

## エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議

平成23年12月21日  
消費者委員会

近年の美容や健康、癒しに対する意識の高まり等を背景として、エステ・美容医療サービスは広く普及し、定着してきた感がある。こうした中、全国の消費生活センターには、毎年1万件近くのエステ・美容医療サービス関連の相談が寄せられている。

最近の全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）に寄せられた相談情報をみると、エステによって皮膚にやけど状の障害やシミ、ただれが生じた等、身体に危害を受けた情報（危害情報）の全体に占める割合が年々増えてきている。さらに、無資格者によるエステとしてレーザー脱毛、アートメイク、まつ毛エクステンション等の施術が行われたことがうかがえるケースも見受けられる。また、美容医療サービスについても、施術後、広告の価格とは大幅に異なる代金を請求されたというケースや、あるいは、説明不足に起因すると思われる治療結果についての相談が少なからず見受けられる。

上記に掲げた事例をみると、消費者自身が、氾濫している情報に惑わされることなく、自ら判断するといった意識が必要なのはいうまでもないが、これだけで被害防止を図るには限界があり、制度上等の課題に対して適切に対応していくことが重要である。

以上を踏まえ、消費者委員会としては、エステ・美容医療サービスに関する消費者問題が発生している原因・背景を探るべく、本年10月及び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。

さらに、本年10月以降、消費者からの相談が多い10都道府県、9政令市及び2特別区、並びに関係団体からのヒアリングを行うと同時に、本年11月中旬から12月上旬にかけて、上記都道府県等を対象に書面調査を行い、また、エステ・美容医療サービスを利用した経験がある消費者を対象にアンケート調査を行った。

その結果、関係省庁においては、関係部局間の連携体制や制度上の課題があり、結果として、不適切な広告の蔓延、健康被害の苦情、衛生管理面の不安、無資格者による営業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、厚生労働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、この建議への対応について、厚生労働大臣及び内閣府特命担当大臣（消費者）に対して、平成24年6月までにその実施状況の報告を求める。

## 1 健康被害等に関する情報の提供と的確な対応

( 建議事項 )

関係省庁(厚生労働省及び消費者庁)は、消費者の安全確保の観点から、以下の措置を講ずること。

- ( 1 ) 消費者庁は、都道府県に対し、消費者相談において、エステ・美容医療サービス関連で、健康被害に係る情報や施設の衛生管理等に問題があることが推測される情報を得た場合には、保健所等関係部局に当該情報を提供するよう要請すること。
- ( 2 ) 厚生労働省は、健康被害等に関する情報を把握した場合の対応について、運用上の工夫やノウハウ、具体例等を整理し、都道府県及び政令市に示すこと。
- ( 3 ) 消費者庁は、今後の健康被害の発生状況、上記取組状況等を踏まえ、必要に応じて、関係省庁への要請、消費者安全法に基づく注意喚起及び措置要求を行うこと。

(理由)

### 【建議事項 1 ( 1 )】

平成22年度にPIO-NETに登録された「危害情報」(8,683件)をみると、「医療サービス」が720件(1位)(注)、「エステティックサービス」が595件(3位)と上位を占めており、エステについては、脱毛、美顔、痩身、まつ毛エクステンション、まつ毛パーマ、アートメイクが多く、美容医療については、美容整形一般(二重瞼・リフトアップ等)、脱毛、美顔、シミ取りが多い。

(注)このうち、少なくとも300件程度は、美容医療サービスに関するものとみられる。

上記危害情報の具体的な内容は、次のとおりである。

#### 【脱毛】

- ・ エステで光脱毛を2回受けた後、皮膚が赤くなった。その後赤みは引いたが、5センチ四方以上のあざが残り、2か月たっても消えない。
- ・ 美容クリニックでレーザーによる永久脱毛の施術を受けたところ、軽いやけどになった。痛みはもうないが痕が残りそうで不安である。

#### 【アートメイク】

- ・ エステでアートメイクをアイラインに入れたところ、まぶたが腫れ、目がほとんど開かなくなった。広告に「医療的見地に基づいた安全性を兼ね備えた信頼できる施術」とあったが、医師の姿はなかった。

#### 【シミ取り】

- ・ エステで顔のシミ取り(レーザー)をしてもらったところ、その後、肌がただれて化膿した。
- ・ 美容クリニックで、医療レーザーによるシミ取り治療を受けていたが、顔全面が熱によるやけどを負い、全治1年と診断された。

#### 【まつ毛エクステンション】

- ・ エステでまつ毛エクステンションをしたら、翌日から目がかゆくなり、3日後には目が開かなくなった。

### 【まつ毛パーマ】

- ・ エステでまつ毛パーマの施術を受けたら、逆方向の内巻きになり眼球にまつ毛が刺さる痛みが続いている。一緒に施術を受けた友人は、目が腫れあがってしまい、医者からは完治するまでに1か月以上かかると言われている。

### 【美顔】

- ・ エステで美顔エステを受けた際に、顔にヒアルロン酸を注入したところ、半年たったころから患部が膿んできて痛みを伴うようになり、その後、病院で口の中から膿とヒアルロン酸を出す手術をすることになった。
- ・ 美容皮膚科でレーザーを使った肌の美化施術を受けたところ、額の左右にやけどを負った。
- ・ エステで美容ローラーを使った美顔マッサージを受けた後、顔が腫れた。その後皮膚科で診察を受けたところ、金属の摩擦による皮膚炎と診断された。
- ・ 小顔矯正のマッサージに行ったところ、ガーゼ1枚を顔にのせ強くリンパマッサージされ、頬の皮が剥けた。1か月たっても治らずシミになっている。

### 【痩身】

- ・ エステで痩身エステを受けた際に、全身マッサージや腹部等の吸引を行ったところ、帰宅後、痛みや痒みが出てきた。3日後に痛みはおさまったが痒みがひどくなり全身に湿疹が出た。

地方自治体内においては、消費者行政担当部局と医師法・美容師法等を所管する保健所等が連携し、危害情報が消費者行政担当課に寄せられた場合に、当該情報を共有することで、適切な法執行のための情報として活用することが可能となるところ、消費者委員会が地方自治体を対象に実施した書面調査（以下「書面調査」という。）の結果によれば、消費生活担当部局において、保健所等関係部局へ情報提供した旨回答があったのは、10自治体のうち5自治体にとどまっている。

一方、一部の地方自治体の中には、危害情報を保健所等に随時提供している例や、まつ毛エクステンションに係る安全性の確保についての消費者庁からの通知を受けて、保健所と消費生活センターで連携を図って対処した例もみられ、このような取組が、積極的に行われることが望まれる。

以上を踏まえると、消費者庁は、都道府県等に対し、消費者相談において、エステ・美容医療サービスに関連する健康被害に係る情報や施設の衛生管理等に問題があることが推測される情報を得た場合には、保健所等関係部局に当該情報を提供すべき旨の要請（助言）を行うことが必要と考える。

## 【建議事項 1 ( 2 )】

消費者委員会が、地方自治体及びエステ・美容医療に関する事業者団体にヒアリング（以下「ヒアリング」という。）を行ったところ、業として行うのに国家資格が必要なレーザー脱毛やアートメイク等（注）について、無資格者による施術が散見される旨の意見が聞かれた。

当委員会においても、エステの雑誌広告やホームページにおける表示を確認したが、エステにおける施術メニューとして「永久脱毛」、「アートメイク」をうたったもの等、医師法等の法令に違反するおそれのある施術が行われていることがうかがえる例が散見された。

（注）各種通知により、レーザー脱毛やアートメイクについては医師の資格が、まつ毛エクステンションについては美容師の資格が必要とされている。

厚生労働省においては、これまでも、各種通知において、資格を要する施術について都道府県等に周知し、また、違反行為について厳正な対応を取るべき旨を要請（助言）しているところである。

### （通知の例示）

- ・ 「医師免許を有しない者による脱毛行為等の取扱いについて」（平成13年11月8日厚生労働省医政局医事課長通知）（抜粋）

#### 第2 違反行為に対する指導等

違反行為に関する情報に接した際には、実態を調査した上、行為の速やかな停止を勧告するなど必要な指導を行うほか、指導を行っても改善がみられないなど、悪質な場合においては、刑事訴訟法第239条の規定に基づく告発を念頭に置きつつ、警察と適切な連携を図りたいこと。

しかしながら、書面調査の結果から判断すると、エステ等に対する保健所の指導は必ずしも十分ではなかったとみられ、前述のとおり、無資格者による施術が相当程度あると考えられる状況を踏まえ、都道府県等に対して、上記各種通知の趣旨を再度徹底し、制度の周知及び指導の要請（助言）を行う必要があると考える。

また、ヒアリングの結果、保健所では、医療法等の法令に基づいた許可・届出等がなされていない施設に対しては、立入検査を行う権限はないものと理解しており、そのような中で、通知にあるとおり、実態を調査し、指導を行うことは困難である旨の意見が聞かれた。

以上を踏まえると、厚生労働省は、都道府県に対し、健康被害等に関する情報を把握した場合の運用上の工夫やノウハウ、具体例等に関する情報を整理し、示す必要があると考える。

### 【建議事項 1 ( 3 )】

消費者庁は、消費者安全法に基づく注意喚起及び措置要求等の権限を有するところである（同法第15条及び第16条等）。

前述のとおり、エステ・美容医療サービスに関連する危害情報は決して少なくないことから、消費者庁は、PIO-NETに登録された危害情報や、消費者安全法に基づき同庁に通知された情報を注視し、今後の健康被害の発生状況や、上記で建議した事項を受けての厚生労働省における取組状況等を踏まえ、必要に応じて、関係省庁への要請、消費者安全法に基づく注意喚起及び措置要求を行うべきと考える。

## 2 エステ等を利用する消費者の安全確保のための措置

### （建議事項）

厚生労働省は、エステ等を利用する消費者の安全確保の観点から、各施術ごとに健康への影響等を分析し、必要に応じて、各施術の技術基準等を整備するとともに、法解釈の見直し等について検討すること。

また、エステ等を利用する消費者の安全確保の観点から、エステ等における施術の際の衛生管理の実態を把握し、必要に応じて、衛生管理のための指針を整備する等の措置を講ずること。

### （理由）

前述 1 のとおり、危害情報（平成22年度）をみると、脱毛、美顔、痩身、まつ毛エクステンション等の施術に関する相談情報が多く寄せられているところ、これら施術に関しては、きめ細かな技術基準は整備されていないほか、施術者の技術レベル又は衛生環境等が不十分であったことが考えられ、レーザー脱毛及びアートメイクについては、国家資格が必要な施術を資格のない者が行っていたことが問題点であると考えられる。

さらに、医療機関ではないエステ等の施設（エステと類似のサービスを提供している施設も含む。）において行われている施術に関しては、公的な衛生基準が定められていない場合が多い。実際、ヒアリングの結果、エステにおける危害事例（腫れ等）が保健所に寄せられることはあっても、直接これを規制する法律や公的な衛生基準がない以上、保健所としては対処しづらい旨の意見が聞かれた。

以上を踏まえると、厚生労働省は、施術による消費者事故の防止のために、実際に生じている消費者事故の原因や各施術の健康への影響等を分析し、必要に応じて、脱毛、まつ毛エクステンション等の施術について技術基準等を整備することや、医療行為等の範囲をより明確にするなど法解釈の見直し等について検討を行うべきと考える。

また、現時点で資格を要する施術でないこと等から、公的な指針等が特に定められていない施術について消費者事故が生じ、その拡大のおそれがあることが判明した場合には、消費者事故の予防・拡大防止のために、当該施術に係る技術レベル・衛生管理等に係る指針を整備することを検討すべきと考える。

### 3 不適切な表示（広告）の取締りの徹底

（建議事項）

関係省庁（厚生労働省及び消費者庁）は、取引の適正化の観点から、以下の措置を講ずること。

（１）厚生労働省は、消費者視点で好ましくないと判断されるインターネット上等の表示を取り締るための措置を講ずること。

また、都道府県及び政令市に対し、保健所等関係部局と消費者行政担当部局との連携について再度要請するとともに、不適切な医療広告等について、法令及び上記措置に基づく法執行を適切に行うよう要請すること。

（２）消費者庁は、都道府県（景表法所管部局）に対し、医療機関が行う広告についても法執行の対象となることを徹底するとともに、不適切なインターネット上等の表示について、自らも法執行を適切に行うこと。

（理由）

#### 【建議事項３（１）】

エステ・美容医療サービスに係る表示（広告）については、その全般について不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」という。）の規制の対象となり、実際のものに比べて内容や価格が著しく優良であると示したり、有利であると誤認されるような表示を行うことは禁止されている。

さらに、医療機関が行う広告については、医療法の規制の対象にもなっており、同法により、比較広告や誇大広告が禁止されているほか、広告可能な事項が限定的に定められている。ところが、インターネット上のホームページにおける表示については、医療広告ガイドライン<sup>（注）</sup>において、「当該病院等の情報を得ようとの目的を有する者が、URLを入力したり、検索サイトで検索した上で、閲覧するものであり、従来より情報提供や広報として扱ってきており、引き続き、原則として広告とは見なさないこととする。」とされており、広告規制の対象とはなっていない。

（注）「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）（平成19年3月30日 医政発第0330014号）」（平成20年11月4日改正）

なお、独立行政法人国民生活センターの注意喚起（平成22年7月）においても、美容医療サービスに関する広告について、「医療法や景品表示法上、問題のあるおそれのある広告で誘引している」旨の指摘がなされており、また、美

容クリニックに出向くきっかけとなった広告媒体別にみた場合に、雑誌広告は減少傾向にあり、電子広告（ホームページ、ネット広告等）が増加している旨も指摘されている。

消費者委員会が実施した消費者を対象とするアンケート調査（WEB調査。以下「アンケート調査」という。）の結果によれば、消費者は、エステや美容医療の施設を選ぶ際には、ホームページ、フリーペーパー等から情報を収集したと回答（注1）している。

また、選択の決め手になった情報として、医療広告ガイドラインでは禁止されているはずの「体験談」や「施術前・施術後の比較写真」が多く挙げられている。（注2）

（注1）「ホームページ」と回答している者の割合：エステ26%、美容医療38%

「フリーペーパー、タウン誌」と回答している者の割合：エステ19%、美容医療11%

（注2）「体験談」と回答している者の割合：エステ30%、美容医療37%

「施術前・施術後の比較写真」と回答している者の割合：エステ9%、美容医療22%

ヒアリングの結果でも、美容医療を行う医療機関による不適切な表示や広告が、インターネット上やフリーペーパー等において多くみられる旨の意見が聞かれた。事業者団体からは、「医療広告は、患者の健康被害をもたらす可能性も含んでおり、ホームページも含めて、患者の目線で正しい情報を流すことは医師としての義務であると思われる」という意見が聞かれた。

実際、ヒアリングの結果、美容クリニック等のホームページ、フリーペーパー等の中には、景表法及び医療広告ガイドラインに照らすと、不適切と思われる広告が散見されるとの意見が聞かれた。

上記のように美容クリニック等の美容医療を行う医療機関による不適切な表示や広告が少なからずみられる状況を踏まえると、厚生労働省においては、都道府県等に対し、医療法の広告規制に照らして不適切な医療広告について、更に適切な指導を行うよう要請（助言）することが必要と考える。

さらに、ホームページにおいて不適切な表示が多く確認でき、かつ、消費者が当該表示を含むホームページをもとに施術を受ける施設を選択している実態があることを踏まえると、厚生労働省においては、美容医療等を行う医療機関のホームページにおける表示の改善を図るための指針を策定する等、患者（消費者）目線で不適切と判断される表示を改善するための措置を講じることが必要と考える。

他方、厚生労働省においては、医療広告ガイドラインにおいて、「医療に関する広告に関する住民からの苦情は、管内を所管する消費生活センターに寄せられることもあるので、苦情・相談の状況について、定期的に情報交換する等、

消費者行政機関との連携に努め、違反が疑われる広告等に関する情報を入手した際には、必要な措置を講じられたい」としている。

この点について、書面調査によれば、医療法の担当部局において、消費生活担当部局と情報交換を行っている旨回答があったのは、11自治体のうち2自治体にとどまっている。

以上を踏まえると、厚生労働省は、医療広告の指導適正化のために、都道府県等に対し、保健所等の関係部局と消費者行政担当部局との連携について再度要請することが必要と考える。

