等における相談体制の一層の充実、iii) 耐震改修等のリフォーム工事に係る性能評価と専門家活用方策、iv) 建設業法に基づく指導・監督等のあり方、v) 他省庁・関係団体との連携・協力について検討が行われ、それぞれについて取り組みが行われたところ、前述のとおり、一定の効果があがったとみられる。

- しかしながら、依然として書面交付義務違反も少なからずみられ、契約後のトラブルの原因となっている場合も多いとみられる。

他方、平成20年に特定商取引法及び割賦販売法の規制が抜本的に強化されたこともあって、訪問販売を主体とするリフォーム事業者の割合が減少傾向にあり、現金取引が9割を占めている中、信販会社等を通じた事業者に対する指導効果も期待できなくなっている。

また、最高裁判所においても書面化に関する議論や書面作成の義務化等による業界慣行の改善を求める旨の提案がなされている(注)こと等を踏まえ、書面交付の徹底を図るための仕組みについて、取引の安定性の観点にも留意しつつ検討を進める必要があると考える。

(注) 最高裁判所の「裁判の迅速化に係る検証に関する報告書(第4回)」(平成23年7月8日公表)によれば、「考えられる施策の例」として、「契約書等の当事者間の合意内容等を証する書面類の作成の義務化を始めとする業界慣行の改善について、取引の実情にも十分目を向けつつ、行政手続における規制の在り方も含めて検討を進める」ことが挙げられている。もっとも、その前提となった検証検討会での意見をみると、「取引の円滑化の要請もあるので、作成の義務化までは困難であろう」との意見や「今後、建築確認申請や建築工事届に契約書類の添付を義務付けるなど行政手続において新たな仕組みを設けることも含めて、更に検討を進める必要がある」との意見が出されていることを踏まえると、比較的大規模な修繕工事を想定しているものとみられる。

- なお、建設業法上の規制について、10都府県・政令市のヒアリングでは、「軽微な建設工事」(受注金額500万円未満)のみを請け負って営業する場合には、必ずしも建設業の許可を受けなくてもよいとされているところ、現状では、許可業者に対しても十分な指導監督ができていたとは言えず、仮に「軽微な建設工事」の基準を見直し、法規制の範囲を拡大したとしても、実効性のある対応は困難とする旨の意見が聞かれた。まずは都道府県における実態を把握のうえ、法規制の実効性を確保した許可制度や指導監督等の在り方について検討する必要があると考える。

- 国土交通省においては、上記の点を踏まえ、また、悪質事業者の実態及びリフォーム工事に係るトラブルの実態を踏まえた一層の対策強化に向けた検討を進める必要があると考える。

## 決済代行業者を経由したクレジットカード決済による インターネット取引の被害対策に関する提言

平成 22 年 10 月 22 日  
消費者委員会

### 1. はじめに

近年、インターネットによる各種取引に関する消費者被害が増加傾向にあり、中でも、いわゆる「決済代行業者」を経由したクレジットカード決済による被害は、関係事業者が海外に存在するケースが多いこともあって、解決が困難であるとされている。

「2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」(平成22年8月4日 独立行政法人国民生活センター)によれば、平成21年度の消費生活相談(899,433件)のうち、販売方法・手口について最も多かったのが「インターネット通販」(131,166件)であり、その主な商品・役務としては、アダルト情報サイト(33.0%)・デジタルコンテンツその他(26.8%)・出会い系サイト(19.1%)等が挙げられている。これらの相談の内容としては、「利用した覚えのないサイトから利用料を請求された」「無料サイトのはずなのに料金の請求を受け、不審に思うも支払ったところ、その後は一切利用していないにもかかわらず倍額の請求を受けた」等がみられるところである。

これらの事例では、下記2.のとおり、国内のクレジットカード会社や国内の決済代行業者の審査で通常排除されるべき悪質なネット事業者が、海外のクレジットカード会社等の加盟店である決済代行業者を経由して、商品代金・利用料金などを消費者に請求しているケースが多い。

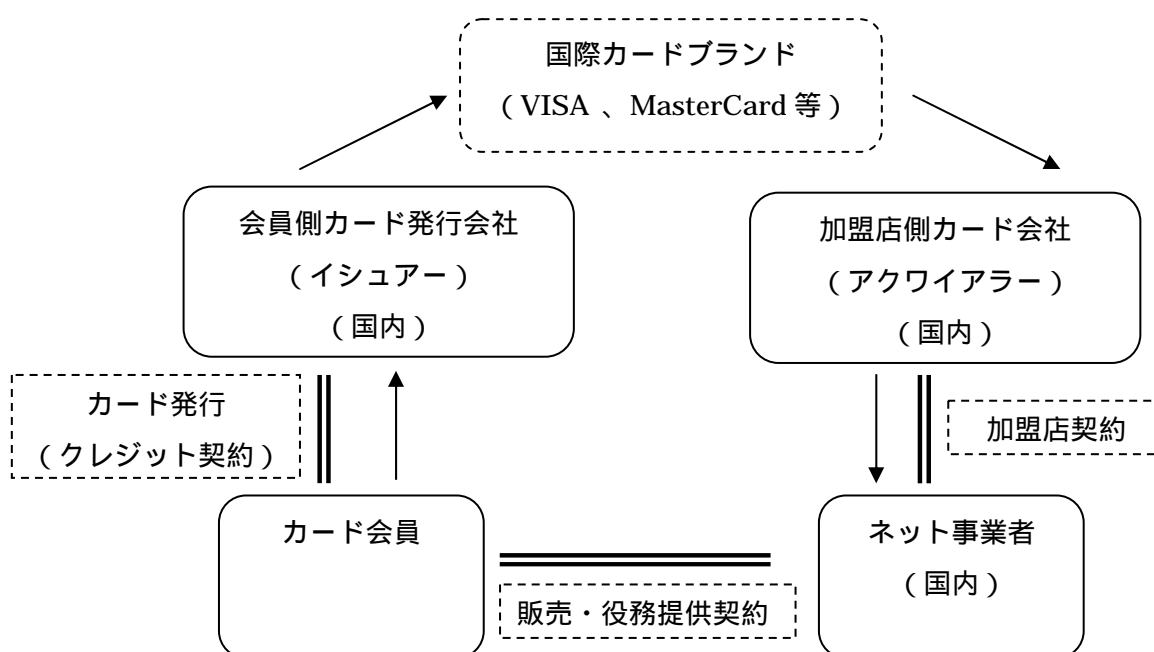
消費者委員会は、今後のインターネット取引の増大に鑑みて、これらの被害を抑止し、被害救済の実効性を上げることが重要と考え、関係省庁において以下のような対策をとることを提言する。

## 2. 深刻な被害の実情

インターネット上の通信販売事業者（以下「ネット事業者」という。）が、消費者との間でクレジットカード決済を利用する場合には、一般に、ネット事業者が国内の包括信用購入あっせん関係立替払取次業者（加盟店側クレジットカード会社等、以下「アクワイアラー」という。）の加盟店となり、国内の包括信用購入あっせん業者（会員側クレジットカード発行会社、以下「イシューアー」という。）を経由して、商品代金・利用料金を消費者に請求しており、この場合は、問題となる事例は少ないとされる（「図1」参照）。

（図1）

インターネット通販におけるクレジットカード決済のパターンの例  
（ネット事業者（国内）がカード会社（国内）の直接の加盟店である場合）  
（「—————」は商品代金等の流れ）

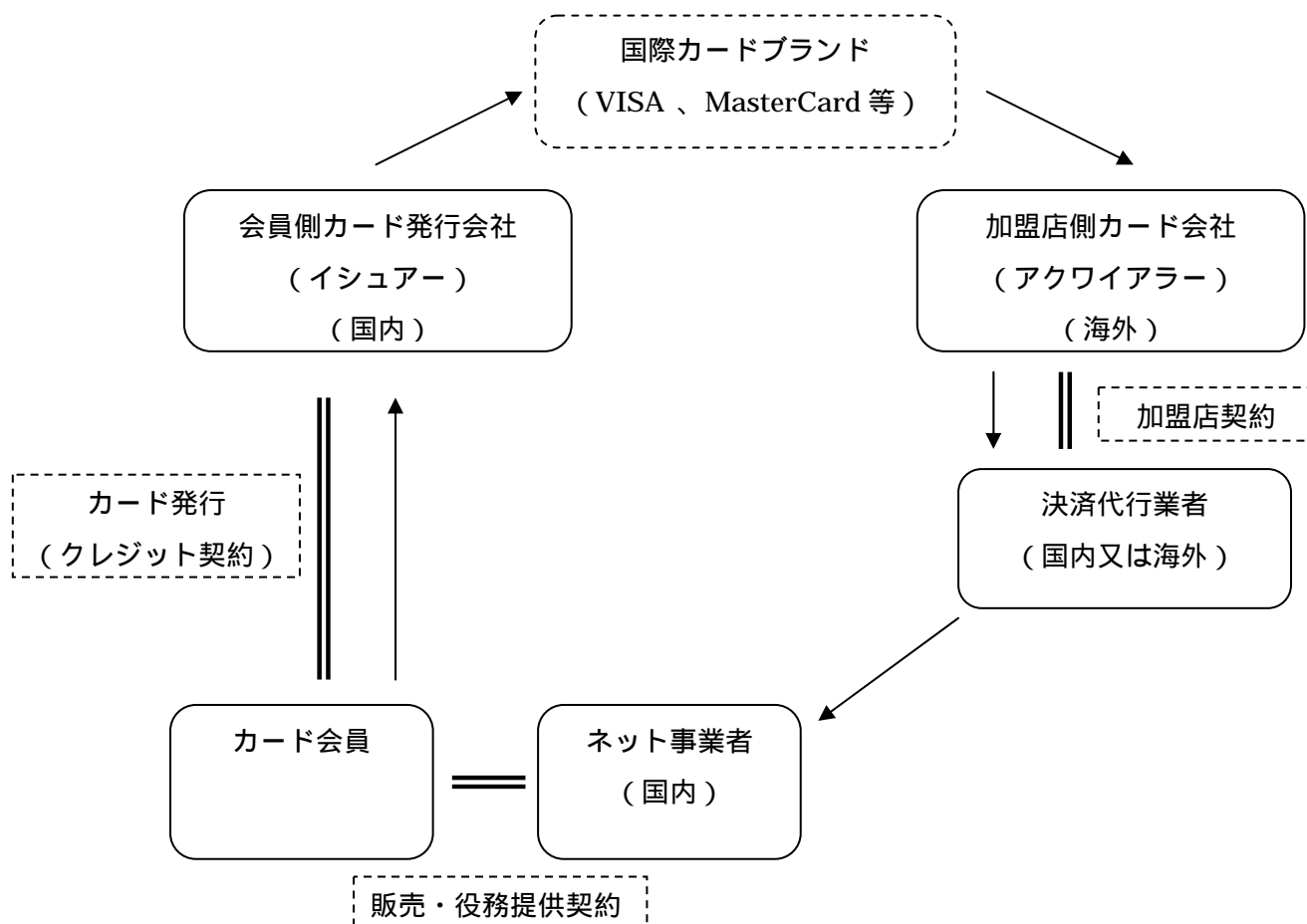


イシューアーとアクワイアラーが同じカード会社である場合や、アクワイアラーとネット事業者の間に国内の決済代行業者が介在する場合もある。

他方、国内のアクワイアラーや国内の決済代行業者の審査で通常排除されるべき悪質なネット事業者が、海外のアクワイアラーの加盟店である決済代行業者を経由して、商品代金・利用料金などを消費者に請求する取引に関する問題事例が、近年目立って増加している（「図2」参照）。

（図2）

インターネット通販におけるクレジットカード決済のパターンの例  
 （決済代行業者がカード会社（海外）の直接の加盟店となり、ネット事業者（国内）が当該決済代行業者に決済業務等の代行を依頼している場合）  
 （「→」は商品代金等の流れ）



上記のような問題事例では、ネット事業者が、商品代金・利用料金について十分な表示をせず高額な料金を請求するような欺瞞的な事例も多い。このような場合、以下のような問題が生じている。

消費者がイシューアに苦情を申し立てても、イシューアとネット事業者との間には直接の契約関係はなく、海外アクワイアラーや決済代行業者を経由した交渉は難航することが多い。

消費者がネット事業者に苦情を申し立てようとしても連絡がつかず、他方、カード決済を取り消そうとして決済代行業者に連絡しようとしても連絡先が分からないことも多い。

### 3. 求められる対策

#### (1) 被害事例及び決済代行業者の実態把握

現在のところ、決済代行業者を経由したインターネット取引の被害については、取引内容、決済に関与する事業者、契約内容等の実態が、必ずしも明らかになっていない。消費者が自分が行ったインターネット取引に決済代行業者が関与したことさえ認識していないこともその理由の1つと考えられる。

したがって、まずこれらの取引実態について十分な調査を実施する必要がある。

#### (2) より厳正な処分及び消費者への注意喚起

インターネット取引被害の解消にあたっては、商品代金等について十分な表示をしないなどの不当表示を行う悪質なネット事業者に対する特定商取引法や景品表示法等に基づく当局による処分・摘発等の一層の強化を図る必要がある。また、消費者への注意喚起を促すより充実した広報を行う必要がある。

#### (3) 通信販売業者による決済代行業者に係る表示の義務付け

現在、問題となっている事例の多くでは、ネット事業者の表示する決済に関する画面上、決済代行業者が決済取引に介在していることや当該事業者の連絡先が明示されていないため、上記2.のとおり、被害救済が困難になっている。

したがって、特定商取引法の規定を見直し、通信販売業者の表示義務事項として、決済代行業者を経由した決済である旨や当該事業者の連絡先などを追加する措置を講じることが必要である。



#### ( 4 ) その他必要な制度改正に向けた検討

上記 2 . のとおり、決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害は、海外のアクワイアラー及びその加盟店である決済代行業者を経由した取引であることが多く、現行法の厳正な運用のみでは、十分な被害救済が実現できないと考えられる。

したがって、関連法令の見直しの検討や、海外アクワイアラー等の関係事業者間での紛争処理のルールの見直しに関する海外への働きかけ等、どのような対応が必要かつ効果的であるのか、あらゆる対応を検討すべきである。

以 上

## 特定保健用食品の表示許可制度についての提言

平成 23 年 8 月 12 日

消費者委員会

消費者委員会は、平成 23 年 7 月、特定保健用食品の表示許可制度専門調査会から、「特定保健用食品の表示許可制度専門調査会報告書」の提出を受けた。消費者委員会は、消費者庁がこの報告書の内容を踏まえ、必要な取組を進めることを提言する。

特に、許可の更新制については、更新審査を適切に実施するための審査体制の整備が重要であることから、消費者庁においてはこの点を十分留意した上で、許可の更新制の導入に向けた検討を進めることを求める。

## 消費者契約法の改正に向けた検討についての提言

平成23年 8月26日

消費者委員会

消費者契約法は平成13年4月1日の施行から10年余が経過し、消費者取引の適正化に一定の貢献をするとともに、多くの裁判例の集積などにより、法律の不十分な点も指摘されるようになってきた。

平成17年4月に閣議決定された第1期消費者基本計画では、同法の見直しが明記され、平成22年3月に閣議決定された第2期消費者基本計画でも同法を「民法（債権関係）改正の議論と連携して検討」するとされた。

ところが、主務官庁たる消費者庁においては、現在までのところ、消費者契約法改正に向けた検討作業は実質的な進展がみられない。

他方、平成21年11月から法務省の法制審議会で本格的に開始された民法（債権関係）改正の検討作業は、平成23年5月に中間的な論点整理が公表され、同年7月から中間試案の作成に向けた作業にすでに入っている。民法（債権関係）改正の重要論点のひとつが、消費者契約法を民法に統合するかどうかであり、また消滅時効や債権譲渡などの分野で消費者の利益に直結する法改正も議論されている。

このような事態をふまえると、消費者庁においても早急に消費者契約法改正の検討作業に着手し、民法（債権関係）改正の検討作業と連携することが極めて重要となっている。そして、民法（債権関係）改正に遅れることなく消費者契約法改正を実現することが望ましいと考えられる。

もとより、消費者委員会としても、消費者庁の検討作業の進展を見つつ、意見を述べるなど必要な役割を果たしていく用意がある。

以上提言する。

## 「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の 取りまとめ結果の報告」に関する意見

平成 23 年 3 月 4 日  
消費者委員会

消費者庁は、消費者安全法第 13 条に基づき、2 月 25 日、行政機関等から通知された情報その他消費者事故等に関する情報について、集約・分析の結果を国会に報告しました。消費者庁が集約・分析した消費者事故等の情報については、幅広く国会はじめ国民に報告・公表し、また消費者安全法 4 条には開示することも規定されています。消費者安全の確保を図り、消費者被害の防止へ向け、有効に情報が活用できるよう、報告書の重要性が増しています。