### 【建議事項3(2)】

前述のとおり、エステ、美容医療サービスに係る不適切な表示や広告が少なからずみられるところ、書面調査の結果によれば、調査対象の10自治体のうち、エステについては5自治体が、美容医療サービスについては6自治体が景表法に基づく行政指導等を実施していないと回答している。

ヒアリングの結果、多くの地方自治体では、法執行部局の体制が必ずしも十分でなく、あらゆる広告等の表示をチェックすることは困難としており、例えば、医療機関の広告については、医療法でも取り締まることも可能である等の理由から、地方自治体によって、処分等に対する考え方に差異がみられた。

このほか、インターネット上の広告については、都道府県のエリアに限定されるものでないので、消費者庁自らが指導することも可能と思われるとの意見も聞かれた。

以上を踏まえると、消費者庁は、都道府県に対し、医療機関が行う表示（広告）についても景表法の適用対象となることを徹底するとともに、不適切なインターネット上等の表示（広告）について、自らも適切な執行を行うことが必要と考える。

## 4 美容医療サービスを利用する消費者への説明責任の徹底

### (建議事項)

厚生労働省は、美容医療サービスに関連する相談のうち、患者（消費者）の理解と同意が十分に得られていないことに起因するトラブルが少なからずみられること等を踏まえ、取引の適正化及び消費者の安全確保の観点から、緊急性がそれ程高くない美容医療サービスを提供する場合に、患者（消費者）に必ず説明し、同意を得るべき内容等を盛り込んだ指針等を整備し、周知を図ること。



(理由)

PIO-NET相談情報(平成22年度)をみると、美容医療サービスについて、事前の説明不足によるトラブルが少なからずみられる。

書面不交付・不実告知等に該当する事案について、エステの場合は、その役務提供の形態が特定商取引法における訪問販売や特定継続的役務提供に該当するものは、特定商取引法において処分等の対象となるが、美容医療サービスは、上記特定継続的役務提供には該当しないと解されている。

一方、医療法第1条の4第2項では、いわゆるインフォームド・コンセント(努力義務)が規定されており、厚生労働省では、「診療情報の提供等に関する指針」(注)を策定している。

また、判例では、美容医療については「緊急性と必要性が他の医療行為に比べて少なく、また患者は結果の実現を強く希望しているものであるから、医師は、当該治療行為の効果についての見通しはもとより、その治療行為によって生ずる危険性や副作用についても十分説明し、もって患者においてこれらの判断材料を前提に納得のいく決断ができるよう措置すべき注意義務を負っているというべきである。」(横浜地方裁判所 平成15年9月19日判決(平成14年(ワ)第1669号))とされている。

(注)「診療情報の提供等に関する指針の策定について(平成15年9月12日 医政発第0912001号)」(平成22年9月17日改正)

アンケート調査の結果によれば、美容医療の契約・施術前に、「施術によって起こり得る副作用や効果の個人差」、「施術後の注意・アフターケア」について事前に説明を受けたと回答しているのは半数程度であり、美容医療の施術にあたって、事前に必ずしも十分な説明が行われていなかったことが推測される。

また、ヒアリングの結果、次のような意見が聞かれた。

) 医療は、身体への侵襲行為を伴うため、十分な説明と同意が必要であるが、美容医療については、患者のニーズが侵襲行為の唯一の根拠となるため、特に十分な説明と同意が必要と考える。

) 美容医療は、ほとんどのケースでは緊急性はそれ程高くなく、時間的余裕は十分にある上に、高額に及ぶこともあるので、金額(見積含む)、施術内容、キャンセル時の取扱、施術後の注意事項、施術によるリスク等について事前に十分に説明を行い、患者の了解を得るべきと考える。

) インフォームド・コンセントを徹底させるためには、医師に対し、説明後、書面を渡して消費者(患者)の同意を求めることが望ましいと考える。

以上を踏まえると、厚生労働省は、美容医療サービスについて、医療法第1条の4第2項に定める努力義務に係る指針の再周知を図るべきである。加えて、

患者（消費者）に対して事前に説明することが望ましい内容（上記意見参照）や、患者（消費者）の十分な理解・同意を得るための手続等（書面の様式、書面の交付時期等）を盛り込んだ指針等を整備（既存の指針の見直し等を含む。）する必要があると考える。

## 公共料金問題についての建議

平成24年2月28日  
消費者委員会

公共料金（注）の決定は、家計消費が少なからず影響を受けることもあって、多くの消費者（利用者）にとって重大な関心事項の一つであり、生活との密着性、独占性、公共性に鑑み、その決定内容と根拠について説明責任が果たされることが求められている。これまでも、決定までの仕組みが分かりにくい、消費者（利用者）不在で決定されているのではないかなどの批判があったことに加え、最近の電気料金に関する一連の報道等と相まって、消費者（利用者）の公共料金に対する問題意識や不信感が高まってきているとみられ、決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保するための取組の推進が強く望まれるところである。

（注）料金や価格の水準の決定や改定に、国会、政府や地方公共団体といった公的機関が直接関わっているものを総称して公共料金という。電気料金、鉄道運賃、都市ガス料金、乗合バス運賃、高速道路料金などが代表的なものである。

他方、かつて政府においては、公共料金問題を物価問題として対応してきた。すなわち、国民経済・国民生活に影響を及ぼすような公共料金の値上げに対しては、国民（消費者・利用者）の家計の圧迫という視点から一定の規制を行おうとするものであった。

しかしながら、物価の下落傾向が続く経済社会状況のもとでは、公共料金を単なる物価問題として扱うべきではなく、消費者（利用者）が「選ぶ権利」を持たない公共料金分野においては、消費者（利用者）参画のもと、現状の公共料金が適正な水準であるか否かを検証し、条件が整えば「値下げ」を求める制度を設けることも必要と考えられ、平成14年度当時の「物価安定政策会議」における議論の中でも、同様の趣旨の問題提起がなされている。

実際、デフレの状況が常態化しつつある現状を踏まえると、公共料金の水準が真に時代に見合ったものとなっているかどうかについて、消費者（利用者）の視点に立った検証等を行う必要性はさらに高まってきていると考えられる。

消費者委員会としては、こうした状況等を踏まえ、消費者の「知る」「選ぶ」「参画する」権利を基調とした、消費者の視点に立った公共料金制度を構築していく必要があるとの基本認識のもと、平成23年11月に「消費者基本計画」の検証・評価・監視の一環として「公共料金に係る関係省庁ヒアリング」を行った。

さらに、平成23年12月以降、公開されている情報の収集・分析を行うとともに、学識経験者、関係省庁等からのヒアリングなどを継続的に行ってきた。

その結果、公共料金の決定過程の透明性・消費者参画の機会を確保するための取組が必ずしも十分とはいえない実態が明らかになった。

消費者委員会は、こうした結果を踏まえ、関係省庁（内閣府特命担当大臣（消費者）、経済産業大臣及び国土交通大臣）に対して、以下のとおり、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき建議を行い、一層の努力を求める。

さらに、消費者委員会は、この建議への対応について、内閣府特命担当大臣（消費者）、経済産業大臣及び国土交通大臣に対して、平成24年8月までにその実施状況の報告を求める。

なお、消費者委員会としては、「消費者基本計画」の検証・評価・監視活動の一環として、この建議に対する関係各大臣の対応状況について、定期的にフォローアップを実施すると共に、今回の建議の直接の対象とはならなかった個別分野における実態についても、随時問題提起を行っていく所存である。

## 1 公共料金の問題に対する取組の推進

### （建議事項①）

消費者庁は、公共料金の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点から、以下の取組を行う必要がある。

- （1）消費者庁は、消費者委員会と連携して所管省庁における公共料金に係る情報提供の実施状況についてのフォローアップを速やかに実施し、その結果を公表すること。
- （2）消費者庁は、消費者基本計画のフォローアップの一環として、所管省庁における審議会委員の選任状況について確認を行っているところ、消費者の権利・利益を十分代弁し得る人材が実際に委員として登用されているかという視点からの確認も行うこと。
- （3）消費者庁は、消費者の視点に立って、物価担当官会議申合せに基づく所管省庁との協議を的確に行うこと。
- （4）消費者庁は、消費者委員会と連携して、従前物価安定政策会議において整理された課題のほか、公共料金に関する最近の議論の状況と技術革新の状況等も踏まえ、消費者、学識経験者、事業者、所管省庁等から幅広く意見を聴取する等の方法により、以下の課題について検討を行うこと。

ア 情報提供すべき情報の範囲と方法

イ 消費者（利用者）の意見を反映させるための方策

ウ 公共料金について消費者の視点からチェックするための第三者機関設置の必要性

エ デフレ時代に見合った料金水準への「値下げ」を求めることができる仕組みのあり方（例えば、第三者機関からの「値下げ」の要請や消費者団体等からの「値下げ」の求め等の仕組み）

オ 公共料金の審査等における原価の査定が厳正に行われるような仕組みのあり方

(理由)

(1) 消費者庁は、これまで経済企画庁・内閣府が取り組んできた公共料金に関する業務（企画・立案・推進）を引き継いでおり、所管省庁における情報提供の状況についてのフォローアップが行われるものと期待されているところ、平成21年度以降、同庁により十分なフォローアップが行われた状況は確認できなかった。

実際、次のとおり、情報提供が不十分と考えられる実態もみられた。

- i) 鉄道運賃・料金（以下「鉄道運賃等」という。）については、当委員会の調査により、「（事業横断的）情報公開ガイドライン」（以下「横断的ガイドライン」という。）において示されている改定後の観点からの情報提供が不十分であると認識。
- ii) 電力料金については、「東京電力に関する経営・財務調査委員会報告」（平成23年10月）において、過去10年以上、規制当局が「原価」を把握していなかったことが判明。また、「電気料金情報公開ガイドライン」に基づく東電の情報開示の状況は十分であるとは評価しがたく、事業者としての説明責任を十分果たしているとは言い難いと考えられる」との指摘がなされている。

上記のような実態を踏まえ、消費者庁は、消費者委員会と連携して（注）、速やかにフォローアップの実施と、その結果について公表する必要があると考える。

（注）消費者委員会では、消費者庁から、フォローアップの結果、情報提供が不十分と認められる旨の報告を受けた場合には「調査審議」を行い、必要に応じて、所管省庁に対し個別に建議等を行う所存である。

(2) 消費者庁では、消費者基本計画（施策番号108）のフォローアップの一環として、消費者の意見の消費者政策への反映等の観点から、審議会委員の選任状況について確認を行っている。

しかし、当委員会が、審議会委員の選任状況について確認等を行ったところ、消費者代表を参画させる、あるいは消費者の意見を聴くという視点から、消費者団体の役員、消費者団体から推薦のあったとみられる者を中心に選任している審議会が増えてきている中、運輸審議会のように、未だ上記視点を重視せずに委員を選任しているところもみられた。

なお、有識者ヒアリングの結果、消費者の意見を反映させるためには、例えば、消費者団体の役員や適格消費者団体から推薦のある者を中心に複数名選任することが有用である旨の意見があった。

上記を踏まえ、消費者庁は、消費者の権利・利益を十分代弁し得る人材が、実際に審議会の委員として登用されているかという視点からの確認も行い、さらに、必要に応じて、生活者・消費者代表についての一定の考え方を示すなど、真に生活者・消費者を代表する委員の選任が浸透するような取組を行うことが望まれる。

(3) 消費者庁は、物価担当官会議申合せに基づき、例えば、鉄道運賃、バスの旅客運賃の変更、高速道路の通行料金については、消費者基本法第16条第2項の趣旨を踏まえ消費者に与える影響を十分に考慮する必要があるとの趣旨から、所管省庁と協議を行うことになっている。

上記を踏まえ、消費者庁は、所管省庁との協議を的確に行う必要がある。また、協議に関連する手続き規定を整備することが望まれる。

なお、規制緩和によって各種手続きが簡略化されてきている中、公共料金の分野でも、公聴会の開催等が行われなまま料金が決定されているケースも増えてきていると考えられ、消費者庁が果たす役割の重要性は益々高まるものとみられることから、上記規定の中には、必要に応じて、消費者団体等から意見を聴取する旨の規定を盛り込むことが望まれる。

(4) 消費者庁は、消費者委員会と連携して(注)、従前物価安定政策会議が手掛けた公共料金の問題に関する課題「公共料金の構造改革：現状と課題」（平成14年5月）等のほか、当委員会が有識者からヒアリングを行った結果、検討することが有用であるとされた課題について、公共料金に関する最近の議論の状況、物価安定政策会議において整理された課題とその後の技術革新の状況等も踏まえ、速やかに検討に着手することが望まれる。

また、具体的な方法としては、例えば、消費者庁が、消費者代表、学識経験者等を構成員として平成24年2月に立ち上げた「公共料金に関する研究会」等の場において検討する等が考えられる。

(注) 消費者委員会では、消費者庁及び消費者委員会設置法第8条第2項第1号ニにおいて、「物価に関する基本的な政策に関する重要事項」について調査審議する旨規定されていることを踏まえ、消費者庁との連携を図りつつ、委員会としても議論を重ね、必要に応じて、建議等を行う所存である。

## 2 消費者の視点に立った取組の徹底

### (1) 鉄道運賃等

#### (建議事項②)

国土交通省は、鉄道運賃等の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点から、以下の取組を行う必要がある。

ア 国土交通省は、「鉄軌道の情報提供ガイドライン」（以下「鉄軌道ガイドライン」という。）に沿った情報提供を行っているもの、鉄軌道ガイドライン自体が運賃等改定時を主に意識したものであり、前述の横断的ガイドラインにおいて示されている運賃等改定後、及び運賃等認可審査の際の事前の情報提供を念頭に置いたものとはなっていないとみられることから、鉄軌道ガイドラインの見直しを行い、適切に情報提供を行うこと。

イ 国土交通省は、一定の条件をみたした路線については、加算運賃として消費者（利用者）に相応の負担（受益者負担）を求めることを認めているところ、加算運賃を導入している路線の運賃回収状況や、長期間、加算運賃を継続する必要性等については、説明責任が十分に果たされているとは言い難いことから、当該情報についての確認を行い、適切に情報提供を行うこと。

なお、確認の結果、加算運賃の必要性が乏しくなったと判断される場合には、事業者に対して、加算運賃の見直しに係る適切な指導等を行うこと。

ウ 国土交通省（運輸審議会）は、審議の経過を消費者（利用者）に伝えるために、提供すべき情報（例えば、議事録、審議資料（配付資料、規制当局からの説明の概要等）、公聴会での意見の反映状況等）を拡大するよう検討すること。

また、鉄道運賃等の認可については、原則として運輸審議会へ諮問し答申を受けることによって、判断の透明・公正性を確保しているものとみられるが、説明聴取事案（軽微認定事案）として同審議会への諮問を経ない認可案件も存するので、審議会への諮問を必要としないと判断した理由や判断基準についても明らかにすること。

エ 国土交通省は、他の審議会の例を参考にして、消費者の権利・利益を十分代弁し得るという観点から、運輸審議会の委員を選任することについて検討するとともに、運輸審議会一般規則に定める「利害関係人」の解釈について、例えば、日常的にその交通機関を利用する消費者（利用者）を含めることについて検討を行うこと。

#### (理由)

ア 平成23年度以降、鉄道運賃等の値上げに関する認可申請自体がないので、当委員会が、過去に認可した案件について、インターネット上での公表状況を確認したところ、前述の横断的ガイドラインにおいて示されている「改定時に前提としたデータと対比できる実績」などの運賃等改定後において情報提供されることが望まれる情報については、確認することができなかった。

また、ヒアリング結果や過去に公聴会を開催する前に閲覧に供された資料内容等から判断すると、「鉄軌道部門の（査定）収支」などのデータは、少なくとも認可前には情報提供されていなかったことがうかがえる。