消費者委員会は、昨年 6 月 25 日、消費者庁が最初の国会報告・公表をした際に、「消費者安全法に基づく国会報告について今後重視されるべき基本的視点」を提示しました（参考資料）。ここでは、消費者事故等の発生状況やその傾向と対策が分かりやすく示され、収集された事故情報が消費者のみならず事業者、地方公共団体等に幅広く、積極的に活用され、社会全体で消費者事故の未然・拡大防止に寄与できる、そのような報告のあり方への意見を述べています。

消費者庁による今回 2 回目の国会報告・公表に際して消費者委員会は、昨年の「基本的視点」で示した 3 点をベースに、今後さらに取り組むべき課題や新しい対策の必要性などについて、次のように意見を述べます。

### （1）情報の一元化と社会的共有化

消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の事例が報告書に掲載されていません。

追跡確認状況のデータと重大事故事例のデータとの関係が明確ではありません。

重大事故の発生日から消費者庁の報告受理日との間に長期間を要している例があります。

事故情報データバンクの運用実績が報告されていません。

「重大事故」と「重大製品事故」の公表に整合性がありません。

昨年と同様に今回の報告書でも、情報の一元化と社会的共有化に関する改善が見られません。

報告書には消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故例の内容が記載されていません。さらに報告されている消費者安全法に基づく重大事件事例については、「対策済み」「対策検討中」などと分類した事故の「追跡確認状況」が記載されていますが、どの事故がこれらの分類のどれに該当するのか、国民には判別できないままとなっています。

また、消費者安全法では重大事故等が発生した旨の情報を得たときは「行政機関の長、都道府県知事、市町村長および国民生活センターの長」は「直ちに」通知しなければならないことになっていますが、報告・公表案件を見ると、事故発生から数ヶ月、長いときは1年以上経ってから、消費者庁に通知された事例が散見します。これは収集体制に課題があることを示していますが、報告書にはその理由や改善措置が明記されていません。

昨年4月に稼動した「事故情報データベース」についても、報告対象範囲が半年間であるとはいえ、ルート別収集件数をはじめ、分野別収集結果、分析結果、行政機関等による活用事例等などの説明はありません。本来は、それらを報告してこそ、事故防止を求める消費者の活用へ向け、解決すべき課題も、より明らかになってくるものと考えます。

消費者庁が消費者安全法に基づいて収集する「重大事故」と消費生活用製品安全法に基づいて収集する「重大製品事故」には重複する事例があります。収集ルートが異なるから、区別して収集されているわけですが、毎週の定期公表にあたっては、事故製品に対する製造事業者等の対応状況、対応結果の記載方法などに整合性がなく、消費者には分かりにくいのが現状です。

## (2) 分かりやすく使いやすい分類

「事故内容分類」「商品・サービス分類」など、分類のあり方に改善措置が講じられていません。

消費者委員会は、昨年の「基本的視点」の中で、消費者庁が収集した情報は国民に理解されるよう、わかりやすく分類され、報告・公表されることが必要と提言しました。そのために、「事故内容別分類」の記載方法をはじめ、商品・施設・役務（サービス）などの項目設定も生活実態に合わせた内容とし、用語・事故の分類も統一・整合化するように求めました。

しかし、今回の報告書では、この点についての改善は全く見られません。「事故内容別分類」も抽象的な記載(化学物質による危険等)のままであり、依然として従来の「大分類」「中分類」および「商品等別分類」も分かりにくいまま集計結果に反映されています。例えば、冷暖房機器は「商品等別分類」では、「住居品」に含まれますが、「大分類」「中分類」では、「住居品」には含まれず、一部は「家電製品」に含まれます。パ

ソコン、電話機、音響・映像製品は「商品等別分類」では、「教養娯楽品」ですが、「大分類」「中分類」では、「娯楽用品」ではなく、「家電製品」です。「商品等別分類」の中に、「家電製品」がないことも分かりにくくさせている一因です。

### (3) 原因究明結果と事故防止のための対応措置についての情報提供

重大事故等の一覧表では、事故の発生状況、被害内容、事故原因、対応策、処理結果などが整理して記載されていません。

「相談者非公表希望」の事例が完全非公開となっており、改善措置が講じられていません。

国会や国民への報告・公表では、収集した事故情報の分析・原因究明結果とその対応措置結果について情報提供のあり方が課題となります。今回の報告書では消費者庁や国民生活センターの措置状況が時系列的に報告されており、昨年より詳細に、分かりやすく掲載されています。

しかし、誰もが理解し、事故防止に役立てることのできる報告となるためには、昨年の「基本的視点」でも指摘しているように、「事故の発生状況」「被害内容」「事故原因」「対応策」及び「処理結果」などが整理され、記載される必要があります。今回の報告でもその点が考慮されていません。

また、消費者安全法に基づき収集された「重大事故」に関する情報のうち、「相談者非公表希望」の3件が、今回も「全面非公表」となっています。「事故情報は国民の共有財産」との観点から、「重大事故」であるだけに、「全面非公表」としてしまわないよう、被害者のプライバシー保護にも配慮しつつ、取扱いの工夫をしていくことが必要です。少なくとも消費生活用製品安全法では、重大製品事故例はすべて公表されています。

### (4) 国会報告は迅速に

報告は定期的に、迅速、分かりやすくすることが必要です。

今回の報告書に盛り込まれた情報の対象範囲は、昨年4月から9月までの半年間のもものとなっていますが、それから半年程度もの時間を費やして「国会への報告」がなされました。報告は定期的に、迅速、分かりやすく実施することが必要です。

### (5) 今後検討すべき課題として 制度的改善の必要性

総合的な通知・報告制度の充実化への対応が求められます。

今回の報告書は、消費者庁など行政機関の措置状況を第1回目よりは詳しく記載している点で前進が見られます。しかし、その一方で、関係法律の規定の違いを背景にした

課題が改めて明らかにもなりました。

事故の「追跡確認状況」に関する記載方法のあり方のほかに、消費者安全法と消費生活用製品安全法では通知・報告ルートが異なることから、重複情報が必然的に発生すること、それらの重複情報が内容面で整合性がとれないまま公表されていること、消費者安全法に基づく事故収集例では、事故発生から消費者庁への通知までに数ヶ月、長い例では1年以上を要しているものがあること、などです。

また、消費生活用製品安全法は、食品はじめ遊具や施設などを対象としておらず、その結果、これらの分野の製造・輸入業者には、重大事故の発生を知ったとしても消費者庁への報告義務が課されていないという分野間でのアンバランスが生じています。

通知・報告制度の一層の充実化への対応が求められます。

消費者委員会としては、今後、消費者基本計画の「検証・評価・監視」に際して、以上の視点を重視して取り組みます。

## 「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の 取りまとめ結果の報告」に関する意見

平成 23 年 6 月 24 日  
消費者委員会

消費者安全法第 13 条は、国が収集・分析した事故関連情報についてその結果を内閣総理大臣が国会に報告することを義務付けている。消費者庁は 6 月 17 日、その規定に則って「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」をまとめ、国会に提出した。

消費者庁の報告は今回で 3 回目となる。消費者委員会は過去 2 回の報告に対してその都度意見を表明し、内容の改善を提起してきた。今回の報告についても、これまでの問題点が是正されているか、新たな課題はないか、などを含め、次のように意見を述べる。

### 改善された点

- ア) 消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の事例が盛り込まれた。(76 頁～153 頁)
- イ) 「追跡確認状況」のデータと重大事故事例のデータとを関連付け、どの事故がどのように対処されたかなどを示す項目が追加された。(36 頁～75 頁)
- ウ) 情報を受けての消費者庁等の措置状況がより詳しく掲載された。(16 頁～30 頁)

上記 3 点のうち、ア) とイ) はこれまで消費者委員会では是正を要望してきたもので、今回の報告では一定の改善が見られる。ウ) については消費者庁等による情報提供や行政処分等など、情報に対する措置について、その内容説明がより詳しく掲載されている点で、一定の改善が見られる。

しかしその一方、次の点については依然として課題が残されている。

### 課題が残された点

1. 情報の一元化と社会的共有化への推進について



「追跡確認状況」が報告期間内の重大事故例を網羅するものとなっていない。

今回報告された重大事故例は昨年 10 月 1 日から今年 3 月 31 日までに通知された 391 件だが、追跡確認状況は昨年 10 月 1 日から昨年 12 月 31 日までの 3 カ月間に寄せられた 130 件の集計に過ぎない。今年 1 月から 3 月末日までに通知された重大事故例 261 件が「追跡確認未了」とされている。なぜ、通知事例のうち 3 分の 2 の事故例について「追跡確認未了」としているのか、その理由は記載されていない。

重大事故の発生日から消費者庁の通知受理日との間に長期間を要している例が依然として見受けられる。

消費者安全法では行政機関の長などが重大事故を知った場合は「直ちに」内閣総理大臣に通知することになっているが、これを実効性ある制度とするには、どこの行政機関等が通知したのか、また行政機関等の長が重大事故を「知った日」を公表することが必要である。報告書では、「事故発生日」から事故の「通知受理日」まで、半年以上も、中には 1 年以上も要しているものがあり、重大事故情報の迅速収集に懸念がある。

「重大事故」と「重大製品事故」の公表項目が整合化されておらず、重複事故例が分かりにくい。

今回は消費生活用製品安全法に基づく「重大製品事故例」についても内容が報告された。しかし、これら事故例が、消費者安全法に基づき通知された「重大事故例」のどれと重複する情報が判断できない。重複情報と思われる事例でも、消費者庁の「通知受理日」(消費者安全法に基づく)と「報告受理日」(消費生活用製品安全法に基づく)が大きく異なっている場合もあり、本当に同じ事故例なのか、消費者には極めて分かりにくいものとなっている。事故例については、できるだけ公表項目の整合化を図り、重複事例もきちんと示して報告することが望ましいと考える。

昨年 4 月に稼働し 1 年が経過した「事故情報データベース」、及び昨年 12 月に開始された「医療機関ネットワーク」に関する制度の運用実績と情報の活用状況に関する説明が不十分である。

昨年 4 月に稼働した事故情報データベースについては、運用実績の説明が依然として不十分である。参画機関によるルート別収集件数をはじめ、分野別収集結果、その分析状況、共有化する行政機関等による活用状況などが明記されてこそ、今後の活用への課題が明らかになり、より運用実績の向上が図られるものとする。

また、昨年 12 月に開始された医療機関ネットワークは、消費者庁と国民生活センターの共同事業として開始されたものだが、報告書では、「危害内容」と「傷病の程度」が報告されているのみで、当該情報を入手した後の対応についての説明が不足している。1,628 件もの情報について、どのような分析とそれに基づく事故防止措置がとられたのか、説明が必要である。

消費者安全法に基づき収集された重大事故例以外の、身体・生命に関する事故例についての分析・措置状況が明確ではない。その中で、最も件数の多い「食中毒」については、事例及び行政の対応が公開される必要があると考える。

消費者安全法第 12 条第 2 項に基づく通知事案のうち、生命・身体事案に関して膨大な事故件数が寄せられている。これらは重大事故ではないが、重大事故に発展するおそれのある事故も含まれている可能性は否定できない。統計上、軽微な事故発生件数によって重大事故の発生率が推測されるという指摘もあることから、ここに分類される事故例についても、その防止へ向けた分析が求められる。特に、内容別内訳で最も多い「中毒」(主に食中毒)については、通知を受けた後に、消費者庁はじめ、関係行政機関がどのような分析・措置を講じたのか、講じなかったのか、明確にすることが必要と考える。

「重大事故例」のうち、「相談者非公表希望の事例」がその概要すら公表されていない。

消費者委員会はこれまでの意見の中で、重大事故例なのに全面非公表となっている「相談者非公表希望事故例」について、被害者のプライバシー保護に留意しつつ、全面非公表としないよう要望してきた。この情報が「重大事故」であること、「事故情報は国民の共有財産」であること、などの観点から、概要公表を含む公表のあり方を工夫するよう、再度求める。

## 2. 分かりやすく使いやすい分類を

「事故内容」の分類が分かりにくいままとなっている。

この課題についてはこれまでも改善措置を求めてきたが、改善されていない。事故内容には「化学物質による危険」「製品破損」「部品脱落」「誤飲」「中毒」「異物の混入・侵入」「腐敗・変質」などの分類があるが、その内容が分かりにくく、公表されている事故例のどれに当たるのかについても容易に判明しない。事故例に項目を設定して指示すれば、理解しやすくなる。

「商品別・サービス別分類」等が分かりにくいままとなっている。

この課題についても消費者委員会が第1回の国会報告以降、懸案事項として改善を求めてきたが、今回も実施されていない。商品別分類は、統計を利用する重大な目安となるものだが現状は分かりにくいままである。例えば、冷暖房機器は「商品等別分類」では、「住居品」に含まれるが、「大分類」「中分類」では「住居品」には含まれず、一部は「家電製品」に含まれる。パソコン、電話機、音響・映像製品は「商品等別分類」では「教養娯楽品」になっているが、「大分類」「中分類」では、「娯楽用品」ではなく、「家電製品」となっている。「商品等別分類」の中に、「家電製品」の項目がないことも分かりにくくさせている一因と思われる。

#### 何のための国会報告か 再確認を

国会報告は、事故関連情報の取りまとめ結果が、社会全体で、消費者安全の確保が図られるよう、収集・分析した情報が、消費者はもとより、事業者、地方公共団体等に、幅広く、積極的に活用され、消費者事故の未然・拡大防止に有効に活用できるようにすることを目的としている。また、収集された情報について、消費者庁がどのように対応し、事故防止につなげようとしたのか、あるいはつなげたのか、そのプロセスを分かりやすく説明し、透明性を確保することも目的の一つである。

そのためには、公表された情報の内容が分かりやすく、理解しやすいものであることが前提である。消費者庁は、この点を認識して、今後取りまとめを行っていただきたい。

で述べた通り、残された課題は多岐にわたる。また、情報の分析・対応に関しては、食中毒事故など、件数の多い事故について、その分析やそれに基づく措置・対応が明確に報告されておらず、分析体制の整備が遅れていることがうかがわれるなど、新たな課題も見受けられる。事故の未然・拡大防止へ向け、収集・分析・公表の一層の充実化が求められる。

消費者委員会は、これらの課題について、国会報告の意義と目的を重視し、検証・評価・監視を実施していく。

なお、消費者庁による事故情報の収集・分析・公表・活用の状況全体については、消費者委員会消費者安全専門調査会が、現在、報告書を取りまとめ中であり、消費者委員会としては、同報告書の公表を受けて、改めて意見を表明する予定である。

## 公益通報者保護制度の見直しについての意見

平成 23 年 3 月 11 日  
消費者委員会

公益通報者保護法（以下「本法」）附則第 2 条を受けて、公益通報者保護専門調査会を設置し、法施行後 5 年という節目にあわせて限られた時間の中で、8 回にわたる審議を行った。同専門調査会では、別紙のとおり「政府に求められる事項」を含め、報告をとりまとめた。なお、本報告公表後、消費者委員会には、弁護士会や公益通報事案当事者等から、法改正の必要を示唆する複数の意見が寄せられている。

本法の附帯決議において、制度の見直しに係る具体的検討項目を指摘しているものの、現状においては見直しのための十分な調査が行われているとは言えない。

このため、消費者委員会としては、本法を所管する消費者庁に対して、「政府に求められる事項」に関し早急に検討を行うことを求めるとともに、とりわけ 5 項目の内、法や通報処理制度の実態の把握に関する事項<sup>1</sup>については、法の運用、適用、遵守状況も含め、以下の観点から充実した調査を行うことを求める。

労働相談窓口、労働委員会、裁判所、弁護士会、行政機関、マスコミ、公益通報事案の当事者から、労働相談・労働紛争・労働裁判等の中に存在する、公益通報に関連する紛争の実情・実態を調査し、傾向・問題点を洗い出すこと。

また、公益通報者保護の法制度の周知が進まない原因をさらに調査探索すること。

今後、消費者委員会は、本意見を踏まえた対応状況について適宜報告を求めるものとする。

なお、本法の目的である法令遵守の促進を図るためにも、公益通報者保護制度の充実を図る視点に加え、本制度以外の法制度・仕組みも充実させ、総合的に体制を構築しつつ事業者や行政の意識も改革していくことが重要である。

---

<sup>1</sup> 「法や通報処理制度の実態について、アンケート調査にとどまらずきめ細やかな調査を行い、労働関係法令以外の法令に違反する事実を内容とする公益通報が少ない要因、労働者への周知、中小規模の事業者や行政機関における普及が進まない具体的原因、法改正を必要とする課題の有無等を把握すべきである。」

**消費者行政体制の一層の強化について**  
**- 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」**  
**中間整理についての意見 -**

平成23年6月10日  
消費者委員会

- 1 消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年6月5日 法律第48号、以下「消費者庁等設置法」という。）附則第3項及び消費者庁等設置法案等に対する衆・参両院の附帯決議を踏まえると、政府は、同法施行後の3年以内である平成24年8月末までに、「消費者被害の発生又は拡大の状況、消費生活相談等に係る事務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の利益の擁護及び増進を図る観点から、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方を見直すとともに、当該法律について消費者庁及び消費者委員会の所掌事務及び組織並びに独立行政法人国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」とされ、その検討に際しては、「消費者委員会による実質的な審議結果を踏まえた意見を十分に尊重」（参議院附帯決議）することが求められている。
- 2 また、政府においては、独立行政法人の抜本改革の第一段階として、平成22年12月7日に「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（閣議決定）が取りまとめられ、これを受けて、平成22年12月24日から、消費者庁及び国民生活センターによる「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」（以下「タスクフォース」という。）における議論が始まり、その後の検討を踏まえ、平成23年5月13日に、タスクフォースの中間整理を公表し、消費者委員会からの意見を求めている。
- 3 消費者委員会としては、以上の経緯を踏まえ、消費者行政体制の一層の強化を目指しつつ、国及び地方の財政状況が厳しい中で、どのような体制であれば、効率性・有効性を向上させ、かつ、消費者行政全体を充実、強化する

ことができるかという観点から、本年2月以降、

都道府県及び政令指定都市の実態調査

地方公共団体の消費者行政関係者からの意見聴取

事業者団体・消費者団体からの意見聴取

行政組織の在り方に詳しい学識経験者からの意見聴取

を行うなど鋭意検討を進め、「消費者行政体制の一層の強化に向けた検討報告 - 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」中間整理を踏まえて - 」(平成23年6月10日)(以下「本報告書」という。)をまとめた。

消費者委員会としては、本報告書の内容のとおり、意見を述べるものであり、消費者庁及び国民生活センターにおいては、これを踏まえさらに検討を進めることを求める。また、引き続き、検討状況を注視し、必要に応じ意見を述べていくこととする。

#### 4 本報告書の概要を簡単にまとめると、以下のとおりである。

消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの3つの機関は、何れも消費者基本法(昭和43年5月30日 法律第78号)第2条の基本理念にのっとり、消費者が安心・安全で豊かな消費生活を営むことのできる社会を実現するために必要な事務を行うことを任務としていると整理できる。しかし、その所掌する事務・機能についてみると、消費者庁は、消費者利益の擁護・増進に関する基本的な政策の企画・立案・推進や、法執行といった権力的事務等を所管し、国民生活センターは、非権力的実施事務を所管し、消費者委員会は、消費者行政全般の監視、諮問を受けた事項について答申を行うとされており、現行法上は以上のような分担関係となっている。

なお、消費者庁の行う注意喚起と、国民生活センターの行う情報提供については、類似した機能を両方で担っているように見えるが、前者は消費者安全法等においてその必要が認められた場合の注意喚起等であるのに対し、後者は広く国民生活の改善に関する情報提供等であり、法制的には、両者は異なるものとして位置付けられ、一方の事務を他方の事務で埋め合わせることができる関係にはない。ただし、国民生活センターが自ら行う

ことができる事務、又は、独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）第44条第1項に基づく消費者庁の求めに応じて行う事務を、消費者庁自ら行って注意喚起体制を強めている点については、一定の評価はできるが、適切な役割分担・効率性の観点からの検討が必要である。

消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの各機関は、それぞれ迅速に解決すべき大きな課題を担っており、その課題解決のため、鋭意対応を図る必要がある。また、各機関の事務の性格や直面している課題の重要性などを踏まえると、国あるいは国の独立行政法人が対応すべき事務が多く、民間への委託については、実現が難しいものも多い。しかし、国民生活センターが行っている基礎的な研修や出版・広報事務を中心に、今後検討を進めるべきものもみられる。また、各機関において、運営の効率性、透明性の向上を図る観点から改善すべき点が少なからず見受けられる。

タスクフォースの中間整理に示された消費者庁と国民生活センターの一元化の案については、消費者庁及び国民生活センターが所掌する各事務をその求められる在り方に即して的確に遂行していく上で、懸念される点が少なからずあり、これらについて更に慎重に検討を深める必要がある。

他方で、政府においては、新しい独立行政法人の在り方についての検討が進められているところであり、消費者庁から独立した法人格として国民生活センターを位置付ける方策についても検討し、タスクフォースの中間整理の案等も含め、消費者・消費者団体、事業者等の関係者・有識者も加わった公開の場での審議を深めた上で最終的な判断を行うことが望ましい。

なお、一般に、組織の在り方の見直しを行うに当たっては、当該組織のそれまでの成果等について、経済性、効率性のみならず有効性の観点から検証する必要があるとされており、その検証に当たっては、専門性、客観性及び信頼性を有する識者を集めて行う必要があるとされているが、国民生活センターについては、そのような検証がまだ十分になされていない。したがって、速やかに国民生活センターの成果等についての検証にも着手すべきである。

また、組織の在り方の検討とは別に、タスクフォースや本報告書において国民生活センターの運営方法について改善すべきであると指摘された点や、消費者庁において諸課題が山積している点等を踏まえ、同センターの運営方法の抜本的見直し、両者の連携体制の強化策等について、速やかに検討を進める必要がある。

以 上



2011年7月15日

## 「国民生活センターの在り方の見直し」に関する検討についての意見

消費者委員会

消費者行政の実施機関としての一翼を担う国民生活センターの在り方の見直しへ向け、消費者庁と国民生活センターはタスクフォース（作業部会）を設置し、5月の「中間整理」を踏まえ、今夏にも同センターの機能を消費者庁に移管・一元化することについての最終報告をとりまとめる予定であるとしている。

消費者委員会は6月10日、国民生活センターの消費者庁への一元化には多くの懸念があり、その懸念が現実化する可能性が高いことから、「慎重に検討を深める必要がある」とする「意見書」を消費者担当大臣等に提出し、現在の段階では結論を急ぐべきではないと申し述べた。この消費者委員会の「一元化に対する懸念」は、47都道府県・19政令指定都市を対象とした調査結果、さらに、消費者団体、事業者団体、研究者等からのヒアリング結果を踏まえてまとめたものであり、幅広い国民の意見を反映させた極めて重い内容である。

ところが、同意見書発表以降も、消費者庁からは、懸念を払しょくする説得力ある回答はない。新しい「消費者基本計画」でも、多くの反対があるにも関わらず、国民生活センターの一元化という文言を入れた計画として閣議決定するなど、国民生活センターの消費者庁への一元化は、今夏のとりまとめへ向け、既成の事実として位置付けられているようにも思える。

そこで、消費者委員会では、6月10日の意見書の主旨に沿って、次のような検討体制の整備を強く求める。

1. これまでのタスクフォースの検討成果等も含め、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体、有識者・研究者等の参加による「検討会」を新たに設置し、その検討会の審議は公開で実施すること。現在のタスクフォースでの検討が最終結果にならないことを明確にすること。
2. 新たに設置する検討会は、かつての「消費者行政推進会議」のような、内閣もしくは担当大臣が責任を持つ合議体にする。
3. 消費者庁、消費者委員会、国民生活センターを中心とする消費者行政体制をさらに強化していく上でどのような体制整備が必要か、など、幅広い視点からの検討に取り組むこと。その検討に際しては、当該組織担当者(消費者庁長官及びその職員、消費者委員会及び事務局並びに国民生活センターの役職員)はオブザーバーとしての参加に限ること。
4. 一般に組織の在り方の見直しに当たっては、当該組織のそれまでの成果を、経済性、効率性、有効性の観点から検証することが必要なことから、国民生活センターについても、新設される検討会で、速やかに同センターの成果等についての検証にも着手すること。少なくとも過去2年間の外部評価の結果を検討の前提にすること。

以上

## 原料原産地表示拡大の進め方についての意見

平成 23 年 8 月 12 日

消費者委員会

消費者委員会は、平成 23 年 8 月、食品表示部会から「原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会報告書」の提出を受けた。消費者委員会は、消費者庁がこの報告書の内容を踏まえ、必要な検討を進めることを求める。

特に、「品質の差異」に着目する JAS 法の制度下では、加工食品の原料原産地表示の拡大には限界があることから、現在、消費者庁で進めている食品表示の一元的な法体系のあり方の検討の一環として、食品表示が消費者の商品選択に資するためのものであることを踏まえ、食品表示が何のためにあるのかといった根本的な意義について消費者・事業者等の意見を聞きつつ、幅広い議論を行い、新たに制定される法体系の下で、原料原産地表示の対象品目や選定方法等を改めて設定されることを期待する。

## 健康食品の表示の在り方 検討経緯

	日時	内容
第 43 回委員会	平成 22 年 12 月 24 日 (金)	相談、被害、法執行の実態について ・東京都 広告の自主基準について ・社団法人日本広告審査機構
第 45 回委員会	平成 23 年 1 月 28 日 (金)	相談、被害の実態について ・独立行政法人国民生活センター
第 48 回委員会	平成 23 年 2 月 25 日 (金)	表示に関する自主規制について ・財団法人日本健康・栄養食品協会 ・社団法人日本通信販売協会
第 49 回委員会	平成 23 年 3 月 4 日 (金)	健康被害の実態、医師会の取組について ・社団法人日本医師会 法執行のありかたについて ・神山美智子弁護士
第 50 回委員会	平成 23 年 3 月 11 日 (金)	表示のあり方、消費者への情報提供について ・群馬大学教育学部 高橋久仁子教授
第 53 回委員会	平成 23 年 4 月 22 日 (金)	海外の実情等について ・名古屋文理大学 清水俊雄教授
第 65 回委員会	平成 23 年 8 月 12 日 (金)	中間整理 (たたき台) について
第 66 回委員会	平成 23 年 8 月 23 日 (火)	中間整理取りまとめについて

## 「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理（概要）

平成 23 年 8 月 23 日  
消費者委員会

消費者委員会は平成 22 年 12 月以来、「健康食品の表示の在り方」に関する検討を積み重ねてきた。これは、同年 8 月にまとめられた消費者庁の「健康食品に関する検討会」報告書で提起された要請に基づくものである。消費者委員会では、食品の専門家・研究者、事業者団体、地方公共団体、関係機関等からのヒアリングを実施し、論点を整理した。それらを踏まえ、今後の施策展開へ向けて早急に取り組むべき検討課題を「中間整理」として提示する。

健康食品をめぐるっては、特定成分を抽出・濃縮・乾燥させた「錠剤・カプセル型食品」の安全性確保や表示のルール化のあり方、消費者を誤認させる広告・表示の問題、適正な法執行体制整備の遅れ、情報の収集・分析・提供の不十分性などの課題が指摘される。消費者庁検討会の報告書で提起された課題を踏まえ、主に次のような課題についての検討を進めることが求められる。

- (1) 健康増進法、食品衛生法、景品表示法による法執行について、中央・地方の連携強化、運用体制の整備などが必要である。
- (2) 「錠剤・カプセル型食品」については、消費者団体・専門家・業界団体等を交えた検討を進め、表示の規制あるいは「届出制」などのルール化について、その必要性の有無を含む検討を進めるべきである。
- (3) 食品の機能性表示については、表示を可能とすることの是非や表示を可能とする制度を導入した場合の実効性あるチェック体制の実現可能性などを含めた検討が必要である。機能性を暗に示す広告・表示や、「体験談広告・表示」については、法執行体制の強化にあわせ、違反表示のガイドラインの明確化をはじめ、その取扱いを検討すべきである。
- (4) 健康食品に関する「事故情報の一元化」の体制を早急に整備する必要がある。医療機関・保健所、消費者団体などとも連携・協働し、幅広い情報収集ネットワークを構築し、事業者に通達義務を課すことなど新たな法整備の必要性も検討すべきである。また、原因の分析・調査体制を強化するとともに、消費者からの申立制度の整備や、地方公共団体の取り組みへの国の支援・連携のあり方も検討すべきである。

今後、消費者委員会において、消費者、事業者、地方公共団体を対象とした実態調査等を実施し、運用面の改善あるいは新しい制度の構築について検討することが求められる。当「中間整理」が、具体化されることを期待したい。

## 「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理

平成 23 年 8 月 23 日  
消費者委員会

消費者庁の「健康食品の表示に関する検討会」報告書(平成 22 年 8 月)には、消費者委員会への検討要請として、大きくは、特定保健用食品(トクホ)の表示許可制度のあり方の検討、健康食品の表示の効果的な規制や適切な情報提供の仕組みの検討、の 2 点が提示されている。

このうち、については、消費者委員会に設置された「特定保健用食品の表示許可制度専門調査会」が、6 月 24 日、更新制度の導入や、再審査手続きの迅速化、事業者に対する機能性に関する新規データの提出義務のあり方など、今後の方向性を検討結果としてまとめ、7 月 22 日、消費者委員会として報告を受けた。

一方、に関する検討は、消費者委員会が担うことになり、平成 22 年 12 月以降 6 回にわたり、食品の専門家・研究者、事業者団体、地方公共団体、関係機関等を対象にしたヒアリングを実施し、検討を積み重ねてきた。に関して消費者委員会に要請された検討課題は次の 4 点である。

- 健康増進法・食品衛生法と景品表示法の連携による法執行力の強化、制度の拡充
- 食品表示に関する一元的な法体系のあり方の検討と整合性をとりつつ、食品の機能性表示をめぐる制度の見直し
- 消費者からの相談を受け付ける体制の整備
- 消費者にアドバイスできる専門家の養成や情報を集約・提供する体制の整備

消費者委員会は、これらの課題を中心に、健康食品の表示のあり方、健康食品の表示適正化のための施策の方向性を検討した。ここでは、ヒアリング等で示された提言・提案、それに基づく委員会内での検討結果を踏まえ、これまでの「論点」を整理する形で今後の施策展開へ向けて早急に取り組むべき課題を提示する。

今後、消費者委員会において、本中間整理を踏まえて、消費者、事業者、地方公共団体を対象にした実態調査等を実施し、運用面の改善あるいは新しい制度の構築についての検討を具体化することが求められる。

## 【健康食品の表示をめぐる問題点】

消費者委員会は、現在の健康食品の表示をめぐるは次のような問題点があると考えます。

### ( ) 特定成分を抽出・濃縮・乾燥させた「錠剤・カプセル型食品」

健康食品には法的定義はなく、「いわゆる健康食品」と称されるように、制度上は食品に含まれ、その規制も食品一般としての扱いがなされている。しかし、これまでのいくつかの消費者アンケート調査が示すように、いわゆる健康食品（以下、健康食品）を一般食品とは区別して扱い、疾病の予防的効果や特定の機能性が付与されたものとして日常的に摂取している消費者が、少なからず存在する。特に、特定成分を抽出・濃縮・乾燥させた「錠剤・カプセル型食品」には医薬品的な効能・効果を期待させるものが散見され、表示・安全性・販売方法などをめぐる問題点が指摘されている。

### ( ) 消費者を誤認させる広告・表示

事業者の中には、健康食品の販売にあたって誇大に説明し、消費者を誤認させるセールストークや、それらと同様の広告・宣伝を実施している例がある。消費者の健康への不安感に乗じて、機能性を示す信頼性あるデータがないにもかかわらず、医薬品のように身体機能を改善することを謳ったり、あるいは、改善できるかのように暗示する表現方法を用いたりして、科学的データに基づき許可される医薬品と同様の効果があるかのように強調している例も見受けられる。

平成 23 年 3 月 11 日に発生した福島原子力発電所事故に伴う放射性物質の流出・拡散に対しては、「放射性物質を除去する」「体内から取り除く」などと言って健康食品を勧誘・販売する事例が急増している。不適正勧誘として全国の消費生活センターが消費者に注意を喚起しているが、同様の表示やセールストークは後を絶たない。

### ( ) 迅速・適正な法執行体制整備の遅れ

一方、これら誇大・誤認表示が規制・是正されず、長く放置されたり、それが行政指導により改善に至っても、同一事業者による異なる商品や別の事業者による同種の商品をめぐる誇大・誤認表示が再度市場に登場するなど、適正で効果的な法執行が実施されにくいことも健康食品の問題点とされる。迅速な規制措置や適正な法執行体制がとられていないのではないかと消費者・国民の不信感が根強く存在する。

### ( ) 情報の収集・分析・提供の不十分性

各地の消費生活センターに寄せられる健康食品をめぐる消費者相談件数は、国民生活センターによると、5年間で約8万件である（平成17～21年度（平成22年11月30日までの登録分））。食品全体の苦情相談のうちの半数を占め、年間では1万件を超える高い件数で推移している。多くの相談事例では、表示の問題、販売方法、安全性の問題が複雑に絡み合っており、これらの問題点を総合的に検討する必要がある。