このようなことから、現行の鉄軌道ガイドラインは、運賃等改定時を念頭に置いたものであり、運賃等改定後のチェックや、運賃等認可審査の過程における公聴会等で申請された運賃等の妥当性を判断するための事前の情報提供の必要性を考慮したものとはなっていないものとみられる。そして消費者（利用者）にとって、不利益と考えられる点として、次のことが挙げられる。

- i) 認可申請時点での十分な情報を得ていなければ、公聴会が開催されたとしても、限られた意見しか表明することができない。
- ii) 運賃等改定時のデータと対比できるデータが改定後定期的に示されていなければ、現在の運賃等内容が妥当であるかどうか判断できない。

上記を踏まえ、国土交通省は、運賃等改定の際の事前の情報提供や運賃等改定後のチェックを意識した鉄軌道ガイドラインを整備する必要があると考えられる。また、見直し後の鉄軌道ガイドラインの内容を踏まえた、適切な情報提供を行うことが望まれる。

このほか、鉄道特有の問題として、例えば、路線の最終目的地までの他の事業者との競争の必要上、結果として、中間点の利用者（乗客）については、サービスの低下やより高い運賃等が設定されることが懸念される。

国土交通省は、このような懸念を払しょくするためにも、可能な限り情報の提供を行うとともに、不利益を被るとみられる消費者（利用者）の意見についても反映される機会が損なわれないよう、運賃等決定過程への消費者参画の取組を推進することが望まれる。

イ 国土交通省は、新規開業した路線など一定の条件をみたした路線については、加算運賃として消費者（利用者）に相応の負担（受益者負担）を求めている。

しかし、当委員会の調査の結果、加算運賃を導入している路線ごとの運賃回収状況や、長期間、加算運賃を継続する必要性等については、積極的に情報提供が行われていないことが確認できた。

上記を踏まえ、国土交通省は、加算運賃を導入している路線ごとの運賃回収状況についての確認を行うとともに、確認した情報に、加算運賃を継続する必要性等の説明を加え、情報提供を行うことが必要である。

なお、上記確認の結果、加算運賃を適用する必要性が乏しくなったと判断される場合（注）には、事業者に対して、加算運賃の見直しに係る適切な指導等を行うことが必要である。



(注) 過去の国会における答弁等の中で、国土交通省（運輸省）は、加算運賃については、おおむね10年を経過した時点、あるいは資本費の50%を回収した時点から廃止または減額すべきものとの認識を示している。なお、当時の認識と異なった運用が行われているのであれば、当然にその内容について示されるべきであろう。

ウ 審議会の多くは、透明性、説明責任という観点から、議事録や配付資料をインターネット上で公表することが進んできている中、当委員会の調査の結果、運輸審議会については、平成23年6月以降、議事概要のみ公表されていることが確認できた。ただし、過去の議事録や公表されている議事概要の内容をみても、審議会の場で委員に対しどのような資料が配付され、規制当局からどのような説明があったのか等、どのような審議が行われたかについては、ほとんどどうかがい知ることができなかった。

上記を踏まえ、国土交通省（運輸審議会）は、審議の経過を消費者（利用者）に伝えるための情報の拡大について検討する必要がある。また、情報提供の方法についても、閲覧や情報公開法に基づく開示請求に対する開示に止まらず、利便性も考慮して可能な限りインターネット等で公開することが望まれる。

また、鉄道運賃等の認可については、原則として運輸審議会へ諮問し答申を受けることによって、判断の透明・公正性を確保しているものとみられるが、平成21年度以降、鉄道運賃等の認可申請があった4件のうち、説明聴取事案（軽微認定事案）として、同審議会への諮問を経ずに処理した案件は3件である。その中には、必ずしも社会的に「軽微」ととらえられるか明らかでないと思われる案件も含まれているが、これら3件については、結果的に、一連の手続きの過程において消費者（利用者）の意見を聴取した事実は確認できなかった。運賃等に消費者（利用者）の意見を反映させるという観点からは、審議会での公聴会等の手続きは重要な意味を有するため、真に審議会への諮問を必要としない「軽微」な案件であるか否かの判断基準を明確に示すとともに、それぞれの案件ごとに、審議会への諮問を必要としないと判断した理由について明らかにすることが望まれる。

エ 審議会の多くは、消費者代表を参画させる、あるいは消費者の意見を聴くという観点から、審議会の委員として、消費者団体の役員等を中心に選任しているところ、当委員会の調査の結果、運輸審議会については、国会同意にはなっているものの、消費者団体の役員等から委員を選任していないことが確認できた。

また、当委員会の調査の結果、国土交通省は、運輸審議会主宰の公聴会の開催（注）を要請できる「利害関係人」（国土交通省設置法第23条、運輸審議会一般規則第5条）については、利用者を全く想定していないことが分かった。

(注) 運輸審議会一般規則では、第1条(公聴会主義の原則)において、「運輸審議会は、事案に関し、できる限り公聴会を開き、公平且つ合理的な決定をしなければならない」と規定しているが、平成21年度以降の開催実績は1回に止まっている。

運輸審議会は国民の代表として諮問に応え、答申する性格のものであり、公共料金の認可にあたっては消費者の利益の確保は重要である。このような観点からも、国土交通省は、他の審議会の例を参考にして、消費者の権利・利益を十分代弁し得るという視点から、運輸審議会の委員を選任することについて検討するとともに、運輸審議会一般規則に定める「利害関係人」の解釈について、例えば、日常的にその交通機関を利用する消費者(利用者)を含めることについて検討を行うことが望まれる。

## (2) 電気料金

### (建議事項③)

経済産業省は、電気料金の決定過程の透明性等を確保する観点から、「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議」（座長：安念潤司 中央大学大学院教授）における議論の結果等を踏まえ、料金を決定するために必要な情報の提供等に努める必要がある。

なお、電気料金については、今後、厳正な原価評価が行われるものと理解しているところ、当該評価を行った結果、適正な料金水準を上回っていると判断された場合に、電気事業法第23条に基づく変更命令（「値下げ」）が確実に実行できるよう、法令等の見直し・整備を含めた検討を行うことが望ましいと考える。

### (理由)

- 電気料金については、「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議」において取りまとめ中の「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議報告書（案）」において、値上げ認可時においては原価の厳格な査定を行う一方、値下げ届出時や事後評価においては一般電気事業者による説明と行政による事後チェックを的確に行うことを徹底する旨指摘されている。

また、「東京電力に関する経営・財務調査委員会報告書」（平成23年10月3日）においては「長期にわたり原価の査定が行われない状況を早急に是正すべき」とされ、過去10年以上、規制当局が「原価」を把握していなかったことが問題視されているほか、「事業者としての説明責任を十分果たしているとは言い難いと考えられる」との指摘がなされている。

上記に加え、最近の電気料金問題に関する議論・報道等の状況も踏まえ、経済産業省に対しては、電気料金を決定するために必要な情報の提供や評価等が適切に行われることを強く望むものである。

なお、「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議報告書（案）」においては、事後評価の項目の要旨として以下のことを掲げており、それらの取組が適切に行われるのであれば、事業者による消費者に対する説明が十分になされること、及び規制当局による「値下げ」を命じる措置（料金認可申請命令）も期待されることになろう。

#### i) 料金設定時における評価

料金値下げの届出時においても、料金（値上げ）認可時に原価算入が認められない費用（広告宣伝費、寄付金、団体費）については、事業者による説明責任が重要となることから、これらの費用について算定規則上明確化。

#### ii) 原価算定期間における評価

毎年度、事業者が決算発表時等に、決算実績や収支見通しを説明するとともに、利益の使途や料金改定時に計画した効率化の進捗状況等を需要家にわかりやすい形で説明。

併せて、これまで自由化部門が赤字の場合のみに公表していた部門別収支を常に公表。

### iii) 原価算定期間終了後の事後評価

原価算定期間終了後、事業者が料金改定を行わない場合、事業者が部門別収支ベースの原価と実績値、算定期間終了後の収支見通し、利益の使途等について説明。

行政は、これを評価し、必要に応じて報告徴収を実施し、料金認可申請命令の発動の可否を検討。

- 電気事業法第23条第1項では「経済産業大臣は、電気の料金その他の供給条件が社会的経済的事情の変動により著しく不相当となり、公共の利益の増進に支障があると認めるとき」には、事業者に対し、変更の認可を申請すべき旨命ずることができる」とされているところ、これまで発動された実績はなかった。

経済産業省は、前掲の事後評価等を踏まえ、必要がある場合には、電気料金水準の適正化を適時に確実に行うことが求められるが、社会的経済的事情に応じて、上記料金認可申請命令を発動して「値下げ」を実施させることが、実際に可能となるように、現行の法令等の見直し・整備について早急に検討に着手する必要があると考えられる。また、上記事後評価の方法や報告徴収の実施方法等についてもあらかじめ明確にしておくことが望ましいと考える。

## 地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化 に向けた支援策についての建議

平成 24 年 7 月 24 日  
消費者委員会

地方消費者行政の抜本的強化を通じて、消費生活センターによる全国ネットワークを構築し、消費者の意見をできるだけ政策に反映していくことは、平成 21 年 9 月に消費者庁及び消費者委員会が設置された際における重要な基本理念の一つであった。消費者にとって身近な地方自治体は、消費者行政の基盤を成すものであることから、自治体による消費者行政への積極的な取組を実現することは、最重要の課題であるといえる。このため、消費者委員会はその発足以来、地方消費者行政を活性化するための様々な方策について調査審議を行ってきており、平成 23 年 4 月には「集中育成・強化期間」後において地方消費者行政を引き続き強化していく上で必要となる各種の施策を「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」としてとりまとめ、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、これら施策の早急な実施を求めてきた。

その後、集中育成・強化期間にあわせて造成された「地方消費者行政活性化基金」（以下、「活性化基金」）が本年度で終了することを受けて、消費者庁は本年 7 月 12 日に「地方消費者行政の充実・強化のための指針」（以下、「指針」）を策定した。また、当委員会としても、建議事項のフォローアップの一環として、全国 20 か所の地方自治体<sup>1</sup>や有識者に対するヒアリング調査を実施し、活性化基金終了後の対応の在り方について検討を行ってきた。

当委員会としては、これらの検討の結果を踏まえ、集中育成・強化期間終了後における地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化を実現するために必要となる国からの支援策について、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、下記の通り改めて建議を行う。

当委員会は、本建議への対応について、内閣府特命担当大臣（消費者）及び総務大臣に対して、平成 25 年 1 月を目途にその実施状況の報告を求める。また、「消費者基本計画」の検証・評価・監視活動の一環として、本建議に対する関係各大臣の対応状況について、定期的にフォローアップを実施する。

### 記

<sup>1</sup> うち 10 か所は都道府県、10 か所は市町村。対象は消費者行政担当課または消費生活センター・相談窓口。

(主な建議事項)<sup>2</sup>

- 地方に対する新たな支援策を策定する前提として、国によるこれまでの支援策について、より詳細な検証・評価を早急に行い、その結果を公表すること。  
【建議事項(1)関係】
- 活性化基金で新設・増設した相談体制を維持するため、自主財源確保が困難な自治体が行う基礎的な取組を下支えするための財政支援を確実にを行い、当面の間継続すること。【建議事項(2)関係】
- 自治体が主に国の政策的要請に基づいて行っている業務に係る負担の実態を把握した上で、その業務の遂行に要する財源をより確実に消費者行政担当部局へ配分するために必要な国からの財政負担の在り方について、国庫負担金や補助金等を含めて幅広く検討を行い、必要な措置を講じること。【建議事項(3)関係】
- 消費生活相談員の雇止めの抑止に向けて、一律に任用回数の制限を設けることは適切でないことについて、自治体への周知を徹底すること。また、消費生活相談員が「任期付短時間勤務職員制度」の対象となり得ることを明確化するとともに、より柔軟な専門職任用制度の在り方について検討を深めること。【建議事項(4)関係】
- 消費者行政担当職員・消費生活相談員のレベルアップを図るため、現場のニーズを踏まえた多様な研修機会・プログラムを提供すること。また、研修を補完するための一方策として、国レベルで「基本マニュアル」や「相談事例集」等を体系的に整備・更新し、自治体に提供すること。【建議事項(8)(9)関係】
- 消費者教育推進法の国会審議等の動きを踏まえ、消費者教育・啓発に係る自治体の取組に対する支援を強化すること。【建議事項(10)関係】

<sup>2</sup> 建議事項の詳細については、「2. 集中育成・強化期間終了後における国による支援策の在り方」を参照。

## 1. 集中育成・強化期間における支援策の評価と今後の展望

### (1) 支援策の成果と課題

集中育成・強化期間における活性化基金<sup>3</sup>等を通じた支援等により、地方自治体において消費生活センター・相談窓口の設置件数や消費生活相談員の人数が飛躍的に増加するなど、地方消費者行政の体制整備は大きく進展した<sup>4</sup>。また、消費生活相談員への研修、消費生活相談の窓口機能、消費者教育・啓発といった内容面においても相当の充実・強化が図られた。当委員会が自治体に対して行ったヒアリング調査においても、ほぼすべての自治体が同期間中に地方消費者行政が大きく前進したことを高く評価しており、当初の政策目標の一定程度は達成されたものと考えられる。

しかし、集中育成・強化期間中に、自治体の自主財源を強化することを目的として、消費者行政に係る地方交付税措置が拡充<sup>5</sup>されたが、この間、特に規模の小さい自治体における消費者行政予算は活性化基金に大きく依存し、交付税措置の拡充に対応した自主財源の増加は見られなかった。また、自治体において消費者行政を担当する職員数もほぼ横ばいとなっている。さらに、平成 22 年度補正予算に計上された「住民生活に光をそそぐ交付金」(1,000 億円)のうち、地方消費者行政に充てられたのは 25 億円に止まった。

各自治体において消費者行政を推進するための自主財源や担当職員の確保が十分に進んでいないことは、集中育成・強化期間終了後において地方消費者行政を持続的に展開する上での大きな制約となることが懸念される。

### (2) 集中育成・強化期間終了後における自治体の対応の見通し

以上のような懸念は、当委員会が地方自治体に対して行った現地ヒアリング調査結果からも浮き彫りとなっている。同調査結果によれば、集中育成・強化期間終了後に消費者行政推進のための自主財源確保の見通しがある自治体は一部に止まっており、十分な見通しがない自治体との間で大きな格差が存在することが明らかになった。

自主財源確保の見通しがあるのは、活性化基金以前より消費者行政分野で相応の実績の積み上げがある自治体か、ある程度の財政的基盤を前提に、消費者行政に対する「首長の理解と積極性」、「担当職員の資質と熱意」、「相談員の経験・スキルと熱意」をはじめとする様々な要件をクリアできた自治体に限られるといえる。一般財源全体にシーリングがかかる中で、同期間中によりやく消費者行政の充実・強化の足掛かりを得たばかりの自治体や、窓口新設直後で目に見える成果を出し切れなかった自治体を中心に、多くの地域において消費者行政に係る自主財源・人員の確保が困難な状況に陥ることが予想される。

このため、各自治体が持続的に消費者行政に取り組み、どこに住んでいても消費者の権

<sup>3</sup> 平成 21 年度から 23 年度の 3 年間で 223 億円。1 年間延長し、平成 24 年度に 5 億円積み増し。

<sup>4</sup> 消費者庁の「指針」によると、平成 21 年から平成 24 年にかけて、消費生活センターの設置件数は 220 か所、消費生活相談員の数は 555 名増加し、消費生活センター・相談窓口を設置していない市町村の割合は 22.4%から 6.9%に低下し、市町村における消費者相談に係る人口カバー率は 95.0%から 98.9%に上昇したとされている。

<sup>5</sup> 平成 21 年度に自治体の消費者行政に係る基準財政需要額を 90 億円から 180 億円に倍増し、さらに平成 23 年度に 225 億円へ引き上げた。

利が守られる体制を整備するためには、国が財政・人材・制度・情報のそれぞれの面から、新たな支援策を講じることが不可欠であると考えられる。

### (3) 消費者庁が策定した「指針」について

消費者庁が新たに策定した「指針」は、集中育成・強化期間後における地方消費者行政の充実・強化に向けた「消費者庁の取組」と「自治体への期待（提言）」を示すものである。具体的には、「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり」、「法の厳正な執行と連携強化」、「地域社会の消費者問題解決力の向上」との基本的方向性の下、地方消費者行政に積極的に取り組む自治体を引き続き支援し、自治体での取組を下支えできるよう、必要な財源確保に向け、最大限の努力をしていくとしている。

「指針」が示すこのような方向性は大筋としては是認されるところであるが、地方消費者行政に係る自主財源確保の見通しが十分に立っていない現状の下で、「自治体への期待」や「積極的に取り組む自治体への支援」に止まれば、「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる」最低限の体制を維持する上での国からの支援策が不十分になるのではないかとの懸念が残る。

また、当委員会が昨年4月にとりまとめた建議においては、特に早急な検討・実施を求める事項として、①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、②相談ネットワークの充実（広域連携への支援）、③PIO-NET<sup>6</sup>の入力費用に対する国の一定の負担の検討、④地方における法執行体制の強化を掲げている<sup>7</sup>。

このうち、②については集中育成・強化期間中の取組によって大きく進展しており、今後はその維持・拡大や運用改善に向けた支援を継続することが求められる。また、①についても「指針」において、地方消費者行政予算や消費生活センター・相談窓口設置数といったインプット・アウトプット指標をもとに全体的な傾向を分析しているが、今後の効果的な支援策の検討に資するため、これまでの国からの支援策の成果に関するさらに詳細な検証・評価を行うことが求められる。

他方、④については、研修・情報共有や連携等を通じた支援は行われているが、都道府県の執行権限の強化につながる大きな進捗は見られない。また、③については、国による一定の負担の在り方についての具体的な検討は行われていない<sup>8</sup>。

「指針」については、必要に応じて随時見直し、改定するとされているが、集中育成・強化期間終了後における国からの支援策を真に実効あるものとするためには、以上のような課題について、改めて掘り下げた検討を行うことが必要である。

<sup>6</sup> 全国消費生活情報ネットワークシステム（Practical Living Information Online Network System）。

<sup>7</sup> 同建議をとりまとめる上での基礎となっている「地方消費者行政専門調査会報告書」（平成23年4月）においては、さらに詳細な対応策についての提言を行っている。

<sup>8</sup> なお、昨年4月の建議を受けて、消費者庁では「PIO-NET刷新に関する検討会」を設置し、①消費生活相談員の入力負担を軽減する、②情報分析機能を向上させる等の観点からPIO-NETの見直しを行い、平成27年3月末までにシステム刷新を行うことを目指している。



## 2. 集中育成・強化期間終了後における国による支援策の在り方（建議事項）

### （基本的な考え方）

地方消費者行政は、消費生活の「現場」である地域において消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことを支えるため、本来、各地方自治体が自主的に行う「自治事務」であることから、自治体自らが予算・人員の配置に努めることにより、その充実・強化を図ることが基本である。しかし、それと同時に、消費生活センターを一元的な消費生活相談窓口と位置づけ、緊急時の対応や広域的な問題への対処等のために全国ネットワークを構築することは、国の政策的な要請に基づくものでもある。とりわけ、消費者庁及び消費者委員会の設置と同時に施行された消費者安全法において、自治体による消費生活センターの設置が法的に要請され<sup>9</sup>、同法に基づく消費者事故等の国への通知義務等の法定受託事務的な要素が強い業務に係る自治体の負担が新たに発生したことに鑑みれば、国は自治体に対して、応分の財政負担を行い、自治体における基礎的な取組を支えることが必要であると考えられる。

また、活性化基金を活用して新たに消費生活センター・相談窓口を立ち上げたところなど、芽が出たばかりで十分な成果を示せていない自治体においては、一定のサービス水準を維持するための予算・人員確保の見通しが立っていないことが多いと考えられる。これを放置すれば、消費生活センター・相談窓口や消費者行政担当組織の縮小・整理が進み、地方の消費者行政が今後、急速に後退する可能性が否定できない。これを回避するためには、各地域において少なくとも最低限の体制を堅持するための当面の財政支援をしっかりと行うとともに、これら自治体の早期の自立を促すための施策を重点的に講じるべきである。また、自治体間における格差を是正するための支援策についても、さらに拡充すべきである。

### （具体的な建議事項）

#### （1）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（消費者庁）

地方消費者行政への支援策をより効果的なものとするためには、PDCA サイクル<sup>10</sup>を実践することが不可欠である。集中育成・強化期間終了後の新たな支援策（Act）を策定するためには、同期間中における支援策の検証・評価（Check）が極めて重要となる。「指針」において大まかな検証・評価は行われてはいるが、アウトカム（成果）指標<sup>11</sup>や自治体間における指標の格差に関する定量的な分析、自治体へのヒアリング結果等の定性的な分析も含めたより詳細な検証・評価を早急に行い、国が重点的に支援を行う必要のある地域やその直面する課題等を明らかにした上で、可能な限りその結果を公表すべきである。

#### （2）活性化基金で新設・増設した相談体制維持のための財政支援等（消費者庁、関係省庁）

活性化基金を活用して新たに消費生活相談体制を立ち上げた地方自治体を中心に、活性

<sup>9</sup> 都道府県においては必須、市町村においては努力義務。

<sup>10</sup> 計画（Plan）、実行（Do）、検証・評価（Check）、改善（Act）の4段階を繰り返すことによって、事業の継続的な改善を図ること。

<sup>11</sup> 相談処理・あっせんの件数、相談内容、被害救済額、法執行数等。

化基金終了後における体制維持のために必要な予算確保の見通しが立っていないところが多いと考えられる。活性化基金終了後の新たな局面へのソフトランディングを図るため、自主財源確保が困難な自治体が行う基礎的な取組<sup>12</sup>を下支えするための最低限の財政支援については確実に措置するとともに、自立に向けた道筋がつくまでの当面の間においてはそれを継続すべきである。

また、厳しい財政状況の下での相談体制の維持や、より効果的な取組を行うための体制整備を目的として、広域連携や「よろず相談窓口」化などを模索する自治体が増えると考えられる。このため、先進事例の発掘・紹介などの情報提供をさらに強化するとともに、これらの取組を円滑化するための財政支援や制度的措置を講ずることにより、自治体における自助努力を積極的に促し、これを後押しすべきである。

### (3) 地方消費者行政に係る国からの財政負担の在り方の検討（消費者庁、関係省庁）

消費者庁の設置以降、消費生活センター・相談窓口の設立・運営、PIO-NETの追加配備に伴う相談内容・結果等の精査と入力、消費者安全法に基づく消費者事故等の国への通知、広域的に活動する悪質事業者への法執行等、法定受託事務的な要素が強い業務に係る地方自治体の負担が増加している。これに対して、地方交付税措置の拡充による一定の手当てが講じられているが、実際にはこれに対応した予算・人員の配分が行われていないことから、各自治体の消費者行政部局において、慢性的な繁忙化や機能低下といった問題が生じている。

このような状況を是正し、地方において持続的に消費者行政を展開する上での基礎を確立するため、自治体が主に国の政策的要請に基づいて行っている業務に係る負担の実態を把握した上で、これらの業務の遂行に要する財源をより確実に消費者行政担当部局へ配分するために必要な国からの財政負担の在り方について、地方財政法第10条に規定する国庫負担金や同法第16条に規定する裁量的な補助金等を含めて幅広く検討を行い、必要な措置を講じるべきである。

### (4) 消費生活相談員の雇止めの抑止・処遇改善等（消費者庁、総務省）

消費生活センター・相談窓口の現場を担う消費生活相談員には専門知識や経験の蓄積等が求められるにも関わらず、そのほとんどが臨時・非常勤職員<sup>13</sup>として任用されている。相談員の専門性が高まったところで雇止めとなれば、相談員や地方自治体、地域住民のそれぞれにとって大きな損失となる。雇止めの抑止に向けて、消費生活相談員について一律に任用回数の制限を設けることは適切ではないことについて、自治体に対する周知を徹底すべきである。また、雇用期間・処遇面での改善を図るための選択肢の一つとして、消費生活相談員が「任期付短時間勤務職員制度」<sup>14</sup>の対象となり得ることを明確化するとともに、専門性を要する消費生活相談員の雇止めに抑止し、適切に処遇するためのより柔軟な

<sup>12</sup> 相談員人件費、研修費用、啓発費用等。

<sup>13</sup> 任期1年で、更新回数に制限があることも多い。

<sup>14</sup> 任期が「原則3年、特例5年」と臨時・非常勤職員よりも長く、雇用が相対的に安定しているほか、各種の手当も支給される。

専門職任用制度の在り方<sup>15</sup>について、検討を深めるべきである。また、消費生活相談員の専門職としての評価を高めるための資格制度やその法的な位置づけの在り方についても、早期に成案を得るべきである。

なお、消費生活相談業務の民間委託や指定管理者制度の導入については、その業務特性<sup>16</sup>や住民に対するサービス水準への影響等を十分に検証した上で判断されるべきである。

#### ( 5 ) 地方消費者行政に係る自主財源・人員確保等に向けた働きかけ ( 消費者庁 )

地方消費者行政の充実・強化を図るために、地方交付税措置が大幅に拡充されたにも関わらず、その位置づけや政策的重要性に関する認識が十分に浸透していないことから、地方自治体においてそれに対応した自主財源や担当職員が配分されていない。自治体における予算編成や人員配置においては首長によるリーダーシップや議会の後押しが重要であることから、国から自治体の首長等に対して、地方消費者行政の位置づけや政策的重要性について改めて理解を求めるとともに、自主財源・人員の確保に向けた働きかけをさらに強化すべきである<sup>17</sup>。

あわせて、警察・消防・福祉・教育など自治体の関連部局間における横断的連携体制の強化等を通じて、消費者行政を総合的かつ効果的に推進することについても引き続き要請を行うべきである。

#### ( 6 ) 消費生活センター・相談窓口機能における自治体間格差の是正 ( 消費者庁 )

開設間もなく、体制整備が不十分な消費生活センター・相談窓口等においては、相談の受付日数や処理能力等の面で制約があることから、支援・バックアップ体制<sup>18</sup>をさらに改善・強化すべきである。また、消費生活相談員資格を有する相談員の配置には自治体間において大きな格差が存在することから、同資格をより取得しやすくするための措置を講じるべきである<sup>19</sup>。

なお、東日本大震災・原発事故の被災地においては、被災者の生活支援、震災にまつわる悪質商法の排除、放射性物質に係るリスクコミュニケーション等、消費者相談へのニーズが高まっているにも関わらず、自治体機能の制約により十分な対応が行えない場合もあることから、財政・人員面での支援を含め、格別の配慮がなされるべきである。

#### ( 7 ) 都道府県における法執行力の強化 ( 消費者庁、関係省庁 )

悪質商法等への対策を講じるにあたっては、国とあわせて都道府県における法執行を強化することが重要であるが、その実績には各都道府県間で大きなばらつきが見られる。都

<sup>15</sup> 例えば、「任期の定めのない短時間勤務職員制度」の導入等。

<sup>16</sup> 専門知識や経験の蓄積等の重要性、個人情報等の取扱いや自治体との密接な連携の必要性等。

<sup>17</sup> 例えば、自治体ごとの消費者行政に対する基準財政需要の増加と実際の予算措置状況を明らかにすることや、消費者行政の体制整備について人口や相談需要等に応じた「目安」を示すこと等により、自治体の担当部局が予算・定員要求を行いやすい環境を整えること、地方6団体の会議等で担当政務から自治体の首長や議長等に対し直接要請を行っていただくことなどが考えられる。

<sup>18</sup> 国民生活センターによる経由相談、巡回訪問事業、消費者庁による「相談員の窓」等。

<sup>19</sup> 例えば、消費生活相談員養成講座の開催回数や地方での開催機会の拡充等が考えられる。

道府県における法執行の強化に向けて、都道府県の執行権限、執行体制<sup>20</sup>、国や関係自治体との連携、国からの人的・技術的支援等の各面における充実・強化を図るべきである。また、一つの都道府県で処分された悪質業者が他の地域で営業をするといった例が多発していることから、当該都道府県における処分の効果を全国に及ぼすことができるような制度の在り方について検討を行うべきである。

#### ( 8 ) 消費者行政担当職員・消費生活相談員のレベルアップのための研修の強化(消費者庁)

地方自治体における消費者行政担当職員や消費生活相談員の専門能力・意識の向上を図るためには、国民生活センター等が開催する研修への参加が有効であることから、現場のニーズを踏まえた、多様な研修プログラムを提供することが重要である<sup>21</sup>。その際、研修参加のための出張費用の確保が年々厳しくなっているとの現場の声を踏まえ、できるだけ地方における開催機会を増やす<sup>22</sup>とともに、多様な研修手法を提供するため、地域の消費者団体や大学との連携やe-ラーニング等の活用も検討すべきである<sup>23</sup>。

#### ( 9 ) 基本マニュアル・相談事例集等の体系的整備・更新と自治体への提供(消費者庁)

消費生活相談員や消費者行政担当職員が、消費生活相談や法執行能力を向上するためには研修に参加することが有効であるが、地方の消費者行政・相談窓口の業務運営において共通する基本的事項や全国的に多発している消費者被害への対処方法等については、国レベルで「基本マニュアル」や「相談事例集」等を体系的に整備・更新し、定期的に各地方自治体に提供することによってもある程度代替が可能であると考えられる。特に、立ち上げ間もない自治体においては、このような基礎的資料を提供することによる効果は高いと考えられることから、国や国民生活センターにおいて、その内容や実施方法等について検討を行うべきである。

#### ( 10 ) 消費者教育・啓発の推進(消費者庁、関係省庁)

学習指導要領への消費者教育の導入、消費者教育推進法の国会審議等の動きを踏まえ、消費者庁や文部科学省等の連携の下、学校・地域等における消費者教育を推進するための地方自治体の取組に対する支援を強化するべきである<sup>24</sup>。

また、消費生活センター・相談窓口の周知や全国的な問題に対する消費者啓発等、国レベルで一元的に実施した方が効率的かつ効果的な事項については、国や国民生活センターがより積極的に実施するべきである<sup>25</sup>。

<sup>20</sup> 職員の増員・専任化、警察OBの活用等。

<sup>21</sup> ワークショップや対面型の研修、ロールプレイング等。また、現状では担当職員研修のカリキュラムも不足していることから、その拡充が求められる。

<sup>22</sup> 都道府県ごとあるいは各ブロックの主要都市における開催等。

<sup>23</sup> また、研修以外の手段で担当職員や相談員間における交流を促進するためには、「消費者行政フォーラム」等のイントラネットワーク上で情報交換やアドバイス等を行えるような仕組みを構築することも有益であると考えられる。

<sup>24</sup> 教育の現場への周知、担当職員の育成と人員の確保、教材の作成・提供、消費者教育推進地域協議会の設立・運営への支援等。

<sup>25</sup> 政府広報やその他多様な媒体の活用、啓発用資料やその作成用ひな形の提供等。

### (11) 消費者団体の育成・支援（消費者庁）

消費者団体は、消費生活に係る相談案件の掘り起しや丁寧な情報提供等の消費者啓発活動を通じて消費者行政の基盤を支えている。地方消費者行政の充実・強化に向けた取組を推進する上でも、地域の消費者団体が果たす役割は大きいと考えられることから、消費者団体の育成・支援のための取組をさらに強化すべきである。さらにこの一環として、各地域における適格消費者団体の設立や機能強化のための支援を行うべきである。

### 3. 今後の課題：地方消費者行政の中長期的なビジョンの策定

地方消費者行政の自立が十分に進まない背景のひとつとして、その目的や位置づけが必ずしも明確化されていないという問題が存在する。どこに住んでいても消費生活相談や情報提供・啓発等を受けられる、ユニバーサルサービスとしての消費者行政を実現するためには、地方自治体の存在が不可欠である。消費者基本法において、国と自治体のそれぞれが消費者政策を推進する責務を有すると規定されていることを踏まえ、国と自治体が車の両輪として連携・協力し、消費者行政の充実・強化に向けて積極的に取り組んでいくことが求められる。