近年は、高齢社会の進展を背景に、健康不安を覚える高齢者が効果のない高額な健康食品を購入したり、健康食品を食べて逆に健康被害を生じる例が増えている。さらに、子どもに関しては、“子ども向け健康食品”を摂取することで、特定成分の過剰摂取による健康被害や食生活教育への混乱を招くなどの問題も指摘されている。また、インターネット上では、含まれてはならない医薬品成分を含有する健康食品が、規制のない「個人輸入」で輸入され、被害を発生・拡大させている例も目立つ。

被害防止には消費者への適正・迅速な情報提供が必要だが、表示違反事例や健康被害事例についての情報収集・分析・提供体制は不十分なままであると言わざるを得ない。消費者からの相談体制の整備と消費者への情報提供のあり方も課題となっている。医薬品や他の健康食品との併用に関する注意表示も、必要性が指摘されながら、対応は遅れている。

以上の問題点を踏まえ、検討課題に沿って、今後さらに検討を深め、具体化に向けて取り組むべき課題を整理する。

#### 【検討課題】

健康増進法・食品衛生法と景品表示法の連携による法執行力の強化、制度の拡充について

健康食品の表示については、食品衛生法、健康増進法、景品表示法で誇大・誤認表示が禁止されている。しかし、食品衛生法は「公衆衛生上の危害の防止」を目的とすることから、健康被害を生じさせるおそれのない場合、効能・効果の表示についての規制はできない。健康増進法は、表示及び広告を規制対象にしているが、都道府県には規制の権限が与えられていない（執行の不十分性）。さらに、景品表示法については都道府県に「指示」の権限が与えられているが、「措置命令」を発することはできず、国と地方が連携しての執行体制の整備が遅れている。さらに景品表示法では、「当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料」（4条2項）の提出を求める権限が都道府県にはない。消費者庁発足以降は同法に基づく国の処分件数もそれ以前と比べ少ない状況となっている。

法執行の強化のためにこれらの法律の運用体制整備へ向けた検討が必要である。

表示制度見直しの一環として、健康食品の成分として使用できるものの範囲を見直すべきとする意見も提起された。指定食品添加物ではない一般飲食物添加物を成分にする健康食品が増えていること、それらの中には医薬品成分として許可されている成分もあることなどから、それらの成分を指定食品添加物として指定するか否かについて、今後の検討課題に含めるべきである。

食品衛生法 19 条及び同法施行規則 21 条 1 項 4 号を見直し、「表示」に加えて「広告」も規則対象に含めるべきとする意見も提起された、同法違反の直罰の対象を広げることによって、誇大・誤認表示の排除を進めようとの趣旨である。この点については、現在、消費者庁でガイドラインの策定などが検討されているが、直罰化の拡大についても今後の検討課題に含むべきである。

法執行にあたっては、国と地方公共団体との連携や、地方公共団体間の連携のあり方も検討すべきである。関東圏では 5 都県が共同して「広告表示適正化推進協議会」を設置し、健康食品の表示・広告の監視活動や協議を定期的を実施している。このような広域対応のほかに、地方公共団体からは関係部署間の連携強化の必要性を指摘する意見がある。法執行の整備へ向けた地方公共団体間の連携及び地方公共団体内での関係部署間の連携のあり方についても、地方消費者行政の充実強化の一環として、国としても早急に検討すべきである。

消費生活用製品安全法第 52 条の「内閣総理大臣等に対する申出」のように、消費者からの申出制度の導入・整備を図るべきとの意見がある。健康食品に限らず、商品・役務について、申出制度を整備している地方公共団体の条例もある。それらを参考に、申出制度の具体化を検討すべきである。あわせて、幅広い商品・製品・役務に関する総合的な申出制度の導入についても検討されるべきである。

消費者庁による事故情報の一元的収集の一環として、事故情報に関する事業者からの報告義務化の必要性も指摘されている。健康食品による事故には、一過性や個人的体質など、短期間では原因が判明しない場合もあることから、報告義務の範囲を定めるに際しては、原因が不明という理由をもって報告義務を免除されることがないように留意すべきである。事故情報の報告義務制度の検討に際しては、業界団体の自主規制・ガイドラインの策定・整備によるルール化等もあわせて検討されるべきである。



薬事法や健康増進法違反の広告・表示について一定の消費者団体に差止請求権を付与する仕組みの構築が必要との指摘があった。消費者団体による監視活動を表示適正化につなげる制度はすでに景品表示法等を対象とした消費者団体訴訟制度として導入されており、薬事法等への同制度の対象の拡大について検討すべきである。

インターネット上の健康食品の販売では、違反表示が目立ち、表示の適正化が急務となっている。業界ガイドラインの早急な策定と普及を図るとともに、自主規制の実効性を向上させ、あわせて、個人輸入代行業者を介在させた個人輸入による健康被害防止のために、法改正の是非を含む、執行体制の強化を検討すべきである。

#### **【検討課題】**

食品表示に関する一元的な法体系のあり方の検討と整合性をとりつつ、食品の機能性表示をめぐる制度の見直しについて

#### **錠剤・カプセル型食品について**

錠剤・カプセル型のいわゆる「サプリメント」を対象にした表示のあり方については、表示の規制あるいはルール化の必要性について、幅広い実態調査を実施し、消費者団体・専門家・研究者・業界団体等を交え、検討を行うべきである。

錠剤・カプセルという形状を対象とすることに危惧を示す意見がある一方で、さらに「粉状」についても規制対象に加えるべきとの意見もある。「錠剤、カプセル型」という形状ではなく、「特定成分の抽出・濃縮・乾燥」など製造方法を対象にした方が実態に即しているとの指摘についても留意すべきである。

含有成分について、「届出制」を導入し、表示制度の整備を図る方策も提案されている。健康食品の表示には、成分名・含有量の他に、警告・注意表示も必要ではないかとの意見もあることから、消費者への適切な情報提供を実施する観点から幅広く検討すべきである。

警告・注意表示を導入する際には、医薬品との併用についての注意表示や、特定の人（特定の疾病を持つ人、子ども、妊産婦等）への警告表示、摂取上の注意表示等も検討課題に含めるべきである。

一方では、そのような注意表示が記載された食品を、そもそも食品の範囲に含めることには限界があり、却って医薬品と混同される可能性が高まるなど、混乱を招くとの指摘があることにも留意すべきである。このような「錠剤・カプセル型食品」を食品に含めると食生活教育を複雑にさせかねないので、食品の範疇から除外すべきだ、との意見があることにも配慮すべきである。

食品から錠剤・カプセル形状食品を除くことは国際整合性から外れるとの意見もある。食品の中に錠剤・カプセル形状食品を含むことが主要国のすう勢であるとし、このような形状食品については、で記載したように「届出制」の導入で対応すべきだとする指摘もある。品質管理・製造管理・成分・表示内容・安全性データなどを届け出させ、事後的チェック機能を整備することで現状を改善すべきとする内容である。届出先としては業界団体に窓口を作り、そこに国（消費者庁）がアクセスできるようにし、国がチェックして問題表示があれば指導できる環境整備が必要との指摘もある。錠剤・カプセル型食品の安全性確保について、第三者認証制度を定着させ、素材の安全性と製品の品質を保証したマーク制度の普及が必要との意見もある。これらの点についても、さらに検討を進めるべきである。

### 食品の機能性表示について

一定のエビデンス(科学的証拠)があるものについて機能性表示を認める仕組みを構築すべきとする意見がある。そうすることで機能性のない健康食品が市場から排除されるとの指摘である。これに対して、機能性表示を健康食品に認めると医薬品との混乱が生じる可能性があるとの指摘があり、機能性表示を認める場合は食品とは別の分類として設定すべきとする意見もある。これら多様な意見・指摘があることに留意し、消費者にとってどのような表示制度が適切か、検討を進めるべきである。

消費者の混乱を避けるためにこそ機能性表示が必要との指摘もある。医薬品と健康食品には同一の成分が使われている例があり、同じ成分を使用しても、用法・用量・効能効果を記載できる医薬品に対し、健康食品はそれが禁止されている。そのことが却って健康食品販売事業者による勧誘に悪用され、消費者の混乱のもとになっているとの指摘である。健康食品についても、機能性についてのエビデンスがあるものについては表示を可能とすることが適切か、また必要かどうか、消費者への情報提供の必要性と消費者の混乱防止の双方の観点に留意し、検討すべきである。

機能性を暗に示す広告・表示や、「体験談」表示については、規制の必要性を

求める意見が多かった。法執行体制の強化にあわせて、表示内容をチェックする際の指標の策定と、国と地方自治体とが連携したチェック体制の整備が必要である。

このような指摘とは別に、食品の機能性については研究途上であり、最初から機能性表示を禁止することは避けるべきとの意見もある。食品の機能性についての研究体制が強化されるべきである。

#### **【検討課題】**

消費者からの相談を受け付ける体制の整備について

健康食品に関する「情報一元化」の体制を早急に構築すべきである。特に、消費者からの相談を受け付ける体制を整備し、寄せられた相談事例を分析・調査し、違反表示を積極的・迅速に指導・処分・公開することに結び付け、消費者被害の防止に寄与することにつなぐべきである。そのために PIO-NET などに集約される各地の消費生活センターからの情報だけでなく、医療機関や消防署、保健所等からの情報も積極的に収集する体制を整備すべきである。それに加え、消費者団体等が設置するホットライン等とも連携・協働し、幅広い情報収集ネットワークとして構築すべきである。

健康被害を被ったなどの相談については、その原因究明が求められることから、医療機関や保健所、消防署等との連携が必要となる。また、医療機関や保健所、消防署等に寄せられた同様の被害事例について、国（消費者庁）が一元的に集約する体制を整備することが必要となるが、情報収集体制は不十分なままとなっている。都道府県の中には、「健康被害事例専門委員会」を設置して健康食品による健康被害の情報を医療機関などからも通知してもらうシステムの構築を目指しているところもある。地方公共団体による様々な試みに対しては、国の支援のあり方も検討し、全国的な連携体制を構築すべきである。

#### **【検討課題】**

消費者にアドバイスできる専門家の養成や情報を集約・提供する体制整備について

アドバイザー・スタッフ（消費者にアドバイスできる専門家）に求められる役割を明確にするべきである。

## 集团的消費者被害救済制度の今後の検討に向けての意見

平成 23 年 8 月 26 日  
消費者委員会

集团的消費者被害救済制度については、消費者庁及び消費者委員会設置法附則第 6 項において、同法の施行後 3 年を目途として、「加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をなく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるもの」とされており、消費者基本計画（平成 22 年 3 月 30 日閣議決定・平成 23 年 7 月 8 日一部改定）において、「平成 23 年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得た上、平成 24 年常会への法案提出を目指」すとされている。

そこで、消費者委員会においては、集团的消費者被害救済制度専門調査会を平成 22 年 8 月に設置し、同専門調査会は 15 回にわたって調査・審議を行い、平成 23 年 8 月に専門調査会報告書として取りまとめた。

消費者委員会としては、関係省庁に対して、本専門調査会報告書を踏まえて、制度の具体的な仕組みづくりを進めることを求める。その際には、さらに以下の点についても留意することを求める。

今後、集团的消費者被害救済制度の具体的な仕組みづくりを行う過程で、幅広く関係者から意見を聴取した上で、速やかな立法化を目指して検討作業を進めること。

8 月 18 日に、消費者庁の「財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度に関する検討チーム」の取りまとめが公表された。集团的消費者被害の救済・抑止をより効果的に行うためには、行政的手法を活用することが不可欠であることから、引き続き、取り組むべき課題について検討を進めること。

今回は、現行の民事訴訟制度の大部分を所与のものとして検討を行ったが、中長期的には、今回の立法による救済の対象からはずれる類型の集団的消費者被害や、さらには個別の消費者被害における被害回復の実効性を高めるという観点から、証拠収集等を含む民事訴訟制度全体の見直しについても考えていく必要があること。

集団的消費者被害事案の中には、刑事捜査によらなければ事案の解明や収益の所在の確認に至らないものが相当数含まれており、今後も、刑事的手法の重要性は減じるものではなく、新たな被害救済制度と適切な役割分担を検討すべきであること。

## 個人情報保護制度について

平成 23 年 8 月 26 日

消費者委員会

消費者委員会は、平成 23 年 8 月、個人情報保護専門調査会から「個人情報保護専門調査会報告書」の提出を受けた。

消費者委員会は、本報告書で指摘された検討課題については何れも重要な課題と考えており、今後これらの課題をとりまく状況の推移を見つつ、次期の委員会においても優先的に解決すべき課題等を抽出し、引き続き検討を進める必要があると認識している。

「自動車リコール制度に関する建議」に対する国土交通省・消費者庁の対応についての  
委員長談話

2011年1月14日

消費者委員会

委員長 松本恒雄

2010年8月27日に当委員会が行った「自動車リコール制度に関する建議」では、国土交通省と消費者庁に対し、2010年12月までに建議事項に対する実施状況の報告を求めています。

これに対し、同年12月27日に国土交通省、同月28日に消費者庁から、それぞれ報告がありました。

両省庁の報告からは、概ね、建議事項に前向きに取り組んでいることがうかがわれます。

本建議及びその実施状況に関する報告は、消費者に関連する行政を、担当省庁の目線からだけでなく、消費者の目線から点検して、現行制度に対する建議を行い、それにしたがって担当省庁が行政の在り方を見直し改善していく、という新しい行政の姿が実践された最初のケースです。この点で、当委員会として両省庁の対応を大いに評価します。

ただし、報告中には、当委員会の視点から見てなおフォローアップを要する事項も含まれており、それらについては当委員会の建議の意図をより明確に示す形で引き続き対応を求めていきたいと思えます。

既に行われている建議や提言に対しても、また、今後、引き続き行われることとなる建議や提言に対しても、対象とされた行政機関において真摯に対応することによって、消費者目線による消費者行政の監視を目的として当委員会が創設された意義が活かされることを期待します。そして、そのような方向に当委員会としても一層努力していく所存です。

「自動車リコール制度に関する建議」のフォローアップについて

建議事項（平成 22 年 8 月 27 日）	実施状況報告（国土交通省・消費者庁）（平成 22 年 12 月）	フォローアップ項目
<p>（建議事項） 国土交通省は、以下の点に留意して、事故・不具合情報の収集及び公表制度の抜本的な改善を図ること</p>		
<p>○「自動車不具合情報ホットライン」の存在を消費者に周知し、十分な情報収集を図ること</p>	<p>自動車不具合情報ホットライン（以下、「ホットライン」という。）について周知を図るため、自動車工業会等に協力を依頼し、全メーカー(14社)のホームページにホットラインのリンクが設置された。また、全国の都道府県・市町村等(1959箇所)にも協力を依頼し、茨城県笠間市等の広報誌にホットラインの紹介が掲載された。</p> <p>この他にも、国土交通省メールマガジン等においてもホットラインの紹介を継続的に実施している。</p> <p>今後、JAFメイト(発行部数約1,150万部)等への広告及びインターネットポータルサイトへのオンライン広告を平成23年2月から3月にかけて行うほか、平成23年度から自動車検査証の裏面にホットラインの紹介を掲載する。</p> <p>なお、ユーザーからの不具合情報の収集や調査分析体制を強化するため、「不具合情報調査推進室」を新設することとしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「自動車不具合情報ホットライン」の周知の取組の効果についての検証結果</li> <li>●「不具合情報調査推進室」における不具合情報の収集状況や同室を設置したことによる成果等</li> </ul>
<p>○メーカー等に対する事実確認を適時に行うこと</p>	<p>国土交通省では、事案の危険性・多発性等を評価し、設計・製造に起因するような不具合であることが疑われるものについて、メーカー等に事実確認を行っている。今後とも、ユーザー目線に立って事実確認を適時・適切に行う。</p>	
<p>○上記の事実確認において得られた情報について、できるだけ詳細に公表すること</p>	<p>ユーザーからの不具合情報をもとにメーカー等に対して行った事実確認の結果については、今後、注意喚起のため、緊急に行う必要があるものについて、直ちに公表する。それ以外については、適切な使用や保守管理及び不具合発生時の適切な対応を促進するのが必要な事案の選定や統計的な整理を行い、定期的に公表する。</p>	
<p>○メーカー等から四半期ごとに報告されている不具合情報を整理のうえ、消費者の注意喚起に資する情報を公表すること</p>	<p>国土交通省では、メーカー等から四半期毎に報告されている事故・火災情報について、適切な使用や保守管理及び不具合発生時の適切な対応を促進するため、個々の事故・火災の概要や原因について公表している。今後、事故・火災以外の四半期毎の不具合情報についても、ユーザーの不具合情報への関心が深まるよう、ユーザーへの注意喚起が必要な事案の選定や統計的な整理を行い、定期的に公表する。</p>	



建議事項（平成22年8月）	実施状況報告（国土交通省・消費者庁）（平成22年12月）	フォローアップ項目
<p>（建議事項） 消費者庁は、</p>		
<p>○国土交通省と連携して、同省が保有する情報が、消費者庁とすみやかに共有され、事故情報データベースに反映されるようにすること</p>	<p>消費者庁は、国土交通省との検討の結果、同省が保有する情報を以下のとおり事故情報データベースに反映することとしている。</p> <p>(1) 自動車の不具合による事故・火災情報(発生日、車名、事故の内容等) 年内を目途に事故情報データベースに反映する。対象は、事故発生日が2009年4月1日以降の全ての情報とする。</p> <p>(2) 自動車の不具合情報(車名、不具合申告内容等) 所要のシステム改修を経た上で、年度内を目途に事故情報データベースに反映する。対象は、国土交通省自動車不具合ホットラインにおける受付日が2011年1月1日以降のうち、生命・身体に関する消費生活上の事故情報と消費者庁が判断した情報とする。</p>	
<p>○事故情報データベースにおいては、事故情報の公表が不十分であるため、運用の改善を図ること</p>	<p>消費者庁は、以下のとおり対応することとしている。</p> <p>(1) 「一般消費者向けサイト」と「行政向けサイト」で情報件数、情報内容が違うことについて 両者の情報件数が違うことに関しては、一般消費者向けには国民生活センター及び各都道府県・政令指定都市の中心となる消費生活センター(いわゆるメインセンター)の情報のみを掲載していたためであり、今後、他の消費生活センター等(799ヶ所)の情報も掲載対象とする。 具体的には、2010年10月末～11月末に実施した上記799ヶ所のセンター等への確認の結果、794ヶ所を2月初めを目途に事故情報データベースに掲載する。残りのセンター等については、所定の手続き(個人情報保護に関する審議会に諮るなど)が必要なことから、条件が整い次第順次追加することとする。 また、情報内容の違いは、「一般消費者向けサイト」には相談を要約した情報を公開しており、「行政向けサイト」には、相談の詳細を公開しているためである。相談の詳細は相談業務に資する情報として相談員が入力し、各自治体が決裁しているものであり、相談業務への影響を留意した上で、事故の詳細等の情報提供の在り方について検討していく。</p> <p>(2) 「一般消費者向けサイト」と「行政向けサイト」ともに処理結果が公表されていないことについて 処理結果については、関連する規程等の見直しやシステムの改修等必要な措置を行い、「行政向けサイト」で閲覧可能にしていく。</p>	<p>●事故情報データベースにおける、事故の詳細等の情報提供の在り方についての検討状況及び検討結果</p>

建議事項（平成22年8月）	実施状況報告（国土交通省・消費者庁）（平成22年12月）	フォローアップ項目
<p>(建議事項 )</p> <p>国土交通省は、再リコール事案につき早急に検討を行い、次のような対策を講じること</p>		
<p>○既にリコールを実施した車両について、当該リコールと同種の不具合が再発した情報を得た場合や、当該不具合を理由とした2回自以降のリコール届出があった場合、これらの情報及び改善措置に対して、適切かつ効果的な技術検証を実施すること</p>	<p>国土交通省では、リコールに関する技術検証については、再リコールが否かにかかわらず、これまでも不具合情報や改善措置に関し的確に実施してきたところであるが、今後、(独)交通安全環境研究所の技術検証体制を強化するとともに、再リコール事案の届出が行われた際には、技術検証を積極的に活用することとした。技術検証の結果、仮に再々リコールが行われるような事案である場合には、迅速にその届出が行われるように指導する。また、技術検証の結果を踏まえ、メーカー等の原因究明方法において改善の余地があると認められる場合には、その改善について指導する。</p> <p>なお、再リコールを起こさないよう、リコールを一度で行うために時間をかけて対策が遅れるよりも、暫定的であっても迅速にリコールが行われることが重要であり、再リコールの実施そのものが安全確保の観点からも問題であるとは考えていない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●（独）交通安全環境研究所の技術検証体制を強化したことによる成果</li> <li>●再リコール事案の原因に係る分析・検証（事業者指導の状況を含む）</li> </ul>
<p>○リコール届出における対象車両の範囲を誤らないようにするために、メーカー等からの不具合情報の報告、リコール届出、立入検査等の機会に、部品の組み付けや製造工程の情報等の管理状況(実施体制を含む)について適切に把握できるように、監査方針を見直すこと</p>	<p>国土交通省では、従来からリコール対象車両の特定が適切に行われるよう指導してきたところであるが、今般、監査の方針を見直し、リコール対象車両特定のための実施体制や管理体制の状況を監査の際に確認することを明記した。</p>	

<b>建議事項（平成22年8月）</b>	<b>実施状況報告（国土交通省・消費者庁）（平成22年12月）</b>	<b>フォローアップ項目</b>
(建議事項 ) 国土交通省は、		
○リコールの迅速な届出を促進するために、明確な基準・目標等を示すこと	<p>メーカー等が不具合の初報を入手してからリコール届出に至るまでの全ての過程において、迅速化を図ることが重要であり、国土交通省では常日頃から監査、リコール届出時等を通じて指導してきた。</p> <p>リコール届出に至るまでに、メーカー等は不具合情報の調査分析、原因の特定、改善措置内容の決定、対象範囲の絞り込み等を実施するが、各過程に要する期間については不具合の内容により大幅に異なることから、これらの期間を一律に定めることは現実的ではない。しかしながら、メーカー等がリコールに関する原因、改善措置内容、対象範囲等を確定し、リコール届出の最終決定を行った際には、迅速な届出が行われることが重要であるため、最終決定から国土交通省に届け出るまでの期間(日数等)について明確な基準を設けることとする。</p>	●リコールの実施の最終決定から国土交通省に届け出るまでの期間（日数等）に係る基準設定の遵守状況
○リコール情報がより確実にユーザーに届き、リコールの実施率が向上するよう、その進捗状況を一層注視するとともに、ユーザーに対しても、自動車の登録手続や改善措置の実施の重要性について効果的な周知を行うこと	<p>リコールの実施率については、その進捗状況をメーカー等から定期的に報告させ、今後とも注視していくこととしている。また、リコールの実施率が向上するよう、自動車の変更登録及び移転登録手続並びに改善措置の実施の重要性について、国土交通省のホームページへ掲載するとともに、国土交通省メールマガジン等において継続的に周知している。</p> <p>さらに、今後も、自動車の変更登録及び移転登録手続の重要性について、自動車登録等適正化推進協議会を通じてリーフレットを作成し、平成23年1月以降に配布する。また、平成23年度から自動車検査証の裏面に、自動車の変更登録及び移転登録手続並びに改善措置の実施の重要性を掲載する。</p>	
○リコールに関連する制度(改善対策・サービスキャンペーン)についてもより一層の周知を行うこと。また、中期的な課題として、市場措置の届出区分(リコール・改善対策・サービスキャンペーン)について、現在のあり方を見直すこと	<p>リコールに関連する制度について周知を図るため、国土交通省のホームページに制度について掲載等した。</p> <p>また、市場措置の届出区分(リコール・改善対策・サービスキャンペーン)については、ユーザーにとっての分かりやすさ等の観点から、中期的な課題として検討を継続する。</p>	●市場措置の届出区分（リコール・改善対策・サービスキャンペーン）についての検討状況及び検討結果

「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」に対する厚生労働省からの実施状況報告に関するヒアリング項目について

建議事項（平成 22 年 12 月 17 日）	実施状況報告（平成 23 年 6 月 30 日）	ヒアリング項目
<p>（建議事項） 厚生労働省は、前払金を受領しながら短期解約特例制度（以下「90 日ルール」という。）を設けていない事業者が少なからず存在している状況に加え、前払金の返還に関する消費者苦情が絶えないことや都道府県等からの要望も踏まえ、以下の措置を講ずること</p> <p>(1) 90 日ルールを設けていない事業者に対して都道府県が適切かつ実効性のある指導等を行うことができるよう、同ルールの法制化等の措置を講ずること</p> <p>(2) 上記法制化等の措置を行うに当たっては、90 日ルールの趣旨を逸脱した運営を防止する観点から、契約締結時点で入居可能でない場合の取扱いを定めること、90 日以内に契約解除の申出を行えば、同ルールが適用されることを明確にすること、死亡による契約終了の場合にも、同ルールが適用されることを明確にすること、事業者側が返還時に受領することができる利用料等の範囲をより明確化すること</p> <p>（注）建議事項中の各項目の番号は厚生労働省において付したものの。以下同じ。</p>	<p>（厚生労働省の実施状況）</p> <p>(1)について 御指摘のとおり、有料老人ホームに係る前払金の返還に関して、消費者からの苦情が生じているケースがあると承知している。このため、「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」（平成 23 年法律第 72 号）において老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）を改正し、有料老人ホームの利用者保護のため、  <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 家賃、敷金及び介護等のサービス費用を除き、権利金等を受領してはならないこと</li> <li>(ii) 入居後一定期間内に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合に、家賃、サービス費用等の実費相当額を除いて、前払金を全額返還する契約を締結すること</li> </ul>                     を事業者が義務づける法制化の措置を講じたところである。                      また、「高齢者の居住の安定確保に関する法律」（平成 13 年法律第 26 号。以下「高齢者住まい法」という。）を改正し、有料老人ホームがサービス付き高齢者向け住宅として登録された場合についても、上記(i)(ii)と同様の取扱いとなる措置を講じているところである。</p> <p>(2)について                      前述のとおり、改正後の老人福祉法及び高齢者住まい法では、契約の締結時点ではなく入居時点から一定期間内に契約が解除された場合、契約の解除時のみならず、入居された方が入居後一定期間内に亡くなられた場合でも法規制の対象とした。                      また、について、入居後一定期間内に契約解除等が行われた場合は法規制の対象となるところであるが、御指摘のように事業者が入居者の契約解除の申出から実際の契約解除までの期間として予告期間等を設定し短期解約対象期間を短縮することは、今般の法改正の趣旨に反することから、このような場合は都道府県等の改善命令等の対象となることを「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」（以下「標準指導指針」という。）や高齢者住まい法に係る施行通知等で周知する予定である。                      さらに、について、事業者が返還しなければならない家賃等の前払金の額は、受領した家賃等の総額から、入居日から契約解除又は入居者の死亡による契約の終了の日までの日数分の家賃等の額を除いた額とする旨を、省令を改正して規定することとしている。</p>	<p>今回の実施状況報告については、法改正・省令改正等を始めとして、建議事項に積極的に取り組もうとする姿勢がうかがえ、大変評価できると考えます。                      なお、建議事項の趣旨が実現されるかどうかの検討に資するため、実施状況の内容や今後の方向性についてより明確にしたい点があるため、以下の点に留意して、説明願います。</p> <p>有料老人ホームに係る前払金については、家賃の前払分という名目のほかに、初期開業費や開業後の維持管理、想定居住期間を超える利用者の費用回収のための事業者が取得する部分、各種のサービスを楽しむための地位を購入する対価の部分として求めてきた事業者も相当程度あるとみられます。左記の老人福祉法改正後は、家賃、敷金及び介護等のサービス費用に含まれない上記                      ・については、受領が禁止されると思いますが、この実効性をどのように図るお考えなのか、説明願います。</p> <p>標準指導指針等で周知することを想定している具体的な内容や周知時期等について、説明願います。</p> <p>厚生労働省令の改正のスケジュール感等について、説明願います。</p>

建議事項（平成 22 年 12 月 17 日）	実施状況報告（平成 23 年 6 月 30 日）	ヒアリング項目
<p>（建議事項）</p> <p>厚生労働省は、老人福祉法第 29 条第 6 項の規定に違反して、前払金の保全措置を講じていない事業者が相当数存在している状況を踏まえ、保全措置義務の実効性を確保する観点から、直罰規定の導入など所要の措置を講ずるとともに、併せて都道府県に対し適正かつ効果的な指導等を行うことを要請すること</p>	<p>（厚生労働省の実施状況）</p> <p>現行の老人福祉法の規定では、前払金の保全措置を講じていない場合、都道府県による改善命令が行われ、その改善命令に違反した場合は、罰則の対象としているところであるが、現在まで前払金の保全措置を講じていないことを理由として改善命令が行われた事例は 1 件もないところである。</p> <p>こうした状況を踏まえ、まずは都道府県等による行政指導をより実効的なものとする必要があるため、本年 1 月に、前払金の保全措置を遵守していない等の事業者に対して、悪質な場合は改善命令を視野に入れた上で指導監督を徹底していただくよう、各都道府県に対し要請を行ったところである。</p> <p>また、老人福祉法の改正に併せて厚生労働省令を改正し、届出事項に「一時金の保全措置を証する書類」を追加することにより、届出や報告徴収の際に、都道府県等が入念に確認するよう要請することなど、前払金の保全措置の更なる徹底を図り、都道府県等による指導監督が適切になされるよう努めていく考えである。</p>	<p>各都道府県に対する要請文をお示しの上、要請のポイント、要請後の改善命令の実績等について、説明願います。</p> <p>厚生労働省令の改正のスケジュール感等について、説明願います。</p>
<p>（建議事項）</p> <p>厚生労働省は、指導指針等の規定が徹底されていない事業者が少なからず存在している状況に加え、前払金の返還に関する消費者苦情が絶えないことも踏まえ、以下の観点から消費者苦情を解決するための対策を検討し、改善の措置を講ずること</p> <p>(1) 指導指針では、前払金の償却年数は平均余命を勘案し決められていることと規定されているが、入居時の年齢や要介護の程度等に関係なく一定に決められている例が相当数みられることから、償却年数が入居後の平均余命等を踏まえた相応のものとなるよう一定のひな型を設けるなどにより、当該規定の実効性を確保すること</p> <p>(2) 老人福祉法第 29 条第 6 項では、前払金の算定基礎を書面で明示することが義務づけられているが、指導指針において定める内容が明確性を欠くこと等もあって、事業者側が返還時に受領することができる利用料等を明示していない例、具体的な記載になっていない例、保全措置に関する記載が確認できない例が多数みられることから、都道府県に対し指導の徹底を要請するとともに、指導指針又は施行規則で記載すべき事項等を明確に規定するなど所要の措置を講ずること</p>	<p>（厚生労働省の実施状況）</p> <p>(1)及び(2)について</p> <p>前払金の償却年数等の算定基礎については、都道府県等が確認を行い適切に指導するための参考として、標準指導指針等の改正により、平均居住年数等を勘案した前払金の設定方法や償却方法等について提示させていただくこととしている。</p> <p>御指摘の返還時に受領することができる利用料等については、前述のとおり、厚生労働省令の改正により、受領した家賃等の総額から、入居日から契約解除又は入居者の死亡による契約終了の日までの日数分の家賃等の額を除いた額と規定することとしている。</p> <p>また、書面での明示が具体的な記載になっていない例については、前述のとおり、標準指導指針等の改正により前払金の設定方法や償却方法を提示させていただくことにしたいと考えている。</p> <p>また、保全措置に関する記載については、老人福祉法第 29 条第 1 項における届出の事項について厚生労働省令の改正により「一時金の保全を証する書類」を位置づけ、都道府県等に確認していただくこととしており、事業者が利用者に書面の明示を行うよう適切な指導をしていただきたいと考えている。</p> <p>これらにより老人福祉法の実効性を確保し都道府県等に対し指導の徹底を要請してまいりたい。</p>	<p>前払金の設定方法や償却方法等の提示の具体的なイメージができていますのであれば、ご提示の上、説明願います。</p>

建議事項（平成 22 年 12 月 17 日）	実施状況報告（平成 23 年 6 月 30 日）	ヒアリング項目
<p>（前ページより続く）</p> <p>（建議事項）</p> <p>厚生労働省は、指導指針等の規定が徹底されていない事業者が少なからず存在している状況に加え、前払金の返還に関する消費者苦情が絶えないことも踏まえ、以下の観点から消費者苦情を解決するための対策を検討し、改善の措置を講ずること</p> <p>(3) 消費者が有料老人ホームとの入居契約を行う前に、自らの健康状態や財産等を踏まえて、有料老人ホーム以外の施設とも比較して入居施設を選択するために必要な情報を入手したり、個別に相談を行ったりすることができるように公的な仕組みを整備(既存の公的機関の活用も含む。)すること</p>	<p>（厚生労働省の実施状況）</p> <p>(3)について</p> <p>改正後の高齢者住まい法において、登録基準を満たし都道府県から登録を受けたサービス付き高齢者向け住宅（以下「登録事業者」という。）については、バリアフリーに係る基準・状況把握サービス及び生活相談サービスに係る基準・入居時の前払金に係る基準等が都道府県ごとに登録簿に記載され一般の閲覧に供されることとしているほか、登録事業者自ら登録事項を公示することとしており、高齢者が入居施設を選択するために必要な情報を入手する手段として御活用いただきたいと考えている。</p> <p>また、サービス付き高齢者向け住宅の基準に該当しない有料老人ホームに対しては前述のとおり、厚生労働省令や標準指導指針等を改正し、一層の指導監督を都道府県等に要請してまいりたいと考えており、入居施設を選択する高齢者に対して、どのような内容・方法で情報提供をすることが適切であるかについて、地方公共団体の御意見も伺いながら検討してまいりたい。</p>	<p>入居施設選択にあたっての情報や相談の仕組みの整備の中でも、ケアマネージャーなど福祉関係者の適切な指導助言は重要である。この点各自治体でより相談体制を充実させるための工夫が考えられないか。</p>