また、地方消費者行政は、住民と事業者の間における個々のトラブルを助言やあっせん等を通じて解決するためのものであると同時に、消費者にとって安全・安心な市場の形成を通じて、地域を活性化するという公共目的を有している。特に、高齢化や格差の拡大等が進む中で、消費者行政に対しては、社会的・経済的弱者が消費者トラブルに巻き込まれることを予防し、また事後的な救済を図るためのセーフティネットとしての役割を果たすことへの期待が高まってきており、地方消費者行政を地域における消費者の権利を守るための司令塔と位置付け、他の関連施策と一体的に推進していく必要がある。

地方消費者行政が有する以上のような意義を明らかにし、自治体における消費者行政への取組を後押しするためには、国として財政面を含めた必要な支援措置を講じるとともに、地方消費者行政の中長期的なビジョンを策定することが必要である。具体的には、消費者庁が「指針」の見直し・改定を行う中で、地方消費者行政の目的や位置づけ、提供すべきサービス水準、必要な予算・人員の規模や内容、人材の育成・配置と処遇改善、国・都道府県・市町村間における役割分担と費用負担、自治体間における広域的な連携、警察・消防・福祉・教育など関連部局との連携、地域の消費者団体等との連携・支援等の課題について、地域主権改革の趣旨をも踏まえつつ、中長期的に目指すべき姿を明らかにすべきである。

当委員会としても、本建議のフォローアップや委員会におけるその他の調査審議を通して、このようなビジョンの明確化に貢献するとともに、地方消費者行政に係る国からの財政負担の在り方や消費生活相談員の雇止め抑止・処遇改善等、各省庁横断的な課題への取組において、積極的に役割を果たしていく。

(以上)

## 皆様へのメッセージ

平成 24 年 7 月 24 日  
消費者委員会委員長  
河上 正二

平成 21 年 9 月に消費者庁及び消費者委員会が設置され、「地方消費者行政活性化基金」が造成されてからほぼ 3 年が経過しました。この間、消費生活センター・相談窓口の設置数や消費生活相談員の人数が飛躍的に増加するなど、地方消費者行政の体制整備は大きく進展しました。

活性化基金終了後は、量的に拡充した消費者行政体制を維持するとともに、質的にも充実させていくことが問われています。

消費者行政はまだ成長の途上にあり、すべての関係者の協力のもと育てていかなければなりません。各自治体への活性化基金による財政支援が始まる前の消費者行政の姿に逆戻りすることは何としても避けるべきと考えます。

国民ひとり一人が消費者庁を設置したメリットを実感し、身近に消費者行政を感じることができるよう、国として安定的な財源確保を含めた地方支援策を講じることが不可欠です。

消費者委員会では、昨年 4 月に「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」を取りまとめました。その後、活性化基金が本年度で終了することを受けて、昨年の建議事項のフォローアップの一環として全国 20 か所の地方自治体や有識者に対するヒアリング調査等を実施し、基金終了後の国からの支援策の在り方について改めて検討を行ってまいりました。今回の建議は、以上のような委員会発足以来の議論の積み重ねを踏まえ、取りまとめたものです。

消費者庁及び消費者委員会設置以降、約 3 年間にわたり試行錯誤を行ってきたいまこそ、消費者庁を設置し、全国ネットワークを拡充した意義を再確認するべき時です。

また、本年 7 月 20 日に開催された消費者政策会議において、野田総理も「現場である地方消費者行政への、しっかりとした支援にあたっていただきたい」とのご指示があったところです。

消費者行政の 5 年先、10 年先を見据えて、いま一度、経験・知恵・創意工夫を結集し、一層の努力をすべき時と考えます。消費者委員会としても、地方消費者行政のさらなる充実・強化に向けて今後とも全力をつくす所存です。

以 上

## 貴金属等の訪問買取り被害抑止と特定商取引法改正についての提言

平成23年11月11日  
消費者委員会

- 1 消費者庁は本年9月、「貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する法的措置について（案）」を公表し、多くの高齢者が貴金属等のいわゆる「押し買い」の被害を被っている現状に、法律を改正するなどして対処する方針を打ち出した。貴金属のいわゆる「押し買い」による被害は広汎かつ深刻であり、急拡大していることから、できる限り早期に被害抑止を図ることが必要である。消費者庁では、現在「貴金属等の訪問買取りに関する研究会」において検討を行っているが、具体的な法的措置の内容を迅速に示すとともに、その実現に向けて対応を急ぐべきである。
- 2 深刻な消費者被害は、決して「貴金属の買取り」にとどまるものではない。イラク・ディナールやスーダン・ポンド等の外貨との交換を勧誘することによる被害も多発している。また、老人ホーム入居権など様々な権利を有利な投資と誤認させて売りつける手口も多数発生しており、特定商取引法の指定権利制のスキが狙われている現実もある。将来的にも、新しい販売手口や商法・取引形態が生み出され、新たな消費者トラブルが引き起こされることも十分予想されるところである。
- 3 このような状況を踏まえると、今回の対応は、「貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する法的措置」に主眼を置くものであり、その点についての法的措置が急務であることは言うまでもないが、今後の課題としては、将来、様々な商品や役務についての多様な取引行為が不意打ち的ないし強圧的な勧誘の目的とされた場合にも、隙間事案に陥って後追いのこととなることなく、迅速に対応できる体制を整えておくことが肝要である。例えば、特定商取引法の規制の枠外とされている「権利」についても見直しを行い、また、被害が生じている取引に関して、「販売」や「役務の提供」という枠組みにとらわれることなく、迅速な対応をとることができる法的仕組みを整備していくことが考えられる。

消費者委員会は、このような取組みを通じて、消費者被害の効果的抑止が実現できるよう、消費者庁により一層の努力を求めるものである。

## 住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題についての提言

平成24年3月27日

消費者委員会

近年、住宅用太陽光発電システム（以下「太陽光発電システム」という。）の普及が急速に拡大している。

太陽光発電システムの導入件数をみると、平成12年度において5万2千件余りであったが、10年後の平成22年度においては77万件余りと約15倍に増大している。太陽光発電システムの価格が低下してきたことに加え、太陽光発電システムに係る補助金制度や太陽光発電の余剰電力買取制度等の政策的対応、さらに、消費者の環境問題・エネルギー問題への関心の高まりと相まって、拡大してきたものと考えられるが、今後も、その流れは変わらず、普及拡大していくことが見込まれている。

一方、太陽光発電システムの急速な普及に伴い、太陽光発電システムの販売に係る相談件数もまた増加している（平成22年度は2,690件、23年度（24年2月末時点）は3,166件）。相談内容をみると、多くは、訪問販売において、不実告知、迷惑勧誘や再勧誘に関する相談等が寄せられているものであり、悪質業者によって消費者被害がもたらされている実態が浮かび上がってくる。

太陽光発電システムは、国、地方公共団体における補助金制度が充実していること、余剰電力量に応じた収入が得られること等、訪問販売で取り扱われる他の商品と比べて消費者にとって購入意欲を促すものであるが、反面、悪質業者によって、この利点が、実情を離れて過剰に強調されているケースも見られる。また、太陽光発電システムは、品質を保つためには適切な施工が重要になってくる。消費者からの苦情を解決するためには、契約過程ばかりでなく、実際の施工の質を確保していく視点も必要であろう。

悪質業者は、消費者に被害をもたらすばかりでなく、太陽光発電システムそのものに対する消費者からの信頼をも損なうものである。悪質業者を排除することは、消費者の利益に資するばかりでなく、太陽光発電システムの市場の一層の拡大にとっても不可欠なものである。

以上のような状況を踏まえ、消費者委員会においては、関係省庁に対して、以下のことを提言する。



## 1. 法執行等の強化

### (1) 特定商取引法等の執行の強化

太陽光発電システムに関して、消費生活センターに寄せられる相談の多くは訪問販売に係る契約トラブルである。相談内容をみると、補助金制度や余剰電力買取制度等に関して虚偽の説明を行ったもの<sup>1</sup>、販売の際の強引・長時間な勧誘、契約を急がせたりするもの、お得感を強調して有利誤認を誘導したものである。

このような相談の多くは、不実告知や迷惑勧誘等といった、訪問販売における典型的な問題事例であり、ある程度まで特定商取引法の厳格な運用で対応できるものと考えられる。すなわち、訪問販売における特定商取引法の規制では、民事ルールとして、8日間のクーリング・オフ、不実告知、故意の事実不告知に関する契約の取消<sup>2</sup>がある。行為規制として、再勧誘や不当行為の禁止等、行政処分として、指示、業務停止、あるいは、罰則の処分を行うことができる。まずは、これらの特定商取引法の枠組みを最大限活用することが、太陽光発電システムの販売に関する消費者問題の解決、あるいは、被害防止にとって有益であると考えられる。

また、太陽光発電システムは、先にも述べたように、他の商品・サービスと比べて、補助金制度が充実してきていること、余剰電力量に応じた収入が得られるなどの制度上の利点があり、また、品質を確保するためには、適正な施工を必要とするシステム上の特徴があるが、そのような利点や特徴を含めて、現時点においては、太陽光発電システムは、消費者にとって決して分かりやすいものではない。このため、実情に比べて不当な表示をしている場合において、他の商品・サービスと比べて、消費者にとって一層誤解を生じるおそれがある。景品表示法の適切な執行が重要である。

このため、消費者庁は、太陽光発電システムの販売に係る相談等を十分注視し、販売等において不適切な勧誘や広告を行う事業者に対し、違反の事実が認められる場合には、特定商取引法や景品表示法による行政処分等を厳格に行うことが必要である。

また、消費者庁の対応だけでは十分であるとは言えない。相談は、首都圏を

<sup>1</sup> 太陽光発電システムは、日照時間、屋根の形状等によって発電量が異なるため、消費者自らが、発電量を事前に把握しにくいこと等もあり、悪質な業者が、実情に比べて発電電力量を過剰に見積もって説明するといったトラブルが起きている。

<sup>2</sup> 取消が認められる故意の事実不告知としては特定商取引法6条 ~ 。

中心に全国的に広がっているのに加え、太陽光発電システムそのものは、日照時間、屋根の形状等によって発電量が異なるなど、各地域ごとの気候や風土による影響が大きい。また、補助金の額や交付条件も自治体によって異なる。各都道府県においても、各地域の被害の実情等を踏まえながら、きめ細かく対応することが重要である。

なお、消費者委員会が行った自治体への調査においても、太陽光発電システムの販売に関する相談の増加が懸念され、具体的な対策を考えるべきとする意見も少なくない。また、消費者委員会が把握しているところでは、北海道、栃木県及び和歌山県では特定商取引法に係る行政処分が実施されているものの、上記2法による行政処分は、なお低調にとどまっている。

このため、消費者庁は、都道府県に対し、違反の事実が認められる場合には、特定商取引法や景品表示法による行政処分等を厳格に行うよう、要請することが必要である。

## (2) 割賦販売に対する適切な対応

消費生活センターに寄せられた相談の支払方法をみると、総じて個別クレジット（個別信用購入あっせん）によるものが多い。その理由としては、太陽光発電システムの最多価格帯<sup>3</sup>は、200万円台から300万円台と比較的高価なものであることから、現金払いやクレジットカード（包括信用購入あっせん）払いが行いにくいのではないかと考えられる。

個別クレジットが多いということは、消費者に資金を供給する個別クレジット業者がその加盟店の販売方法を精査し、厳格な加盟店管理を通して悪質業者を排除していく等の働きかけが有効であることを意味するものである。

割賦販売法は、平成20年に改正されたが、そのような方向に沿ったものと考えられる<sup>4</sup>。なお、消費者委員会が行った調査においても、平成20年改正により、個別クレジット業者が、太陽光発電システムの販売を行う加盟店について、十分監視が届くようになり、悪質業者を排除するために効果的であるとの意見があった。

<sup>3</sup> 消費生活センターに寄せられた相談事案の最多価格帯

<sup>4</sup> 割賦販売法の平成20年の改正の主たる内容として、個別クレジットを行う事業者を登録制の対象とし、行政による監督規定の導入、個別クレジットを行う事業者に訪問販売等、特定商取引法5類型を行う加盟店の行為について調査することを義務付け、不適切な勧誘があれば消費者へ与信することを禁止する、訪問販売等による売買契約が取り消された場合、個別クレジットも解約し、既に払ったお金の返還も請求可能とすること等である。

このため、経済産業省は、引き続き、個別クレジット業者の指導監督を通じて、悪質な業者が排除できるよう、割賦販売法の厳格な運用に努めクレジット業者の厳格な加盟店管理を推し進めることが必要である。

## 2．業界団体を通じた販売方法の適正化、品質の向上のための取組

消費者から太陽光発電システムの信頼性を維持するためには、業界から、悪質な業者を排除し、品質確保に向けた自主的取組も重要である。

一般社団法人太陽光発電協会においては、会員企業に対して、特定商取引法の法令遵守を内容とする研修の実施を要請するとともに、「販売時の注意事項」、「表示に関する業界自主ルール」等を作成している。また、同協会において、「太陽光発電消費者相談センター」を設置し、消費者からの問い合わせ等に対応している。さらに、平成24年度から、太陽光発電システムの設置に必要な技能、専門知識を持った施工者を育成・認定するための「PV施工士認定制度」を開始する予定である。

このような取組は、販売品質、施工品質、メンテナンス品質等の確保を通じて、被害を未然に防止する観点から大いに評価できるものである。今後、太陽光発電システムの普及が高まる中、悪質業者の参入の可能性が高まることから、寄せられた相談等、被害の実情を把握し、自主的な取組の実効性を高めるとともに、見直しを行うことが重要である。

このため、経済産業省は、太陽光発電協会等に対して、消費者から相談窓口寄せられた相談内容等を踏まえながら、現在行っている取組について見直しを行い、販売品質、施工品質、メンテナンス品質等を確保するような仕組みを検討することなど、悪質な事業者の排除に向けた自主的な取組を要請することが必要である。

## 3．支援制度等に関する分かりやすい情報の提供

消費生活センターに寄せられた相談内容をみると、補助金や余剰電力買取制度等の支援制度に関する不実告知や不正確な説明に関する相談など、消費者が、事前に正確な情報を持っていたり、十分な情報が周知されていたならば、防止できたと思われるものがある。

例えば、補助金は、国、都道府県、市町村と3つの行政機関から交付されており、都道府県、市町村はそれぞれ独自の制度（交付条件）であるため、総額でどれだけの交付額を得ることができるのかは、地域ごとに異なっており、単純ではない。

現在でも、経済産業省のウェブサイトや太陽光発電協会等の取組を通じ、補助金等の支援制度についての情報提供を行っているが、消費者の目線から、求められている情報が、十分に分かりやすく、周知されるよう、常に見直しを行うことが必要である。例えば、太陽光発電システムは、日照時間、屋根の形状等によって発電量が異なるが、契約当事者となる消費者に対して、できる限り具体的かつ正確な情報を契約前に提供するという観点も重要であろう。分かりやすい情報の適時適切な提供は、消費者トラブルを招かないための基本的な環境整備である。

このため、経済産業省は、余剰電力買取制度や補助金等の支援制度を含め、消費者の分かりやすさに資する観点から情報提供のあり方について見直しを行い、きめ細やかな情報提供の実施に向けた検討を行うことが必要である。

## 違法ドラッグ対策に関する提言

平成 24 年 4 月 24 日  
消費者委員会

### 1. 背景

違法ドラッグ<sup>1</sup>については、平成 10 年頃から一部の薬物マニアの間で流行し始めたと言われており、違法ドラッグを吸引等した場合、麻薬に似た幻覚症状、興奮、多幸感だけでなく、頻脈、痙攣などの重篤な中毒症状などの健康被害が多発しており、また、青少年を中心に乱用が広がるなど社会問題化している。最近では、都内や大阪市で薬物中毒による緊急搬送が多発したほか、今年 2 月には名古屋市内、4 月には横浜市内で薬物中毒による死者が出るなどの事実もあり、このまま見過ごすべきではない状況にある。

こうした薬物中毒の多くは、麻薬や大麻といった違法な薬物に指定された薬物による中毒ではなく、いわゆるヘッドショップ等で市販されたハーブや芳香剤などに含まれる成分を被害者（消費者）が意図的に吸引等を行うことにより、薬物中毒を発生させたものである。

違法ドラッグとは、薬事法第 2 条第 14 項に規定する「指定薬物」及びこれに含まれないもののその化学構造式が指定薬物に類似したものであって、事実上、吸引などの人体への摂取目的で販売されている場合には、無承認・無許可医薬品に該当し、薬事法上の取締りの対象となるものである。しかしながら、薬事法以外に違法ドラッグを規制する法律がないため、個人の所持や摂取、また、売買は販売者が人体への摂取を示唆しない限り違法とは言えない状況にある。これらの違法ドラッグは、店舗販売のほか、インターネット等を通じて販売されており、薬事法に抵触しないようにハーブ、芳香剤や観賞用などとして販売されているケースが多い。

### 2. 消費者問題としての違法ドラッグ

今回、消費者委員会が違法ドラッグ問題を消費者問題の 1 つとして取り上げたのは、次の事由による。

まず、違法ドラッグは、強い常習性を持つ麻薬や覚せい剤などへの入門薬物（ゲートウェイドラッグ）と言われており、また、違法ドラッグの中には、製造管理工程が劣悪な場合もあることから麻薬などより強い毒性を含んでいる場合もあり、使用することにより精神錯乱等身体に重大な影響を与え、場合によっては死に至らせるものもある。

こうした薬物乱用のきっかけとなる商品が、市中において、また、インターネット取引等を通じてオープンマーケットで自由に販売され、青少年も簡単に手に入れることができる状況にあり、消費者安全の観点から大いに問題があると考ええる。

また、販売主は、当然予想される結果に目をつむり、違法性を認識しつつ販売していることが容易に推測される。この行為は、仮に違法ドラッグの使用方法を消費者へ示唆し

<sup>1</sup> 違法ドラッグとは、いわゆる「脱法ドラッグ」と称されるものである。

た場合は、無承認・無許可医薬品の販売に当たり、薬事法の処罰対象となるとともに、あたかも危険な薬物でないかのように偽って販売するといった取引上の問題、重大な副作用等の不利益事実に関する不告知に当たる可能性もある。

また、容易に販売名や包装形態等を変えて販売されるなど実際にどのような物質が含まれているか不明なまま流通したり、用途が偽装されたり、用途を一切標榜しないまま輸入・販売されるなど、違法ドラッグの多くは、実効ある取締りが難しい。

このように、違法ドラッグについては、市場適合商品であるかのような様相を呈しつつ、消費者の健康に対して非常に有害なものが市場に出回っており、消費者問題として違法ドラッグ問題に取り組み、積極的にこれを市場から排除していくことが重要である。

### 3. 違法ドラッグ対策に関する消費者委員会の提言

違法ドラッグによって派生する種々の問題を踏まえ、消費者委員会としては、違法ドラッグを消費者問題の一つ（消費者安全、消費者取引）として捉え、厚生労働省をはじめとする薬物乱用対策推進会議<sup>2</sup>関係府省に対し、以下のとおり提言する。

#### (1) 指定薬物への指定の迅速化

指定薬物に指定されている薬物は平成 24 年 4 月現在 68 物質となっているが、ヨーロッパ等で販売・製造されている違法ドラッグについては、これに該当しないものが日本で新たに輸入・販売される傾向がある。

このため、日本で販売される前にそれら違法ドラッグの成分を調査し、販売前に指定薬物に指定するなどの方法により、指定の迅速化を速やかに図る必要がある。こうした指定をすり抜けて日本で新たに販売された違法ドラッグについては、その事実が確認でき次第、指定薬物に指定することが有効である。

また、厚生労働省にあっては、新たな違法ドラッグに関する情報収集・監視力を高めるとともにより一層の基礎的な研究・分析体制の整備を行い、指定薬物の指定の迅速化を図るよう要請する。

#### (2) 取締りの強化のための方策

指定薬物以外の薬物等については、薬事法では、「人体に影響を及ぼすことを目的とする物質」を医薬品として取り締まることが可能であり、違法ドラッグもその対象である。しかし、違法ドラッグについては、化学構造式を若干変えた新規の違法ドラッグが相次いで出現しており、実際にどのような物質が含まれているか不明なまま流通し、また、用途を一切明示しないまま輸入・販売がされるなど、実効ある取締りが難しい状況にある。

そこで、厚生労働省に対しては、成分構造が類似していれば薬事法違反として一括

---

<sup>2</sup> 薬物乱用対策推進会議

議長：内閣府特命担当大臣（薬物乱用対策） 副議長：国家公安委員会委員長、法務大臣、財務大臣、文部科学大臣、厚生労働大臣、国土交通大臣、構成員：総務大臣、外務大臣、経済産業大臣

で規制対象とする「包括指定」の導入や 現状では麻薬や覚せい剤などの捜査権限しかない麻薬取締官（員）に違法ドラッグを独自に捜査、摘発できる司法警察職員としての取締権限などを持たせるなどの体制強化を検討するよう要請する。

さらに、薬物乱用対策推進会議関係府省が連携して、個人輸入等による入手機会を抑制するための施策の実施（違法ドラッグの仕出地や中継地となっている国と国際協力の新たな枠組みを構築する等、水際対策を徹底する。） 合法商品としての様相を呈しつつインターネットを利用して販売活動を行う広告の監視・規制強化についても検討し、必要な対応を行うよう検討することを要望する。

当委員会は、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図る観点から、上記の規制強化など、所要の措置が適切に講じられることを求める。

### （３）取締当局との連携強化

これまで、政府全体では、薬物乱用対策推進会議のもと、厚生労働省をはじめ警察など関係行政機関が連携した対応を行っているが、平成 24 年度より、厚生労働省により情報を関係者が共有できる協議会の設置が予定されており、これを基にして今後の取組がより強化されることを期待する。当委員会は、今後とも、さらに関係府省等との連携を進めて、消費者被害の効果的抑止が実現できるよう、より一層の努力を求めるものである。

### （４）実態把握と消費者への情報提供・啓発の実施

違法ドラッグに関する全国レベルの乱用実態・健康被害情報については、各都道府県単位でそれらの被害数やその程度等を統一的に把握するのは難しいことから、厚生労働省が関係行政機関と連携の上、それらの情報を一元的に把握し、効果的な対応策を検討する必要がある。実態把握の上、健康被害や危険性に関する消費者への情報提供・啓発の強化を求める。その際、特に青少年への影響を踏まえ、大学等をはじめとした学校における啓発の一層の強化を求める。

また、薬物問題相談窓口や消費生活センターを活用する等して違法ドラッグによる健康被害に関する消費者等からの相談窓口の設置の検討を要望する。

## 皆様へのメッセージ

消費者委員会

違法ドラッグは、多くの場合、「合法ドラッグ」と称し販売されていますが、その実態は麻薬や覚醒剤に類似した危険な薬物であることに注意が必要です。

違法ドラッグは、消費者が違法ドラッグの危険性を十分に認識していないという問題があります。特に青少年が興味本位で違法ドラッグを購入、使用することは、そこに常習性、依存性の高いものがあること、また、より強い刺激を求めて麻薬や覚醒剤を使用する契機となることなどから、周囲の者が十分注意する必要があります。

学校生活や社会生活の中で、青少年が違法ドラッグのような薬物を購入・使用しないように、指導・監視していくことは不可欠です。また、青少年がこうした薬物に興味を持たないようにするには、学校だけでなく家庭内での教育が大きな役割を果たすことは言うまでもありません。折に触れて家庭の中で、このような薬物の持つ恐ろしさを話し合うことは、薬物使用に対する予防的教育となります。

しかし、現実には、こうした薬物を所持、使用している場合には、家族をはじめとする周囲の人たちが勇気を持って、都道府県の薬物担当窓口に相談する等、適切な対応を行う必要があります。深入りしてしまう前に青少年をこうした薬物の被害から守ることが重要です。

国民一人一人が、薬物問題と真剣に向き合い、市場からこれらの薬物を排除する努力をすることが求められます。

以 上



「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」中間取りまとめ（座長試案）についての意見

平成 23 年 12 月 2 日  
消費者委員会

独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）の在り方の見直しについては、本年 10 月に「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」（以下「検証会議」という。）が設置され、これまで 6 回の議論を重ね、今般、第 6 回検証会議（平成 23 年 11 月 30 日）において「「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」中間取りまとめ（座長試案）」（以下「中間取りまとめ（座長試案）」という。）が示されたところである。

当委員会は、検証会議が、10 月に試行を開始して以降、熱心な議論を重ねたことを評価するものであるが、一方、上記の中間取りまとめ（座長試案）の内容について、留意すべき点があるため、下記の通り意見を述べる。

なお、国民生活センターの在り方については、当委員会としては、これまで、「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）において、国民生活センターの消費者庁への一元化には、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旨を述べ、また、「『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）において、本件については、有識者等による「検討会」を設置し、消費者行政体制を更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べきである旨の意見を述べてきたところであるが、本件の検討にあたっては、本意見のほか、これらの意見の趣旨も踏まえて検討されることを強く希望するものである。

記

中間取りまとめ（座長試案）では、国民生活センターの基本的な在り方に関する選択肢として、新たな法人制度への移行、国への移行、いわゆる「政府から独立した法人」の 3 つの選択肢を掲げた上で、結論としては、国へ移行することが適当とされている。

当委員会としては、国民生活センターの組織面の位置付けについて、何れの選択肢が適切か、あるいは、他の選択肢がないのか等、さらに検討を深める余地があると考え、どのような組織形態をとることになるにせよ、国民生活センターの機能が十分に発揮されるという観点を重視すべきであり、以下の点に特に留意して、これを制度的に担保する方策を検討することが必要である。

- (1) 消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターという現行の3つの機関がいわば三極を形成して各々の役割を遂行し、互いに良い意味で緊張関係を維持しつつ、適切な連携を図ることが重要であること
- (2) 消費者の立場に立って、柔軟かつ機動的な業務運営を行う国民生活センターの特性が損なわれないようにすること
- (3) 国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性が確保されるようにすること
- (4) 国民生活センターと地方の消費者行政の現場との密接な結び付きが弱まらないようにすること

以 上

## 「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24年2月14日  
消費者委員会

消費者安全法第13条は、国が収集した消費者事故関連情報が消費者安全の確保を図るため有効に活用されるよう、内閣総理大臣はその集約と分析の結果を国会及び消費者委員会に報告、関係行政機関、地方公共団体及び国民生活センターへ提供するとともに、公表することを求めている。

消費者庁は2月10日、当該規定により「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、国会に報告した。

消費者庁の報告は今回で4回目となるが、消費者委員会は過去の報告に対しその都度意見を表明し、内容の改善を提起してきており、今回の報告は当委員会の意見に沿って一定の改善が見られたことは評価できる。

今回の報告についても、これまでの問題点が是正されたか、また、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) 各項目の冒頭に「ポイント」として、各項目の要約（項目別要約の他、事故件数の前年同期比や事故内容別の割合等のグラフなど）が追加された。
- イ) 事故情報データベースに収集された情報について、情報の入手経路と件数を図示し、さらにホームページの画面とアドレスが掲載された。  
(26、27頁)
- ウ) 参考1として、消費者安全法に基づき通知された重大事故等のデータに公表日と備考欄が追加され、備考には消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故との重複情報やリコール情報等が記載された。また、参考2も同様に記載がより詳しく追加された。(51頁～167頁)
- エ) 参考3として、消費者安全法に基づき通知された事故件数について時系列データが掲載され、過去からの件数や構成比の推移が掲載された。(168頁～171頁)

上記4点のうち、イ)とウ)は、これまで消費者委員会が是正を要望してきたものであり、ア)とエ)については、内容説明がより分かりやすく、詳しく掲載されている点で、一定の改善が見られた。

しかしながら次の点については、依然として課題が残された。

## 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

参考資料(51頁～)にある「追跡確認状況」が報告期間内の重大事故例を全て網羅するものとなっていない。

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。

「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。

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。特に最も件数の多い「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。

「重大事故例」のうち、「相談者非公表希望の事例」の公表が概要の一部に留まっている。

### 2. 分かりやすく使いやすい分類

「事故内容」の分類が分かりにくいままとなっている。

「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。

## 今後の課題

消費者庁は、平成24年度に、適切かつ効果的な消費者政策を推進するために、消費者問題の現状や課題、政府の取組等の全体像を分かりやすくまとめた年次報告(「消費者白書(仮称)」)を新たに作成するとしている。

新たな「消費者白書(仮称)」においても、この国会報告が目的としている、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ためには、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取りまとめを行っていただきたい。

のように残された課題も多く、また情報の分析・対応について、件数の多い事故、前年と比べ増加している事故について、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、事故の未然・拡大防止へ向け、収集・分析・公表の一層の充実が求められる。

消費者委員会は、今後もこれらの課題について、国会報告ならびに「消費者白書(仮称)」が、より消費生活の安全・安心に寄与するよう、検証・評価・監視に取り組み、消費者庁に一層の努力を求めていく。

## 「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 24 年 6 月 12 日  
消費者委員会

消費者安全法第 13 条は、国が収集した消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るため有効に活用されるよう、内閣総理大臣がその集約及び分析の結果を取りまとめ、国会及び消費者委員会に報告するとともに、公表することを求めている。

消費者庁は、その規定に則り今回で 5 回目となる「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」をまとめ、国会に提出した。

今回の取りまとめにより、過去 2.5 年分の消費者事故等の情報が蓄積されたことから、時系列での事故件数等の変化が明らかとなり、その分析を基にした対策の立案等、有効活用がより一層求められる。

消費者委員会は、過去 4 回の報告に対し意見を表明し、内容の改善を提起した結果、前回までに一定の改善が見られたことは評価している。

今回の報告についても、これまでの問題点や新たな課題などを確認し、次のように意見を述べる。

### 主な改善点

- ア) 各項目に示されている事故件数の分類表のほぼ全てに、内容別の構成比と前年同期が示され、数字の増減による変化の状況が分かりやすく整理されている。
- イ) 参考資料 3 のそれぞれの時系列データに、新たに平成 21 年からのデータが、年度別、半期別に一覧で示されることにより、その変化が分かりやすく掲載されている。さらに PIO-NET に収集された情報として、危害情報、危険情報別のデータが追加されている。
- ウ) 参考資料 4 に、事故内容別分類の説明として、分類内容の事故概要の事例が紹介され、理解しやすくなっている。

上記のア)とイ)は時系列の事故件数等の変化が分かりやすく記載されており、また、ウ)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、一定の改善が見られる。

## 残された課題

1. 情報の一元化と社会的共有化への推進について  
特に、「事故情報データバンク」「医療機関ネットワーク」によって収集された情報、並びにその情報を分析した結果についての説明の充実が重要である。
2. 分かりやすく使いやすい分類について  
参考資料5にある2つの表の内容がリンクしておらず、当初から改善を求めていた「商品等別分類」が分かりにくいままとなっている。

## 新たな課題

この報告書は、その名称にあるように、情報の集約と分析の取りまとめが求められている。

情報の集約については、今回の取りまとめにより平成21年9月以降の消費者事故等の情報が蓄積され、時系列データとその変化が示される等、充実してきているものの、その分析についての記述は十分とは言えない。

例えば、平成23年下半期の消費者事故等の件数は、前年同期と比べ19.6%減であるにも関わらず、同時期の重大事故等は、前年同期と比べ96.9%増となっている。しかしながら、その要因については何ら記述されておらず、この数字の違いについての疑問はそのまま残る。

消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るため有効に活用されるためにも、上記のような分析についての記述が必要と考える。

## 消費者白書（仮称）での対応について

前回（平成24年2月14日）の意見で述べたように、消費者庁が平成24年度に新たに作成を進めている年次報告（「消費者白書（仮称）」）においても、消費者事故等の未然・拡大防止に有効に活用できるようにするためには、分かりやすく、理解しやすい内容であることが前提である。

の指摘のように新たな課題もあり、消費者事故情報の収集・分析・公表の一層の充実が求められる。

消費者庁は「消費者白書（仮称）」においても、この点を認識して取りまとめを行っていただきたい。

消費者委員会は、今後もこれらの課題について、より消費生活の安全・安心に寄与するよう、検証・評価・監視に取り組んでいく。

## 「健康食品の表示等の在り方」に関する考え方 ～健康食品の利用者アンケートの分析結果を踏まえて～

平成 24 年 6 月  
消費者委員会

### 1.はじめに

消費者委員会(第一次)では、消費者庁からの「健康食品の表示の在り方」についての検討要請を受け、食品の専門家・研究者、事業者団体等の有識者へのヒアリングを行い、これを踏まえて「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理をまとめ、平成 23 年 8 月に公表した。