## “集中育成・強化期間”後の地方消費者行政の充実・強化に向けた取組の検討状況について

平成 23 年 8 月 5 日  
消費者庁

### 1．現状分析及びこれまでの各種支援措置の効果の分析

#### (これまでの取組の分析)

地方消費者行政の現状分析を行うとともに、「地方消費者行政活性化基金」(以下「活性化基金」)、「住民生活に光をそそぐ交付金」(以下「光交付金」)等の取組の効果等についての分析を行う(平成 23 年夏～秋)。

### 2．消費者行政の充実に向けた体制整備の促進の取組

#### (「指針」の作成)

人口規模別の市町村の消費生活相談等の対応、広域連携の取組、庁内の各部署との連携の取組、地域の多様な主体の「参加」と「連携」の取組、消費生活相談員の処遇改善の取組等について、詳細な事例集とこれを基にした「地方への提言」、「消費者庁の取組」をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のための指針(仮称)」を作成(平成 23 年冬～24 年春)。

#### (PIO - NET 刷新)

PIO-NET について、相談員の入力負担の軽減、情報分析機能の向上など抜本的な刷新に取り組む(平成 23 年夏～)。  
検討に当たっては、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員など関係者を交えて実務的な意見交換を行う(平成 23 年秋～24 年春)。

### 3．消費生活相談員の処遇改善の促進の取組

#### (相談員資格の法制化)

消費生活相談員の役割・任務、求められる知識・能力を法令で明確化するとともに、これを担保するための資格・試験を法的に位置付ける。これにより、自治体において専門職として適切に評価

されるよう促す。

検討に当たっては、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員などを交えて実務的な意見交換を行い、相談員に求められる知識・能力、その評価の在り方を検討する（平成 23 年秋～冬）。

検討結果を踏まえ、次期通常国会に消費者安全法の一部改正案を提出（平成 24 年春）。

#### **4．都道府県の法執行強化に向けた取組**

##### **（地方における法執行体制の強化）**

特定商取引法及び景品等表示法の執行ノウハウを有する人材の育成のため、都道府県の法執行担当者を対象とした執行初任者研修（平成 23 年 6 月）、法執行専門研修を実施（平成 23 年 9 月）。

景品表示法分野における執行関連情報の共有を図るネットワークを構築する（平成 24 年～運用開始）。特定商取引法については、特商法・割販法執行 N E T を通じた執行や解釈事例の情報共有を実施する。

特定商取引法の処分実績の少ない県に対し、経済産業局が立入検査に立ち会うなどにより、都道府県担当者に法執行ノウハウを伝授。

特定商取引法違反により、一つの都道府県で処分された後、別の都道府県で営業を行い、同様の違法行為を繰り返す事業者に対しては、国（消費者庁及び各経済産業局等）が責任をもって法に基づき厳正な対応を図る。

都道府県における景品表示法の執行権限の強化を検討するにあたり、都道府県における課題について聴取する（平成 23 年秋～）。公正取引委員会において景品表示法業務拡大の方針が示され、情報提供受付の積極化、事業者からの相談への対応等が実施されているところ、引き続き、連携・協力を進めていく。

#### **5．消費者行政充実のための財源確保の取組**

##### **（自治体の裁量で消費者行政も含め自由に活用できる財源確保）**

持続的な消費者行政の充実に向けて、「活性化基金」終了後の財源確保が課題。



この点については、地域のことは住民主体で地域が決める「地域主権改革」の趣旨を踏まえ、自治体が消費者行政も含め自らの裁量で活用可能な財源の確保を図ることが重要。

今後、導入が検討される経常的経費に係る「一括交付金」の消費者行政への活用や「地方交付税措置」の充実を図っていくことが必要。

### **(「地域主権改革」の実現に向けた過渡期の対応)**

同時に、これまで光が十分に当てられなかった分野の取組強化を促進しつつ、1つの分野に限定することなく、自治体の裁量により複数の分野への活用を選択できる「光交付金」の趣旨は、改革の実現に向けた過渡期の対応として大きな意義がある。

このため、「光交付金」の後継となるような支援制度の創設を政府部内で働きかけることを検討。

以上

” 集中育成・強化期間 ” 後の地方消費者行政の充実・強化に向けた取組み（工程表）

	平成23年夏	平成23年秋	平成23年冬	平成24年春	春以降
1．現状分析及びこれまでの各種支援措置の効果の分析					
地方消費者行政の現状分析及び活性化基金、光交付金等の取組の効果等についての分析	地方消費者行政の現状分析、活性化基金、光交付金等の取組の効果等				
2．消費者行政の充実に向けた体制整備の促進の取組み					
「地方消費者行政の充実・強化のための指針（仮称）」の作成	取組事例の収集、「地方への提言」、「庁の取組み」の検討、指針の作成				
PIO-NET刷新	入力負担の軽減、情報分析機能の向上等の抜本的な刷新に向けた検討				
	関係者による実務的な意見交換				
3．消費生活相談員の処遇改善の促進の取組					
相談員資格の法制化	関係者との実務的な意見交換を行いつつ、相談員に求められる知識・能力、その評価の在り方の検討			消費者安全法改正案の国会提出	
4．都道府県の法執行強化に向けた取組					
地方における法執行体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特商法の処分実績の少ない県に対し、都道府県担当者に法執行ノウハウを伝授</li> <li>・特商法・割販法執行NETを通じた執行や解釈事例の情報共有</li> <li>・法執行専門研修の実施</li> <li>・都道府県の景表法執行権限の強化について課題聴取</li> <li>・景表法執行NETの本格運用</li> <li>・執行初任者研修の実施</li> </ul>				
5．消費者行政充実のための財源確保の取組					
地方消費者行政充実のための財源確保の取組（地域主権改革の実現に向けた過渡期の対応）	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体の裁量で消費者行政も含め自由に活用できる財源確保に向けた政府部内での働きかけ</li> <li>光交付金の後継となる支援制度創設に向けた政府部内での働きかけ</li> </ul>				

「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」の実施状況報告に関するヒアリング項目

建議事項（平成 23 年 5 月 13 日）	実施状況報告（国土交通省・消費者庁）（平成 23 年 8 月）	ヒアリング項目
<p>（建議事項） 国土交通省は、例えば、以下のような措置を講ずることにより、都道府県の宅建業法所管部局が悪質な勧誘を行う事業者の情報を的確に把握できるように体制を整備すること。</p>		
<p>（1）国土交通省は、相談件数が多く、悪質な勧誘を行っていると思われる事業者について、その名称、住所、悪質な勧誘行為の態様に係る情報を整理した上で、直ちに關係する地方整備局等（北海道開発局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）又は都道府県の宅建業法所管部局に提供し、当該事業者に対する調査等の厳正化について要請等を行うこと。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】 本建議を踏まえ、国土交通省の各地方整備局等（北海道開発局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）の宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号。以下、「宅建業法」という。）所管部局に対し、平成23年5月20日付けで文書を出し、悪質な勧誘事案について厳正な対処を要請した。また、都道府県に対しても同日付けで同趣旨の文書を出し、国土交通省としての今後の対処方針を伝え協力要請を行ったところである。 平成23年7月22日には、平成23年4月から6月までの期間、PIO-NETに登録されている相談情報のうち購入契約先の事業者名等が明らかになっているものについて、住所又は電話番号等から宅地建物取引業免許を特定する作業を行い、当該宅地建物取引業者（以下、「宅建業者」という。）に係る情報を整理（計67社）した上で、当該業者の免許行政庁である地方整備局等及び都道府県に提供するとともに、地方整備局等に対しては、当該情報について宅建業法に基づき事実関係の確認等を行うよう指示等を行ったところである。 また、国土交通省のホットラインステーションに宅建業者の違反疑義情報が寄せられた場合には、その都度、当該業者の免許行政庁に情報提供を行っているところであるが、平成23年5月以降においては、当該業者に係るPIO-NETの関連情報も付加することとしたところである。</p>	<p>平成 23 年 5 月 20 日付文書で行った協力要請の概要につき、ご説明願います。（国土交通省）</p> <p>平成 23 年 7 月 22 日付文書で行った情報提供・指示等の概要につき、ご説明願います。（国土交通省）</p> <p>今後の PIO-NET 情報の提供の予定についてご説明願います。（国土交通省）</p>
<p>（2）国土交通省は、都道府県及び地方整備局等で行った行政処分及び行政指導の情報を集約し、これを各都道府県及び地方整備局等の宅建業法所管部局に提供すること。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】 悪質な勧誘に係る行政処分等の情報共有を徹底するため、国土交通省及び都道府県の宅建業法所管部局が宅建業者等に対して行政処分、行政指導等を行った場合の情報共有の体制を整え、平成23年7月13日付文書により各免許行政庁に通知し、運用を開始した。 今後、当該体制に基づき、免許行政庁が行った行政処分、行政指導等の実績について、国土交通省本省でとりまとめ、地方整備局等及び都道府県の宅建業法所管部局に対して提供することにより、悪質な勧誘を行う事業者に関する情報の共有を図るとともに、今後の指導・監督等に活用することとしている。</p>	<p>平成 23 年 7 月 13 日付文書で通知した情報共有体制の概要につき、ご説明願います。（国土交通省）</p>

建議事項（平成 23 年 5 月 13 日）	実施状況報告（国土交通省・消費者庁）（平成 23 年 8 月）	ヒアリング項目
<p>（建議事項）</p> <p>消費者庁は、特商法の規定に基づき行う電話勧誘販売・訪問販売事業者に対する立入検査、証拠収集、事実認定等の実施方法に係る関係資料等を提供し、国土交通省は、当該関係資料等に基づき、マンションの電話勧誘販売及び訪問販売を行う事業者に対する指導監督の実施方法等を整理し、地方整備局等及び都道府県による調査・処分の厳正化について要請等を行うこと。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】</p> <p>消費者庁より、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下、「特商法」という。）に基づく立入検査等の関係資料の提供を受けたところであり、今後、消費者庁が主催する特商法に関する「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）」への国土交通省本省の担当者の参加等も行った上で、宅建業法に基づく立入検査等、指導監督の実施方法等の整理について検討を進めることとしている。</p> <p>（調査・処分の厳正化については、1（1）参照）</p> <p>また、平成23年6月、消費者庁主催の「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（初任者研修）」に国土交通省本省及び悪質勧誘の多い地方整備局並びに都道府県の宅建業法所管部局の担当職員（以下、「担当職員」という。）が参加した。</p> <p>さらに、平成23年9月に実施される上記「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）」についても、地方整備局等及び都道府県の宅建業法所管部局担当職員の参加を予定しているところである。</p> <p>【消費者庁の実施状況】</p> <p>消費者庁より、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）に基づく立入検査等の関係資料を提供した。</p> <p>また、地方公共団体職員及び地方支分部局職員等に対し、平成23年6月に消費者庁が実施した、「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（初任者研修）」のうち、特商法に関する研修に、国土交通省本省及び悪質勧誘の多い地方整備局並びに都道府県の宅建業法担当職員が参加した。</p> <p>さらに、平成23年9月に実施される「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）」についても、国土交通省本省及び地方整備局並びに都道府県の宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号。以下「宅建業法」という。）所管部局担当職員の参加を予定しているところである。</p>	<p>研修に参加する担当職員の決定に係る条件（例えば「PIO-NET相談件数上位 位以内の都道府県の担当職員」等）についてご説明願います。（国土交通省）</p> <p>本年9月以降の担当職員に対する研修実施の方針（消費者庁実施の研修への参加を継続する、又は国土交通省独自に研修を実施する等）について、ご説明願います。（国土交通省）</p> <p>本件に関する、現時点における事業者への立入検査の実施状況についてご説明願います。（国土交通省）</p>

建議事項（平成 23 年 5 月 13 日）	実施状況報告（国土交通省・消費者庁）（平成 23 年 8 月）	ヒアリング項目
<p>（建議事項）</p> <p>関係省庁（国土交通省及び消費者庁）は、上記閣議決定、都道府県等からの法制上の対応に係る意見を踏まえ、規制の実効性確保を図る観点から、再勧誘の禁止、長時間・夜間勧誘等の禁止、威迫行為に対する罰則強化、勧誘時における販売目的・業者名の告知、クーリングオフの適用除外等について、規定の明確化、法制化等の措置を講ずることについて検討すること。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】</p> <p>平成23年4月8日に閣議決定された「規制・制度改革に係る方針」及び本建議を踏まえ、悪質勧誘にかかる実態を把握する観点から、平成17年度以降PIO-NE Tに登録されている相談情報（約2万5千件）の調査・分析を実施した。</p> <p>当該調査・分析等の結果を踏まえ、勧誘に係る禁止行為を規定している宅建物取引業法施行規則（以下、「施行規則」という。）第16条の2の見直しを行うこととし、宅建業者の名称、勧誘目的の明示の義務化、再勧誘の禁止、迷惑な時間帯の電話・訪問勧誘の禁止、深夜勧誘により困惑させる行為の禁止、を明確化するための改正案を作成し、平成23年7月22日、国土交通省社会資本整備審議会産業分科会不動産部会において審議を行った。</p> <p>当該施行規則改正案については、平成23年7月26日からパブリックコメントを開始したところであり、今後、8月下旬の公布、10月上旬の施行を予定している。</p> <p>【消費者庁の実施状況】</p> <p>平成23年4月8日に閣議決定された「規制・制度改革に係る方針」及び本建議を踏まえ、悪質勧誘にかかる実態を把握する観点から、国土交通省にて平成17年度以降、PIO-NETに登録されている相談情報について調査・分析を実施した。</p> <p>その結果を踏まえ、勧誘に係る禁止行為を規定している宅建業法施行規則（消費者庁共管）第16条の2を改正することとし、宅建業者の名称、勧誘目的の明示の義務化、再勧誘の禁止、迷惑な時間帯の電話・訪問勧誘の禁止、深夜勧誘により困惑させる行為の禁止、を明確化する改正案を作成した。</p> <p>当該施行規則改正案については、平成23年7月26日よりパブリック・コメントを実施しているところであり、今後8月下旬の公布、10月上旬の施行を予定している。</p>	<p>施行規則第16条の12の改正案につき、規定ぶりとその考え方についてご説明願います。また、「迷惑な時間帯」の明示（午後9時から午前8時等）を避けた理由や、威迫行為に対する罰則強化、クーリングオフの適用除外、及び不実告知等に対する取消権（建議枠外・理由に記載）についての検討状況についてもご説明願います。（国土交通省・消費者庁）</p>

## 委員間打合せ 開催実績（平成22年9月～平成23年8月）

委員間打合せでは、委員会に向けて、様々な消費者問題や消費者行政の課題につき、関係省庁や有識者等からのヒアリングや、委員の間の意見交換を行っている。（毎回2時間程度）

	日付	主な内容
平成22年		
第49回	9月3日（金）	・こんにやく入りゼリー事故について ・今後の予定について
第50回	9月7日（火）	・消費者委員会の活動について
第51回	9月14日（火）	・委員間打ち合わせについて ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・委員会で取りあげるべき課題について
第52回	9月17日（金）	・健康食品の表示に関する検討について ・委員間打ち合わせについて ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・決済代行業について
第53回	10月1日（金）	・消費者基本計画の検証・評価作業の取り組みについて ・決済代行業に関する今後の進め方について
第54回	10月5日（火）	・食品表示について ・健康食品の表示に関する検討について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について
第55回	10月12日（火）	・決済代行業について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・公益通報者保護専門調査会について
第56回	10月15日（金）	・集団的消費者被害救済制度専門調査会の運営方針について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について
第57回	10月19日（火）	・決済代行業について ・部会・専門調査会の審議状況について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について
第58回	11月5日（金）	・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・地方消費者行政専門調査会の中間報告について ・健康食品の表示の検討について
第59回	11月19日（金）	・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・健康食品の表示の検討について ・食品表示部会について
第60回	12月7日（火）	・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・地方消費者行政専門調査会について ・原料原産地表示拡大の進め方について ・健康食品の表示に関する検討について
第61回	12月14日（火）	・有料老人ホームについて ・国民生活センターの在り方について
第62回	12月21日（火）	・健康食品の表示の検討について ・国民生活センターの在り方について
平成23年		
第63回	1月7日（金）	・自動車リコール制度について ・家庭用品品質表示法（雑貨工業品品質表示規定）における浄水器に係る表示事項の見直し（告示改正）について ・原料原産地表示拡大に関する調査会の進め方について ・特定保健用食品の表示許可制度について