消費者委員会(第一次)での検討を受け、更なる検討を進めていくためには、「健康食品」の利用者である消費者の利用実態、健康食品に対する意識等を踏まえた、消費者目線からの検討を行うことが不可欠である。

このため、消費者委員会(第二次)は、平成 24 年 3 月に健康食品の利用者 10,000 人に対して、その利用状況等に関するアンケートを実施し、それをもとに、利用者である消費者の利用状況、目的、満足度、サプリメントの利用状況等、を基礎に置きながら、「健康食品の表示等の在り方」に関して、一つの方向性を示すこととした。

今回の消費者アンケートでも示されているように、4分の3の消費者が「健康食品」を利用している。今や「健康食品」は、消費者にとって、なじみが深く、関心の高い食品であり、政策的にも、重要な課題の一つといえる。

「消費者基本計画」<sup>1</sup>においては、消費者庁及び厚生労働省において、「健康食品に関して正しい情報を提供ができる体制の整備」について盛り込まれているなど、関係省庁においては、今後も、「健康食品」について検討が進められていくものと期待するが、本「健康食品の表示等の在り方」に関する考え方」についても、十分参考にしながら、消費者目線での「健康食品」に関する行政の実施に努めてもらいたい。

なお、消費者委員会としても、本「考え方」を踏まえ、必要に応じて関係省庁とも連携を図りつつ、消費者目線での健康食品の表示の在り方について、建議等に向けた具体的な議論を進めていく所存である。

<sup>1</sup> 施策番号 77 「健康食品に関する消費者の理解の促進を図るため、健康食品に関して正しい情報を提供できる体制の整備を図ります。」

## 2. 考え方の視点

### (1) 消費者が重視している「健康食品」の「効き目・有効性」について 正確な情報の重要性

消費者は、「健康食品」に対して「効き目・有効性」を重視している。これらについて、正確な情報が消費者に伝わることは、消費者にとって合理的な選択を行う上での基本的な前提というべきである。消費者に誤解を招くような、行き過ぎた表示、広告を行う事業者に対して適切に法執行を行うとともに、確実な情報源としての行政機関等の利用を促すべきである。

#### (考え方)

アンケートにおいて、利用者は、健康食品に対して重視する点として「効き目・有効性」と回答した者が約5割であり、健康食品を購入する際の参考情報として、「機能性(効果・効能)」と回答した利用者が63%であった。消費者は、「健康食品」に対して、「効き目・有効性」を重視しており、これらについて正確な情報が消費者に伝わることは、消費者にとって合理的な選択を行う上での基本的な前提というべきであるといえる。

実際、消費者が、健康食品の「効き目・有効性」について、正確な情報を持ち得ているかどうかは、健康食品の表示や広告等の実情にも大きく影響を受けるものである。

今回のアンケートからも、約5割の者が「行き過ぎた宣伝・広告が目立つ」と回答しており、さらに、健康食品に対して不満を持っている者(健康食品の利用者の約4割)の約8割が、「期待したほどの効果がなかった」ことを不満の原因として挙げている。消費者に誤解をもたらすような、行き過ぎた表示や過剰な広告等が、健康食品への過大な期待を抱かせ、また不満を生み出している可能性は否定できないものでもある。

消費者庁及び厚生労働省においては、健康食品等の表示や広告等を十分注視し、不適切な表示や広告を行う事業者に対して、違反の事実が認められる場合には、健康増進法<sup>2</sup>や景品表示法<sup>3</sup>等による適切な法執行を行うことが重要である。

また、健康食品に関する情報収集経路に関して、アンケートの結果、行政機関から情報収集していると回答したのは、1%程度であった。行政機関から得られる情報は、一般に公共性を有するものであり、機能性を含め健康食品に関しても消費者にとって目安となるべき有益な情報が多く含ま

<sup>2</sup>健康増進法第32条の2、第32条の3

<sup>3</sup>景品表示法第4条、第6条～第9条



れていると考えられるが、現状では、消費者が行政機関からの情報を十分に活用しているとは言い難い。消費者庁及び厚生労働省は、ホームページ等による行政機関からの情報を充実させるとともに、その重要性を消費者に周知させ、確実な情報源としての行政機関の認知度・利用度の向上につとめることが重要である。

#### 既存の制度の活用

消費者が、健康食品に「効き目・有効性」を重視し、消費者はある程度価格が高くなっても機能性表示を求める傾向がある。このようなニーズに応えるためには、特定保健用食品制度等の機能性食品に関する既存の制度を十分活用する視点も考えられる。

#### (考え方)

上記でも述べたように、アンケート結果では、消費者は、健康食品に最も重視する事項等として、「効き目・有効性」と考えており、ある程度価格が高くなっても機能性表示をしてほしいと考えている消費者も6割に達している。

現在、我が国では、機能性表示のできる食品としては、栄養機能食品と特定保健用食品がある。栄養機能食品とは、規格基準が定められた栄養成分(ビタミン、ミネラル)についてその機能を表示する食品である。

一方、特定保健用食品とは、食品の持つ特定の保健の用途を表示して販売される食品であり、

「個別に許可された特定保健用食品」に加え、

「疾病リスク低減表示を認める特定保健用食品」、

「科学的根拠が蓄積された関与成分について、規格基準を定め、簡易な審査で許可する、規格基準型の特定保健用食品」、

「一定の有効性が確認された食品について、限定的な科学的根拠の表示を条件に許可した、条件付き特定保健用食品」

といった類型があり、制度としては充実してきているといえる。「機能性」表示に対する消費者のニーズに応えるためには、現在の制度を十分に活用して対応を行っていくことが自然であると考えられる。

例えば、消費者庁は、海外の事例や実証研究を参考にしつつ、一定のエビデンス(科学的根拠)があるものについて、次のような事項について、追加の是非も含めた検討をすることも考えられる。

・特定保健用食品：規格基準で認められている関与成分や疾病リスク低

## 減表示として認められる事例

- ・ 栄養機能食品：規格基準で定められている栄養成分

### (2) 錠剤・カプセル型食品について

多くの消費者が、錠剤・カプセル型食品（以下「サプリメント」という。）の摂取目安量を重視しており、さらに、複数種類の利用者が多いということに鑑み、表示の実態を踏まえ、消費者が摂取目安量について、確実に利用できるようにすることが重要である。

#### (考え方)

サプリメントは、特定成分を濃縮・含有していることから、成分の過剰摂取による健康被害の発生が懸念されている。過剰摂取による健康被害等を防止するためには、摂取目安量表示は重要な役割を担うものと考えられる。

アンケートの結果では、サプリメントの利用者の約9割が摂取目安量以下の量を利用しており、また、過半数の消費者がサプリメントへの摂取目安量表示の義務化を希望していた。消費者は、サプリメントに表示された摂取目安量を重視するとともに、これを遵守していることが窺われる。

摂取目安量表示に関して、厚生労働省では、「いわゆる健康食品」の摂取量及び摂取方法等の表示に関する指針について」（平成17年2月28日食安発第0228001号）において、「いわゆる健康食品が含有する成分に応じ、安全性試験データ、通常の食生活における当該食品の摂取量等科学的根拠に基づき設定した、一日当たりの摂取目安量を表示すべき」としている。

アンケート調査では、「摂取目安量の表示がない」との回答が極めて少なかった（0.1%）ことから、概して摂取目安量の表示が行われている可能性が高いとも考えられるが、まずは、上記の厚生労働省通知に鑑み、消費者庁は、サプリメントに関する摂取目安量表示の実態を踏まえ、消費者がより確実に摂取目安量を認識して利用できるようにすることが重要である。

なお、アンケート調査の結果、サプリメントの利用者の約6割が2種類以上のサプリメントを利用していた。厚生労働省通知においては、「摂取目安量の算出に際しては、いわゆる健康食品が含有する成分と同一の成分が他の食品によっても摂取されるケースや個人差も見込むこと」としているが、複数種類の利用者が多いことを踏まえると、消費者庁及び厚生労働省は、表

示等において、サプリメントの複数種類の摂取によって同一成分の過剰摂取を引き起こす可能性についての注意喚起等を促すことが考えられる。

### (3) 医薬品との併用について

健康食品の利用者の中には、医療機関から処方された医薬品も併用しており、その多くは、医薬品の処方に当たって医師等から健康食品の利用状況について安全性の確認を受けていない可能性がある。このため、医薬品の処方に際して、必要に応じて、患者に対して健康食品に関する注意喚起や情報提供を行うことが有益である。

#### (考え方)

健康食品の中には、医薬品との間で相互作用<sup>4</sup>が生ずることが懸念されている。消費者委員会（第一次）が日本医師会に対して行ったヒアリングにおいても、「患者が健康食品を摂取していることを伏せている場合は、相互作用の把握、原因究明に遅れがでる。」「患者に健康食品の摂取状況を尋ねたり、その健康被害リスクを説明したりすることも含め、かかりつけ医機能の推進が重要」等の指摘<sup>5</sup>がなされている。

アンケートをみると、健康食品の現在利用者のうち、約 35%が健康食品と処方薬を併用しており、肥満・生活習慣病（その予備軍を含む）・アレルギー体質の者においては、約 45%が処方薬と健康食品を併用している。また、医薬品の処方にあたり、健康食品の利用者のうち通院をしている者の約 8 割が「医師等から健康食品の利用状況に関する確認を受けていない」としている。

多くの健康食品の利用者が医療関係者による安全性の確認を受けることなく健康食品と処方薬を安易に併用している可能性がある。

このため、厚生労働省は、医師等が医薬品の処方に当たって、必要に応じて、患者に対して健康食品に関する注意喚起や情報提供を促すことが考えられる。

<sup>4</sup> 複数の薬物を併用した場合に、薬効が減弱あるいは増強されたり、有害作用が起こること。（公益社団法人日本薬学会「薬学用語辞典」より抜粋）

<sup>5</sup> 平成 23 年 3 月 4 日第 49 回消費者委員会における社団法人日本医師会石川常任理事の指摘。

#### (4) 消費者からの情報の集約について

健康被害が疑われるトラブルが発生した際、消費者からの通報先が散らばっていたり、あるいは、そもそも通報しておらず、被害情報が散逸・潜在している可能性がある。このため、健康食品による健康被害（健康被害が疑われる事案も含む）に係る苦情処理を保健所で受け付けていることを消費者に周知するとともに、消費者や製造業者等から保健所への情報の集約を促すことが重要である。

#### (考え方)

健康食品による健康被害が発生した場合、被害情報を迅速に把握することが不可欠である。健康被害（疑われる場合も含む）の情報を消費者はどこに通報しているのか、アンケートの結果を見ると、その通報先としては、医療機関（診療含む）15%、保健所1.0%、メーカー6.3%、購入先5.2%となっていた。保健所への通報が少なく、通報先が散在している。また、健康被害が疑われるトラブルを経験した者の約7割が、相談・通報しようと思わなかった、又は、通報先が不明であったと回答したことから、健康被害が疑われるトラブルに関する情報は多くが潜在している可能性も考えられる。

厚生労働省は、「健康食品・無承認無許可医薬品健康被害防止対応要領について」（平成14年10月4日医薬発第1004001号）において、「都道府県等が、住民に対して、健康食品等による健康被害に係る苦情相談を保健所で受け付けていることを住民に周知することにより、健康被害が疑われる場合の保健所に対する早期の申し出を促す」としている。

また、食品等事業者が実施すべき管理運営基準に関する指針（ガイドライン）（平成16年2月27日食安発第0227012号）において、「食品の製造、輸入又は販売等を行う者は、製造、加工又は輸入した食品等に関する消費者からの健康被害（医師の診断を受け、当該症状が製造等した食品等に起因する又はその疑いがあると診断されたもの）及び食品衛生法に違反する食品等に関する情報について、保健所等へ速やかに報告する」としている。

以上を踏まえ、厚生労働省は、健康食品による健康被害（健康被害が疑われる事案も含む）に係る苦情を保健所で受け付けていることを消費者に周知するとともに、消費者や製造業者等からの情報を保健所が集約するよう促すことが重要である。

なお、消費者の安全の確保や同種の被害の防止のため、消費者に対する適時適切な注意喚起が行われるよう、消費者庁及び厚生労働省の連携した取組が望まれる。

## 委員長声明

- 家庭用電気料金値上げに係る認可申請について -

（平成24年5月10日  
消費者委員会）

消費者委員会では、本年2月28日に、関係大臣に対し、公共料金の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点からの取組の推進を求めるとともに、経済産業大臣に対しては、「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議」における議論の結果等を踏まえ、電気料金を決定するために必要な情報の提供等に努める必要がある旨建議を行った。

この度、東京電力株式会社から、家庭用電気料金の値上げ等を盛り込んだ「総合特別事業計画」の認定申請があった。

消費者委員会としては、電気料金の値上げが国民生活に与える影響の大きさに鑑み、経済産業大臣に対し、下記のとおり、先の建議への適切な対応等を改めて要請する。

なお、消費者庁とも連携を図りつつ、その後の取組状況について常時監視し、問題提起を行っていく所存である。

### 記

#### 1 適切な審査について

有識者会議の議論等を踏まえて作成した「一般電気事業供給約款料金審査要領」（平成24年3月改正）に沿って審査を行うこと。

行政手続法第6条に基づく本件に係る標準処理期間は4か月となっていることを踏まえ、拙速に結論を出さず、十分な審査を行うこと。

外部の有識者からなる中立的な機関によるチェックを行い、同機関による審査の過程を原則として公開すること。

## 2 公聴会の適切な開催について

公聴会は、参加者数等を考慮し、相応の回数・時間をとって開催すること。また、より多くの消費者が傍聴できるような工夫を行うこと。

公述人は偏りがないうように適切に選定するほか、消費者団体等の代表者を含めること。

議事進行役については、可能な限り中立的な第三者を選任すること。

消費者庁「公共料金に関する研究会中間取りまとめ」（平成24年4月）の中で指摘されている以下の事項についても的確に対応すること。

）公述人の決定及びその意見の発表に資する十分な内容の情報提供を時間的余裕をもって行うこと。

）公聴会の場においては質疑応答の場を設ける等、一方的な意見発表の場としないこと。

）議論の内容を消費者委員会へ提供すること。

公聴会の開催後、議論の内容等を速やかにHPに掲載すること。

## 3 適時適切な情報提供について

資源エネルギー庁「電気料金情報公開ガイドライン」（平成24年3月改正）に基づき、情報提供を迅速に行うこと。

「公共料金に関する研究会中間取りまとめ」の中で指摘されている以下の事項についても情報提供を迅速に行うこと。

）主要な他事業者との料金格差の要因

）設備投資の妥当性を検証できる情報

）セグメント別収支

東京電力の家庭用電気料金値上げ認可申請に関する  
消費者委員会としての現時点の考え方

平成 24 年 6 月 19 日  
消費者委員会

消費者委員会では本年 2 月 28 日付けで、関係大臣に対して公共料金の決定過程の透明性及び消費者参加の機会を確保する観点からの取組の推進を求める「公共料金問題についての建議」を行った。さらに、本年 5 月 10 日付けで経済産業大臣に対して、電気料金の値上げが国民生活に与える影響の大きさに鑑み、家庭用電気料金の決定過程における適切な審査、公聴会の適切な開催、適時適切な情報提供を求める委員長声明を行った。

また、消費者委員会では公共料金担当委員及び外部有識者から構成される電気料金問題検討ワーキングチームを開催し、今次の値上げ認可申請において、消費者に対してより分かりやすい説明や追加の説明が必要と考えられる点について検討を行った。

その検討の結果については委員会からの「東京電力の家庭用電気料金値上げに係る質問」として整理し、それを基に、消費者委員会において 5 月 29 日、6 月 12 日及び 6 月 19 日の 3 回にわたって経済産業省及び東京電力からヒアリングを実施した。