	日 付	主 な 内 容
第 64 回	1 月 11 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車リコール制度について</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> <li>・新開発食品調査部会について</li> </ul>
第 65 回	1 月 18 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 66 回	1 月 21 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康食品の表示の検討について</li> <li>・地方消費者行政専門調査会について</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 67 回	2 月 1 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全法に基づく国会報告について</li> <li>・地方消費者行政専門調査会について</li> </ul>
第 68 回	2 月 15 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益通報者保護専門調査会の報告について</li> <li>・国民生活センターの地方消費者行政への支援について</li> </ul>
第 69 回	2 月 22 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品の安全対策に関する行政評価・監視結果に基づく勧告について</li> <li>・消費者基本計画の検証・評価について</li> <li>・特定商取引法施行令の改正について</li> <li>・地方消費者行政専門調査会について</li> </ul>
第 70 回	3 月 8 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益通報者保護制度について</li> <li>・地方消費者行政専門調査会の報告について</li> </ul>
第 71 回	3 月 22 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当面の消費者委員会の運営について</li> </ul>
第 72 回	3 月 25 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「震災に関連する悪質商法 110 番」の開設について</li> <li>・当面の消費者委員会の運営について</li> </ul>
第 73 回	3 月 29 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当面の消費者委員会の運営について</li> </ul>
第 74 回	4 月 1 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康食品の表示に関する検討について</li> </ul>
第 75 回	4 月 8 日 ( 金 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方消費者行政専門調査会の報告について</li> </ul>
第 76 回	4 月 19 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集団的消費者被害救済制度専門調査会について</li> <li>・投資用マンションの勧誘について</li> </ul>
第 77 回	4 月 26 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視及び見直しについて</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 78 回	5 月 10 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> <li>・投資用マンションの勧誘について</li> </ul>
第 79 回	5 月 31 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全法に基づく国会報告について</li> <li>・「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成 22 年度)及び計画の見直しについて</li> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視について</li> <li>・国民生活センターの在り方について</li> </ul>
第 80 回	6 月 7 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの在り方について</li> <li>・特定保健用食品の表示許可制度専門調査会について</li> <li>・消費者基本計画の検証・評価・監視及び見直しについて</li> </ul>
第 81 回	6 月 14 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本計画の検証・評価及び計画の見直しについて</li> <li>・健康食品の表示の検討について</li> <li>・特定保健用食品の表示許可制度専門調査会について</li> </ul>
第 82 回	7 月 5 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民法(債権関係)改正について</li> <li>・原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会について</li> <li>・消費者安全専門調査会について</li> <li>・住宅リフォームについて</li> </ul>
第 83 回	7 月 12 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護専門調査会について</li> <li>・健康食品の表示の検討について</li> <li>・有料老人ホームについて</li> <li>・自動車リコール制度について</li> </ul>
第 84 回	7 月 19 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全専門調査会の報告について</li> <li>・特定保健用食品の表示許可制度専門調査会の報告について</li> <li>・健康食品の表示の検討について</li> </ul>
第 85 回	8 月 2 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・司法と ADR について</li> <li>・集団的消費者被害救済制度専門調査会について</li> <li>・こんにやく入りゼリーについて</li> </ul>

	日 付	主 な 内 容
		・ 国民生活センターの在り方について
第 86 回	8 月 9 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会の報告について</li> <li>・ 特定保健用食品の表示許可制度について</li> <li>・ 健康食品の表示の検討について</li> <li>・ 年次報告について</li> </ul>
第 87 回	8 月 23 日 ( 火 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集団的消費者被害救済制度専門調査会の報告について</li> <li>・ 財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度に関する検討について</li> <li>・ 個人情報保護専門調査会の報告について</li> <li>・ 平成 22 年度個人情報の保護に関する法律施行状況の概要について</li> <li>・ 住宅リフォームについて</li> <li>・ マンションの悪質な勧誘の問題について</li> <li>・ 民法（債権関係）改正について</li> <li>・ 年次報告について</li> </ul>



原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会の  
経緯及び報告書の概要について

平成 23 年 8 月  
消費者委員会事務局

1. 経緯

平成 20 年 7 月～

JAS法に基づく加工食品の原料原産地表示の拡大に向けた検討  
・農林水産省（食品の表示に関する共同会議）において検討  
・平成 21 年 9 月以降は、消費者庁において検討を継続

平成 22 年 11 月

原料原産地表示の拡大に向けた検討について

「黒糖及び黒糖加工品」「こんぶ巻」については、要件・に該当するものと判断され、当該品目の原料原産地を義務表示とするための加工食品品質表示基準の改正について、平成 22 年 11 月 4 日、消費者委員会へ諮問され、その諮問に対して、消費者委員会食品表示部会において審議を行った。

消費者委員会食品表示部会において、「原料原産地表示の拡大をより進めるためには、義務対象品目を選定する際の基本的な考え方や対象品目の候補の選定方法等について改めて議論する必要があるのではないか」との意見が多くあった。

平成 23 年 1 月～

消費者委員会は、同部会の意見を踏まえ、原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会を平成 23 年 1 月に設置、以下を調査審議させた。

(1) 義務対象品目を選定する際の基本的な考え方

「食品の表示に関する共同会議」で示された、加工食品の原料原産地表示の義務対象品目選定の際の基本的な要件の見直しの必要性、および新たな要件を設定すべきかについて検討

(2) 対象品目の候補の選定方法

原料原産地表示を義務付ける際の、具体的な品目の候補の選定方法について検討

## 2. 原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会報告書の概要

### (1) 原料原産地表示に対する基本的な考え方の整理

加工食品の原料原産地表示は、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（以下、JAS法という。）に基づく品質表示基準を根拠として表示義務を課している。

原材料の調達先のグローバル化に伴い、消費者にとって、食品の履歴を知る一助ともなる原料原産地に関する情報は、食品選択の重要な要素となっている。

必ずしも加工の程度が低くない食品であっても、原料の原産地が最終製品の品質の差異に影響があるものとして、義務対象品目に追加してきたこれまでの経緯もあるとの意見、近年の消費者の意識・行動の変化に応じて「品質」についての考え方も変化しつつあり、消費者の食品表示に関するニーズは必ずしも「品質」の概念におさまりきれなくなっているのではないかという意見、当初考えられていた原材料となる生鮮品の品質の差異が減少してきているものもあり、JAS法における「品質」の概念、定義を明確化するべきではないかとの意見もあった。

- ・義務対象品目を選定する際の基本的な考え方を議論する上でも、**原材料の品質が製品の品質に影響を与える程度についての議論が必要である。**
- ・JAS法は、**品質に関する適正な表示を行わせることによって消費者の商品選択に資することを目的とする法律であることから、同法の目的の範囲内で原料原産地表示を拡大する方策について取りまとめるとともに、消費者庁で進められている食品表示の一元的な法体系のあり方の議論の一環として、原料原産地表示の意義も含め、その議論すべきである。**

### (2) 原料原産地表示の目的と進め方

#### (1) 目的

JAS法は、消費者の商品選択に資することを目的として品質に関する表示を義務付ける制度であり、原料原産地表示の目的もこれと異なるものではない。消費者基本計画では、「消費者の権利の尊重と自立の支援」を基本として、原料原産地表示の拡大を含め、食品表示に関する諸施策を着実に推進することが明記されたところである。

#### (2) 進め方

##### 商品選択のための情報提供方法

原料原産地表示は、消費者が商品選択をする際の重要な情報であるので、**消費者が商品選択時に役立つものが求められる。**原料原産地に関する情報提供方法について検討するに当たっては、各種制度も参考としつつ、**消費者が商品選択時に役立つ情報提供方法としてどのようなものが考えられるかを議論すべきである。**

##### わかりやすい表示の重要性

切り替え産地を列挙する可能性表示、大括り表示、輸入中間加工品の原産地表示等の案が挙げられているが、導入の是非を検討するに当たっても、**消費者の適切な商品選択に資する観点から、わかりやすい表示とする必要があることに留意すべきである。**

#### 国際規格との関連性

食品衛生法ならびに JAS 法とも食品に係る法令及び通達は、国際食品規格(コーデックス規格)に準拠して制定されており、原料原産地表示についてもこれに準拠することが求められる。

#### 表示の実行可能性の確保

事業者の実行可能性については、頻繁な原材料の変更に伴う煩雑な作業の発生等、事業者による様々な負担を考える必要がある。また、単純ミスにより生じる食品回収の問題の発生等を考慮して、実行可能性があることが求められる。JAS 法に基づいて原料原産地表示を義務付けると、違反した事業者に対しては指示・公表や命令等の行政措置が課されるとともに、虚偽の表示をした者は、直罰の対象ともなる。**原料原産地表示の義務付けを検討するに当たっては、義務付けの基準が客観的であり、かつ、事業者にとって義務付けられた表示が実行可能なものである必要があることに留意すべきである。**

### (3) 加工食品の原料原産地表示義務対象品目の要件、の考え方について

要件 : 原産地に由来する原料の品質の差異が、加工食品としての品質に大きく反映されると一般に認識されている品目のうち、

要件 : 製品の原材料のうち、単一の農畜水産物の重量の割合が 50%以上である商品

**要件** は、JAS 法の目的の範囲内で原料原産地表示を義務付ける限り、「品質の差異」に着目することは必須である。他方、消費者の意識・行動の変化に応じて「品質」についての考え方も変化してきたとの意見、当初考えられていた原材料となる生鮮品の品質の差異が減少してきているものもあり、JAS 法における「品質」の概念、定義を明確化すべきとの意見もあることから、消費者庁は、**消費者の意識の変化等を調査した上で、さらに検討を進める必要がある。**

**要件** は、50%ルールを見直すとした場合、例えば、冠商品に着目することや、原材料の重量順にいくつかの主要原材料を対象とすることなど、新たな要件を検討することも考えられる。消費者庁は、明確な要件の設定方法や事業者の実行可能性等について調査した上で、さらに検討を進める必要がある。

### (4) 新たな表示方法の実効性について

「切り替え産地を列挙する可能性表示」、「国産・外国産又は輸入といった大括り表示」、「輸入中間加工品の原産地表示の方法の導入」の3案について、調査会でも賛否両論があった。

・消費者庁は、調査会の意見を踏まえ、**それぞれの表示方法に対する消費者の受け止め方や事業者の実行可能性などを調査した上で、さらに検討を進める必要がある。**

## ( 5 ) 原料原産地表示義務対象品目の選定方法について

パブリック・コメントを実施しても、原料農林水産物の生産者や食品事業者の要望は収斂しやすいが、消費者の多様な意見をまとめることは難しいとの意見がある。また、大前提として消費者に原料の原産地情報を提供すべきという意見、消費者からの要望の多い品目について、消費者の要望を第一にして考えることが必要であるという意見や実行可能性を担保しなくてはならないという意見のほか、事業者団体等を中心に任意表示や自主的な情報提供等による消費者へ原料原産地に関する情報を伝達する取組を促進し、一定期間後、事業者の取組状況や負担の程度を調査・分析後、義務化に向けた検討を進めるべきとの意見もあった。

・消費者庁は、これらの意見を踏まえ、消費者と事業者双方の要望がより反映される対象品目の選定方法について、さらにさまざまな工夫を行うことを検討すべきである。

## ( 6 ) 食品表示に関する一元的な法律の制定に向けた取組の中で、さらに議論を深めるべき課題

検討に当たっては、JAS 法、食品衛生法、健康増進法等の食品表示の関係法令について、現行制度の課題を把握するなどして、一元的な法体系のあり方が議論されることとなっており、その一環として、原料原産地表示についても検討される必要がある。

### 調査会で出された意見

JAS 法に基づく現行の仕組みの下でさらなる品目拡大を図ることには限界がある原則としてすべての加工食品の原料の原産地を表示すべきであり、重量順に上位のものを義務化すべき

「消費者の商品選択に資する」という趣旨を明確にすべき

加工食品の原料原産地表示は義務化を原則とすべき

食品のトレーサビリティ制度の検討とも連携すべき

優良誤認についての考え方を整理すべき

健康食品も含め議論すべき 等

・食品表示の一元的な法体系のあり方の議論に関して、このような観点も含め、食品表示が消費者の商品選択に資するためのものであることを踏まえ、食品表示が何のためにあるのかといった根本的な意義について、消費者・事業者等の意見を聞きつつ、現行の JAS 法にとられない幅広い議論が行われ、新たに制定される法体系の下で、原料原産地表示の対象品目や選定方法等が改めて設定されることを期待する。

# 消費者安全専門調査会報告書 概要

平成23年7月15日  
消費者委員会消費者安全専門調査会

## 1-① 制度の概要：消費者安全法

### 重大事故等発生

#### 事故情報の収集

- 製品又は役務の提供に伴って生じた事故等について、すべての行政機関、都道府県、市町村の長等は、重大事故等が発生した旨の情報を得た時は、直ちに、消費者庁長官に通知。
- それ以外の消費者事故等で被害の発生・拡大の恐れがあると認められたものについては、速やかに同長官に通知。  
(以上、消費者安全法第12条第1項及び第2項参照)

#### 事故情報の公表・活用

- 事故情報分析タスクフォースを立ち上げ、重大事故を始めとする生命・身体の安全に係る消費者事故情報について、消費者庁として独自に対応が必要な事案を抽出して、迅速・的確に分析・原因究明を行う。
- 消費者安全法第4条第3項等の規定に基づき、週1回木曜日に、前週に通知のあった重大事故情報の概要等を公表。
- 消費者安全法第15条第1項の規定等に基づき、被害の発生・拡大防止の観点から、必要に応じて注意喚起を行う。

重大製品事故発生

事故情報の収集

- 食品・医薬品・化粧品・医薬部外品、道路運送車両等を除いた消費生活用製品については、その製造事業者又は輸入事業者は、重大製品事故が生じたことを知ったときは、10日以内に関係する情報を消費者庁長官に報告しなければならない。  
(消費生活用製品安全法第35条第1項)

事故情報の分析・公表・活用

- 経済産業大臣は、重大製品事故の公表が行われるに当たって、必要があると認めるときは、NITEに、消費生活用製品の安全性に関する技術上の調査を行わせる。非重大製品事故に関する情報も、事業者からNITEに報告させ、消費者庁・経済産業省・NITEの三者で検討、技術基準の改正等に活用。
- 消費者庁長官は、事業者から重大製品事故の報告を受けた直後での公表は、報告受理後おおむね5日以内に公表。

収集体制

現状

- 消費者安全法に基づく行政機関からの通知に遅滞や漏れが目立つ。
- 学校や老人ホーム等の公共施設での事故、エステや美容医療、遊技場等の商業施設での事故など消費者安全法に基づく通知によって、捕捉し難いものも少なくない。

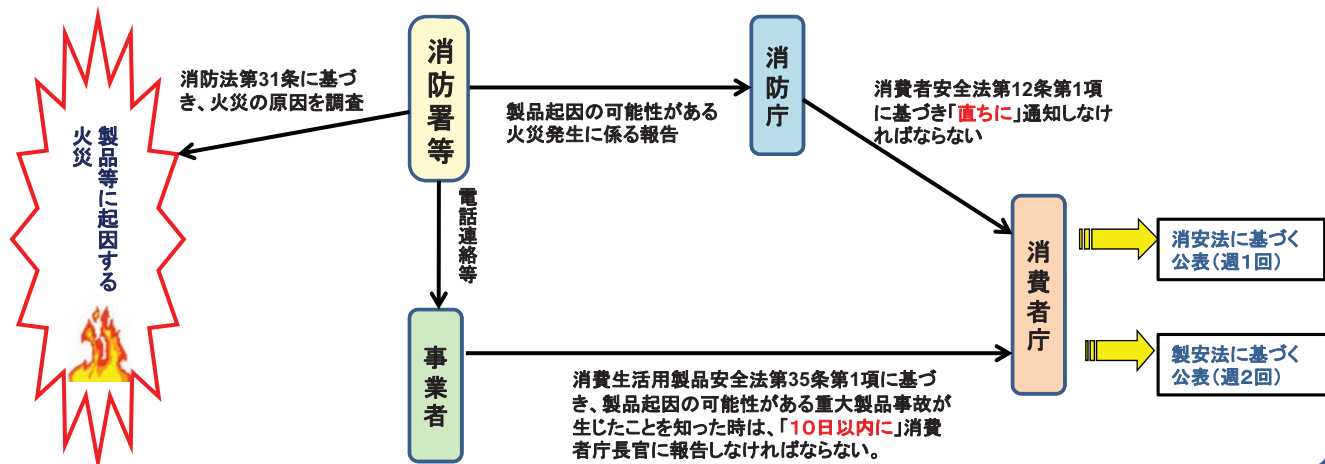
対応策

- 消費生活用製品安全法に基づく事業者からの報告や事故情報データバンクに登録された情報等を活用し、消費者安全法に基づく通知を励行するよう関係行政機関に督励。
- 消費者が事故の状況について書き込みを行い、一定の編集を経て登録されるようなデータベースの構築を検討。
- 救急車で搬送された傷病者に関する事故情報も通知しやすくなるよう、事故情報の収集範囲の拡大を検討。

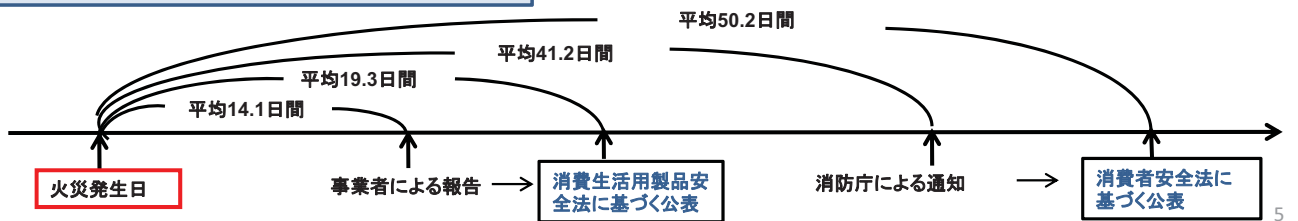
# 重大事故の通知等制度の運用状況について

平成23年7月  
消費者委員会事務局

## 1. 火災が発生した場合の消費者庁への通知等の制度概要



## 2. 両制度の通知等の平均期間(平成23年4月～5月)



## 消費生活用製品安全法と消費者安全法に基づく事故情報の収集と公表状況

平成23年7月  
消費者委員会事務局

【平成23年4～5月に公表された事故情報のうち、消費生活用製品安全法に基づく公表日より後に消費者安全法に基づき消費者庁に通知された事故情報 (25件)】

事故発生日	消費生活用製品安全法による事故公表日	消費者安全法による通知受理日	製品名・事故内容	火災でない事故・大震災被災県
平成23年3月7日	同年3月16日	同年3月30日	コーナータップ	
平成22年12月21日	平成23年1月18日	同年3月31日	電気ストーブ	
平成23年1月25日	同年2月1日	同年4月1日	石油給湯機	福島県
平成22年2月24日	平成23年3月12日	同年4月1日	石油ストーブ	
平成22年11月19日	同年11月30日	平成23年4月5日	空気清浄機	
平成23年3月18日	同年4月1日	同年4月6日	エアコン(室外機)	
平成23年2月14日	同年3月4日	同年4月8日	電気ストーブ	
平成23年3月17日	同年4月1日	同年4月8日	電気洗濯乾燥機	
平成23年1月13日	同年2月10日	同年4月11日	電話交換機	
平成23年2月16日	同年3月8日	同年4月11日	石油ストーブ(密閉式)	
平成23年2月2日	同年2月15日	同年4月12日	電気温風機	
平成23年3月3日	同年3月16日	同年4月13日	電気ストーブ	
平成23年1月20日	同年2月1日	同年4月20日	ノートパソコン	
平成23年3月29日	同年4月8日	同年4月25日	石油給湯機	
平成23年3月1日	同年3月8日	同年5月2日	石油給湯機	
平成23年4月14日	同年4月22日	同年5月6日	電気シェーバー	
平成23年1月21日	同年2月8日	同年5月6日	油だき温水ボイラ	
平成23年3月18日	同年4月26日	同年5月9日	投げ込み式湯沸器	
平成22年9月18日	同年10月8日	平成23年5月9日	テレビ(ブラウン管型)	
平成23年3月3日	同年3月16日	同年5月10日	電気ストーブ	
平成23年4月9日	同年4月22日	同年5月11日	石油給湯機付ふろがま	
平成23年1月6日	同年5月13日	同年5月16日	システムキッチン	キャビネットの扉に接触した際、負傷(重傷)。
平成23年1月23日	同年2月4日	同年5月16日	電気カーペット	
平成23年3月1日	同年3月16日	同年5月19日	照明器具	宮城県
平成23年4月17日	同年5月13日	同年5月19日	カセットコンロ	

## 主な施設別の事故情報の通知義務状況

平成23年7月  
消費者委員会事務局

主な施設	主な関係法令	事故に係る通知体制	主な施設	主な関係法令	事故に係る通知体制
保育所	児童福祉法(昭和二十二年十二月十二日法律第六十四号)	なし。児童福祉施設最低基準(昭和二十三年十二月二十九日厚生省令第六十三号)において転落事故防止設備設置を義務付け。	要介護者	特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(平成十一年三月三十一日厚生省令第四十六号) 介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準(平成十一年三月三十一日厚生省令第四十号)	入所者の処遇により事故が発生した場合には、速やかに市町村に連絡する義務。 入所者の処遇により事故が発生した場合には、速やかに市町村に連絡する義務。
知的障害児	児童福祉法に基づく指定知的障害児施設等の人員、設備及び運営に関する基準(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第七十八号)	施設は、施設支援の提供による事故の発生について速やかに都道府県に連絡を行わなければならない。	障害者	障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第七十一号)	利用者に対する介護の提供により事故が発生した場合には、都道府県及び市町村に連絡する義務。
小中高校	学校保健安全法(昭和三十三年四月十日法律第五十六号)	なし。学校での事故等で危害が生じた場合の回復支援措置等が義務となっているのみ。なお、消費者庁及び文部科学省から各都道府県等教育委員会総務担当課宛てに「消費者事故等の通知について」(事務連絡平成21年9月1日)がなされているが、平成22年度の通知件数は全国合計で数件に止まっている。	高齢者	公的施設 養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(昭和四十一年七月一日厚生省令第十九号) 有料老人ホーム 老人福祉法施行規則(昭和三十三年七月十一日厚生省令第二十八号)	入所者の処遇により事故が発生した場合には、速やかに市町村に連絡する義務。 なし。日常生活上の便宜供与により事故が発生した場合、事故の状況・処置について帳簿に記録しなければならない。 なお、都道府県の担当官によれば、「管轄している老人ホームが多過ぎて、数年に1度検査するだけでも手一杯で各ホームの状況を十分に把握するのは難しい。」としている。

### 現行制度上の問題点：

- ・ 公共的施設での事故について、地方自治体への通知を義務付ける法令がない場合もある。
- ・ 商業施設や各種サービス施設の多くは、特段法令上の通知義務がない。

7

## 2-② 重大事故情報に係る収集・分析・活用について

平成23年7月  
消費者委員会事務局

緊急を要する事故情報の収集・公表

### 現状

- 消費者安全法に基づく通知の遅滞や事業者名漏れがみられる。
- 毎週木曜日の定例公表では、前週の通知情報を公表するのが原則。  
焼肉酒家えびす食中毒事件においても、この原則に則った対応が行われた。

### 対応策

- 食中毒情報等の緊急を要する事故情報については、事業者名等の通知漏れや、通知の遅滞等について、日ごろから、関係省庁を通じて改善を要請。
- 緊急を要する事故情報については、毎週木曜日の定例公表にこだわらず、必要に応じて速報を出すことを積極的に行う。
- 事実関係未詳であっても迅速に公表できるよう、公表の基本要領について、担当官が容易に判断できるよう基準を明確化。

8



## 「焼肉酒家えびす食中毒事件」における事故情報通知・公表について

平成23年7月  
消費者委員会事務局

日付	福井県	富山県	横浜市	厚生労働省	消費者庁
4/26 (火)	病院から届出。				
27 (水)	厚労省に報告。↓	病院から届出、厚労省に報告。 <i>事業者名を公表。</i>		富山県から報告。福井県から報告。	厚労省から富山県の報告を通知。
28 (木)		<i>生肉料理を避けるよう県民啓発。</i>	市内の店舗に立入検査。		厚労省から事業者名なしで福井県の報告を通知。事業者名について問い合わせしてなかった。 <i>消費者安全法の定例の公表日の原則に基づき「焼肉酒家えびす食中毒事件」については公表せず。</i>
30 (土)		駅南店の患者の菌がO111と判明し厚労省に報告。		富山県から報告。	厚労省から富山県の報告を通知。
5/2 (月)	富山県の患者の菌とDNAが一致する旨厚労省に報告するとともに、 <i>事業者名を公表。</i>			福井県から報告。	大臣会見で、厚労省に消費者安全法第14条第1項の依頼をした旨公表。 <i>全体的な注意喚起として「集団食中毒の発生を受けた食中毒予防に関する御願い」を公表したため、個別の事業者名は公表せず。</i>
3 (火)			横浜市も同様の患者4名がいる旨厚労省に報告。 <i>事業者名とともに食中毒発生の公表</i>	横浜市から報告。	厚労省から福井県と横浜市の報告を通知
12 (木)					<i>定例の公表において富山、福井両県の分についてのみ公表。</i>
16 (月)			横浜市の店舗分もDNAが一致したため、公表。		
19 (木)					<i>定例の消費者安全法では公表せず。</i>
26 (木)					<i>定例の消費者安全法の公表において、横浜市の分についても事業者名を公表。</i>

### ※上記事件の問題点

①福井県からの通知について、事業者名漏れを放置し、問い合わせをしなかった。その結果、富山県の事故と突合する機会を失った。

③富山県からの通知は4月28日には届いていたが、公表されたのは、5月12日であった。

②県や厚生労働省からの通知は既公表分ながら、度々遅滞が発生。特段、改善要請等をしなかった。

④消費者庁による生肉に係る注意喚起も、富山県の4月28日の注意喚起から4日遅れた5月2日となった。

9

## 2-③ 重大事故情報に係る収集・分析・活用について

平成23年7月  
消費者委員会事務局

### 効果的な注意喚起

#### 現状

- 国・事業者がリコールを公表しても、回収率が上がらず、事故が続発する事例もある。
- 消費者庁各課が注意喚起を公表し、ホームページ上の各課のサイトにばらばらに掲載。
- 中小企業や、倒産企業の商品・役務については、事業者自らがリコールの周知を行うことは困難。

#### 対応策

- 「消費者の意識・行動を変えるような注意喚起」という観点から、事故商品・役務と類似した商品・役務群全体について商品テスト等を行い、結果を公表。
- 消費者安全法第15条第1項に基づく注意喚起と、それ以外の場について、対応方針を明確化。
- 消費者庁のホームページの中で、注意喚起のページを一元的に固定化し、消費者にとっても検索しやすいものとする。

10

# 消費者庁からの主な注意喚起情報一覧(平成23年1~3月)

平成23年7月  
消費者委員会事務局

注意喚起日	件名 (※消費者庁としては、注意喚起としていない事案、身体・生命に関するものでない財産事案について、も中核に注意喚起とみられる事案について一部含んでいる。)	消費法に基づく消費者事故等の通知及び消費法に基づく重大製品事故の報告を踏まえ、消費者被害の防止の観点からの注意喚起	その他情報提供の注意喚起	事故情報分析タスクフォースにて検討	消費者庁ホームページ掲載場所	注意喚起先	消費者庁から関係機関等への対応等の要請通知先	事業者名	内容・状況
平成23年1月17日	飲食物に似ている商品の誤飲・誤食に注意	○			ご注意ください。消費者情報課	消費者	—	—	液体のペットボトル入り入浴剤
平成23年1月21日	国民生活センターや消費者庁を名乗る電話等について		○		消費者情報課	消費者	—	—	
平成23年1月22日	鳥インフルエンザに関する情報について		○		政策調整課	消費者	—	—	
平成23年1月31日	自転車幼児座席リコール実施の周知に関する協力要請				ご注意ください	消費者、市町村に対する周知のお願い。	各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課並びに国セン及び消セン	事業者名公表	幼児の足が車輪に巻き込まれる重傷を負う事故37件。平成22年9月よりリコール実施。リコール後も重傷4件を含む10件の負傷事故。回収率14.5%。
平成23年1月31日	エア遊具の事故防止に関する地方公共団体及び関係事業者に対する要請について			○	消費者情報課	市町村に対する周知のお願い。	各都道府県知事・各政令指定都市市長、各エア遊具事業関係者	—	平成22年11月23日に発生した事故を契機とした事故防止の取り組み
平成23年2月4日	医療・介護ベッド用手すりのすき間に頭や首、手足などを挟む事故等に係る施設管理者への注意喚起の徹底について				政策調整課	施設管理者へ都道府県を通じて周知徹底依頼	厚生労働省に要請	事業者名公表	
平成23年2月9日	除雪機の取り扱いに注意		○		ご注意ください。消費者情報課	消費者	—	—	平成22年11月より医療機関ネットワーク事業の参画医療機関から事故情報が2件。
平成23年2月17日	パワーウィンドによる指等の挟込み事故	○			政策調整課	消費者	—	—	平成22年12月16日、「パワーウィンドウによる挟込み事故に関する検討会まとめ」のプレスリリースによる注意喚起、平成23年2月17日に再度、注意喚起。
平成23年2月21日	テレビ台(強化ガラス製)のガラスが割れる事故について		○		ご注意ください。消費者安全課	消費者	—	事業者名公表	
平成23年2月22日	クーポン共同購入ウェブサイトにおける表示の適正化について				表示対策課	—	事業者に要請	事業者名公表	
平成23年2月23日	消費者庁を騙る悪質な勧誘にご注意ください		○		ご注意ください	消費者	—	—	
平成23年2月24日	ベビーカーを安全に使用するための日常点検の呼び掛けについて		○		政策調整課	消費者	—	—	
平成23年2月24日	乳児用おしゃぶり玩具製品「SASSY リフレッシュ・リングス」についてのお知らせ		○		政策調整課	消費者	—	—	
平成23年2月28日	インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について				食品表示課	—	ショッピングモール運営事業者	—	
平成23年3月4日	乗用車用フロアマットの取扱い等に関する注意喚起について		○		ご注意ください	消費者	—	事業者名公表	アメリカでのセーフティ・キャンペーンの対象を拡大
平成23年3月11日	自転車用幼児座席の足乗せ部の破損・脱落について		○		ご注意ください。消費者安全課	消費者	—	一部事業者名公表	リコール実施中の注意喚起
平成23年3月18日	商品券(プリペイドカード)の払い戻しについて				ご注意ください	消費者	—	—	
平成23年3月18日	消費者庁職員を名乗った勧誘について		○		消費者情報課	消費者	—	—	
平成23年3月18日	震災に関する義捐金詐欺にご注意ください		○		震災	消費者	—	—	
平成23年3月18日	携帯電話等によるインターネット利用に関連するトラブルについて		○		消費者情報課	消費者	—	—	
平成23年3月31日	住宅の修理工事等の勧誘を受けた時は工事の内容や契約条件をよく確認しましょう		○		震災	消費者	—	—	
平成23年3月31日	マクラレン社製ベビーカーの挟込み事故の防止について		○		政策調整課	消費者	—	事業者名公表	安全対策カバーの無料配布実施の再案内
平成23年3月31日	消費者の皆様へ～東日本大震災に伴う容器入り飲料水(ミネラルウォーター)		○		食品表示課、震災	消費者	—	—	

## 3 誤使用でも多発している事故・非重大事故情報

平成23年7月  
消費者委員会事務局

### 関係情報の収集・分析・活用

#### 現状

- 誤使用であっても多発している事故情報や、高齢者や子供に特有の事故情報等の収集・分析が一部の製品等に限定されている。
- 事故情報データベースに蓄積されている3万件のデータがどのように整理・分析され、事故情報分析タスクフォースで取り上げられることになったかが不明確。

#### 対応策

- 誤使用の可能性もあり、製品起因であるかどうか判断が困難な事故情報等として収集している「参考情報」の収集基準を明確化し、これまでの蓄積を踏まえて具体的な事例を示す。
- 事故情報分析タスクフォースでの事案選択基準を明確化。
- 誤使用とみられる事故等が多発した製品・役務について、その提供事業者に対し、事故情報を提供し、一定期間内での対応等を求めるような運用体制・法制等について検討。  
また、分析結果を関係事業者団体等での基準策定に活用。

消費者庁の体制強化・外部機関の活用

### 現 状

- どの分野のどの事故情報について、漏れや遅滞があるのか等を、常時点検し、可能な限り網羅的に情報収集する体制にはない。
- 緊急な対応を要する事故情報については、所管省庁で分析した結果を踏まえて対応。
- 事故が発生する都度、どの関係機関に協力を依頼するか等を判断。

### 対応策

- 関係法令に基づく通知や報告情報、事故情報データベースに登録された情報を効果的に突合し、情報の洩れ等を洗い出すための体制を整備強化。
- 緊急な対応を要する事故情報を、迅速に分析し、必要に応じて関係省庁に対する措置請求等ができるような分析体制を強化し、関係機関とも連携。
- 関係機関との連携を定める消費者安全法の各規定の発動要件を詳細に定めておき、重大事故が発生した場合、直ちに連携して分析・注意喚起に当たれるよう体制を整備。