ヒアリングでは、委員から何点かの疑問や意見が出されており、委員から指摘のあった主な疑問点及び課題を挙げれば、下記のとおりである。

これらの点については、経済産業省において電気料金審査専門委員会にご報告していただくとともに、そこでの議論において適切に反映されることを期待する。また、今後、電気料金審査専門委員会で査定方針の考え方を出されるものとするが、その内容とともに、下記の疑問や課題がどのように反映されたかについても当委員会で説明をうかがう機会を設けたいと考えている。

記

< 疑問点 >

1. 人件費

- ・ 電気事業者の人件費の内の厚生費について、料金算定に当たって原価として認めるのは、法定厚生費に限るべきではないか。法定外の福利厚生制度は企業の裁量によるものであり、それらに要する経費は利用者に負担を新たに求めるのではなく、利益の中から工面すべきではないか。

- ・ 公的資金が資本注入された状態にある東京電力の従業員、特に幹部社員の給与や厚生費等の人件費について、他の公益企業（ガス会社等）と同レベルを維持することは一般の理解を得られにくいと考えられないか。さらに圧縮できるものはないか考えるべき。

## 2．競争入札・随意契約

- ・ 競争入札比率を高める目標（申請では30%）をさらに高めるべきではないか。
- ・ 随意契約をせざるを得ない場合でも、取引先である子会社・関連会社の費用削減目標（申請では20%削減）をさらに高めるべきではないか。

## 3．燃料費

- ・ 燃料の購入価格水準や燃料の負担増を全額値上に賦課することの再検討が必要ではないか。今後とも燃料費圧縮のための作業を考えていただきたい。

## 4．購入電力料

- ・ 日本原子力発電等からの電力の購入がないにも関わらず、購入電力料として、平成24～26年度で年平均約1千億円を支払うことについて、その理由が不明確ではないか。

## 5．事業報酬・減価償却費

原子力発電の在り方については、消費者委員会での論点というよりは、国民的議論が行われるべき問題であるが、今回の値上げ申請における原価算定という観点からみて

- ・ 福島第一原発5、6号機及び福島第二原発について、レートベースから外れる一方、減価償却費等は原価に含まれていることについて問題はないのか。
- ・ 柏崎刈羽原子力発電所は、平成25年度から順次稼働させるものと仮定されており、原価算定期間において一時的に不稼働期間があることから、原価算定に当たっては、
  - 建設中の設備について、その1/2をレートベースに算入するのみだが、これは資本サービスを提供していないことを考慮した措置と考えられるが、この例に倣い、不稼働期間中の柏崎刈羽原子力発電所の設備についても、レートベースに算入する割合を検討すべきではないか。
  - 原子力発電所が停止したため燃料費が増大したことが今回の値上げ申請の要因であるが、不稼働期間中の柏崎刈羽原子力発電所の減価償却費を原価に含めると、発電費用の二重計上になるのではないか。よって、柏崎刈羽



原子力発電所の減価償却費は、不稼働期間中は原価から除くべきではないか。

公的資金が資本注入された東京電力においては、事業報酬率について、事情変更としてその実情に即した算定方法が考えられないか。

< 課題 >

さらに電気料金算定にあたっての今後の課題について、

- ・規制部門と自由化部門のコスト配分ルールが実態に合っているか、検証が必要ではないか。
- ・規制部門と自由化部門の売電量と利益率について、料金認可当時の計画と著しく乖離した場合に取るべき措置について、2月の消費者委員会による「公共料金問題についての建議」で料金値下げのプロセスを考えるべきとしているが、これも踏まえ今後検討すべきではないか。
- ・事業報酬について、最優先で特別負担金の返済に充てられることを事前にも確認し、事後にも検証を行うべきではないか。

## 東京電力の家庭用電気料金の値上げ認可申請に対する意見

平成24年7月13日  
消費者委員会

消費者委員会では、関係大臣に対し、本年2月28日付けで公共料金の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点からの取組みの推進を求める旨の建議を行った。さらに、5月10日には電気料金の値上げが国民生活に与える影響の大きさに鑑み、家庭用電気料金の決定過程における適切な審査、公聴会の適切な開催、適時適切な情報提供を求める旨の「委員長声明」を経済産業大臣に対して発出した。

また、東京電力株式会社による家庭用電気料金値上げ申請がなされて以降、当委員会では、外部有識者の知見も活用して、消費者に対してより分かりやすい説明や追加の説明が必要と考えられる事項を整理した「東京電力の家庭用電気料金値上げに係る質問」をとりまとめ、5月29日、6月12日、19日の3回に渡り、経済産業省及び東京電力株式会社に対し、同質問項目に則り、ヒアリングを実施した。

この過程で提起された疑問や課題については、6月19日付けで「東京電力の家庭用電気料金値上げ認可申請に関する消費者委員会としての現時点の考え方」(以下、「考え方」)として示したところである。

今般、経済産業省は、消費者庁に対し、7月5日付けで「東京電力株式会社による電気供給約款の変更認可申請について」の協議を行ったところ、消費者庁長官は、当委員会に対し、同日付けで当該協議内容に関する意見を求める付議を行った。これを受けて、7月10日には経済産業省からヒアリングを実施し、「考え方」において指摘した事項に対する取組状況を中心に検証を行った。

その結果を踏まえ、下記のとおり、消費者庁長官に対し当委員会としての意見を述べることとする。消費者庁においては、本意見の内容を踏まえ、今後経済産業省との協議を進められることを要請する。

記

## 1. 「委員長声明」への対応について

「委員長声明」において指摘した、(1)適切な審査、(2)公聴会の適切な開催、(3)適時適切な情報提供について、これまで取られてきた対応は以下のとおりである。

### (1)適切な審査について

経済産業省資源エネルギー庁においては外部有識者による「電気料金審査専門委員会」(以下、審査専門委員会)において、公開で審査が行われ、さらに、消費者参加の観点からは、消費者団体の代表者、消費者庁をオブザーバーとして参加させるとともに、6月20日には消費者委員会委員による「考え方」の説明及び質疑の機会を設け、さらに、6月28日には公募した9つの消費者団体から意見聴取を図るといった対応を行った。

### (2)公聴会について

6月7日に東京都で、6月9日にはさいたま市でそれぞれ開催されたが、届出者全員を意見陳述人として指定し、参考人に消費者団体の代表等の参加を得て、議事進行役は審査専門委員会委員が務め、単に一方的な意見発表とせず、質疑応答の時間を設け、その内容も6月12日開催の消費者委員会に報告されるとともに経済産業省HPに掲載された。

### (3)適時適切な情報提供について

10回に渡って開催された審査専門委員会の内容については全て公開で行われ、また、3回にわたる消費者委員会の議論においても、委員会からの質問事項に対して、可能な限り分かりやすい説明を行う努力が払われた。

これらの点については、「委員長声明」での指摘に沿って適切な対応が行われたものとする。

同時に、以下のような指摘がなされており、これらへの対応は、今後検討されるべき課題である。

審査専門委員会においては、消費者団体代表をオブザーバー参加させているが、正式の委員として消費者代表を参画させるべきではないか。

公聴会について傍聴者が少数に留まった例があり、周知やその運営に

ついてさらに工夫が必要ではないか。

公聴会に関しては開催時期が早すぎたといった意見が消費者団体から出されている。経済産業省ではこのような意見も踏まえてネットにおける「国民の声」での意見募集を併用するといった対応を行ったが、公聴会の重要性からみて、今後は審査専門委員会での議論がある程度進展し、消費者側に十分な情報や論点が周知されたタイミングで公聴会を設定してはどうか。

## 2. 「東京電力株式会社の供給約款変更認可申請に係る査定方針案」について

### (1) 査定の基準について

経産省の有識者会議が出した「一般電気事業供給約款料金審査要領」は、あくまで、ノーマルな事業活動を続けている電力事業者に適用するというもので、一定の枠がはめられているものであり、国からの大幅な資本注入を前提に活動せざるを得ない東京電力にそのまま妥当するものではない。現に、査定で組み入れられたコストには東京電力に固有の直接発電等通常業務に要するものではない費目が相当程度入っている。今回の認可申請は、原発事故を契機に発生した多額のコストを、東京電力自身、国民、ステークホルダー、利用者がどのような形で負担として分かち合うかを問題とせざるを得ない点に留意して、特例措置が取られるべき事案であると考えられる。

### (2) 個別の項目について

#### 人件費

「国民の声」等に寄せられた意見のうち、大部分が人件費に関するものであり、厳しい対応が必要である。特に、

公的資金を注入された企業の給与水準を考慮し、更なる削減を検討すべきである。

法定外厚生費について、余暇・レジャーや自己啓発にも充てられるような原価として認める意義が見出しがたいものも含まれている。労働安全衛生法や次世代育成支援対策推進法等の法令に定められた企業として責務を果たすためのものに限定すべきである。

### 競争入札・随意契約

随意契約取引の費用についてはコスト削減額が原則10%に満たない場合には未達分を減額するものとされているが、東京電力の実質国有化の状況を踏まえると、むしろ競争入札を原則とすべきであるため、コスト削減額はさらに深掘りしたものに拡大すべきではないか。

### 購入電力料

日本原電・東北電力からの購入電力料についても、東京電力本体同様に人件費や随意契約等について厳しいコスト削減努力を行い、原価に反映させるべきである。そもそも購入電力量がゼロであることに加え、日本原電が実質的に東京電力との共同事業体という性格を持つことを考えれば、算入原価を下方修正すべきである。

### 減価償却費、事業報酬

福島第一原子力発電所の5～6号機、福島第二原子力発電所は、原価算定期間内における再稼働が見込まれておらず、今後10年間の稼働も極めて不透明であることから、これらの減価償却費は原価から除く方向で考えていくべきではないか。

事業報酬については、各電力会社一律に適用される経済産業省令及び審査要領に基づき算出されているが、公的資金が注入されている東京電力について、通常の経営環境下にある他の電力会社と同様の扱いをされることについては強い疑問を持たざるを得ない。

仮に、上記の審査要領で算定した事業報酬を認めるとしても、東京電力の場合には、原発事故の賠償のための特別負担金に充てることを明確に担保する措置が講じられるべきである。

事業報酬率を決定する自己資本報酬率及び他人資本報酬率の30:70という数字自体が果たしてこれでよいのかについても、中長期的には再考していくべきである。少なくとも、今回の東京電力の申請の妥当性を考えるにあたって、これを固定的に考えることには疑問がある。

### 福島第一原発安定化費用及び賠償対応費用

これらの費用については、原価に算入して利用者に負担を求めるのは適切ではないのではないか。

### 3. 今後の検討課題

今回の電気料金値上げ申請の議論の過程で以下のような課題が指摘されている。これらの点については、経済産業省において適切な対応を取られることを求めるとともに、消費者委員会でもその対応について検証を行うこととする。

- (1) 今後は原価と実績の部門別評価を毎年実施し、規制部門の電気料金が不当に高い事態となる場合には、本年2月の当委員会による「公共料金問題についての建議」で指摘したように、適正な料金に確実に値下げさせることを可能にする仕組みを構築するために、電気事業法第23条に基づく料金認可変更命令等を含めた法令等の見直し・整備にかかる検討を行うこと
- (2) 事業報酬と資金調達コストの差分や経営努力の結果生じた原価と実績の差分については最優先で特別負担金の返済に充てられることを事前に確認し、また事後にも検証を行うこと
- (3) 燃料費調整制度については、燃料費の発電コストに占める割合が高いことを踏まえると、価格変動による燃料費増をそのまま値上げ理由とする現行のままでよいのか、といった問題をさらに中期的課題として検討すること

また、これ以外にも当委員会としては、現在検討されている家庭用電力供給の自由化と新たな規制体系の在り方と、これらに対して消費者の意見が反映される仕組みの在り方について問題意識を有しており、この点についても今後当委員会で検討を行う必要があると考える。

## 消費者委員会の建議・提言等の概要と主な成果

2012年7月26日現在

## 1. 建議（9件）

	建議	建議の概要	主な成果
1	<p>「自動車リコール制度に関する建議」 (2010年8月27日)</p> <p>【提出先】 ・国土交通大臣 ・内閣府特命担当大臣（消費者）</p>	<p>リコールの端緒となるユーザーからの事故・不具合情報の収集および公表制度の抜本的な改善（「自動車不具合情報ホットライン」の消費者への周知、メーカーへの事故・不具合情報の事実確認の適時の実施および公表など） 事故情報データベースの運用の改善（国土交通省の保有する事故・不具合情報等について新たに掲載等） 事故・不具合情報やリコールに対する分析・検証の改善（再リコール事案については適切かつ効果的な技術検証を実施、メーカーに対する監査方針の見直し） リコールの迅速な届出の促進、リコール情報の効果的な周知、リコール関連制度の一層の周知・あり方の見直し</p>	<p>【国土交通省】 自動車団体13団体等のホームページにリンクを設置したり、自動車検査証の裏面に紹介を掲載したりするなど、「自動車不具合情報ホットライン」の周知を実施。 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」を新設するとともに、交通安全環境研究所の技術検証体制を強化。 再リコール案件について、必ず技術検証をかけることをルール化。 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に係る基準日を設定して、関係規定を改正。 【消費者庁】 国土交通省が保有する自動車に係る事故・火災情報を、事故情報データベースに反映。</p>
2	<p>「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」 (2010年12月17日)</p> <p>【提出先】 ・厚生労働大臣</p>	<p>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 前払金の保全措置の徹底（直罰規定の導入、都道府県に対する効果的な指導等の要請） その他規定の明確化等（指導指針の規定の実効性の確保・明確化、消費者が情報入手・相談できる公的な仕組みの整備）</p>	<p>老人福祉法において、有料老人ホームの短期解約特例制度を導入する内容の改正法案が成立（2012年4月施行） 各都道府県担当部局長あてに、短期解約特例の未導入・前払金保全義務の不履行の問題について、報告徴収等による実態把握、改善命令を視野に入れた指導徹底を求める内容の通知を发出（2011年1月）</p>
3	<p>「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」 (2011年4月15日)</p> <p>【提出先】 ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・総務大臣</p>	<p>「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、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 広域連携に対する国による支援策の実施による相談ネットワークの充実 P I O - N E T の入力費用に対する国の一定の負担の検討 地方における法執行体制の強化</p>	<p>第64回委員会（2011年8月5日）において、「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の工程表を提示。 「地方消費者行政活性化基金」の増額を2012年度当初予算として計上。</p>

	建議	建議の概要	主な成果
4	<p>「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」 (2011年5月13日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通大臣</li> <li>・内閣府特命担当大臣(消費者)</li> </ul>	<p>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な体制の整備</p> <p>特商法に基づき行う処分実施に係る資料の消費者庁からの提供と、国交省による、資料に基づく指導監督の実施方法等の整理、地方整備局等及び都道府県による調査・処分の厳正化の要請</p> <p>規則の実効性確保を図る観点から、(i)再勧誘の禁止、(ii)長時間・夜間勧誘等の禁止、(iii)威迫行為に対する罰則強化、(iv)勧誘時における販売目的・業者名の告知、(v)クーリングオフの適用除外等について、規定の明確化、法制化等について検討</p>	<p>国土交通省の各地方整備局等の宅建業法所管部局に対し、悪質な勧誘事案について厳正な対処を要請する文書を発出。併せて都道府県に対しても協力要請(2011年5月)。</p> <p>PIO-NETに登録されている相談情報から、特定のできる宅建業者に係る情報を整理した上で、該当する地方整備局等及び都道府県に提供し、地方整備局等に対して事実関係の確認等を行うよう指示(2011年7月)。</p> <p>宅建業法所管部局が宅建業者等に対して、悪質な勧誘に係る行政処分、行政指導等を行った場合の情報共有について通知(2011年7月)。</p> <p>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)」へ国土交通省担当者が参加した上で、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(2011年6月・9月)。</p> <p>宅建業法施行規則における勧誘に係る禁止行為規定を改正(2011年10月施行)。</p>
5	<p>「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」 (2011年7月22日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内閣府特命担当大臣(消費者)</li> <li>・総務大臣</li> <li>・文部科学大臣</li> <li>・厚生労働大臣</li> </ul>	<p>重大事故等の情報の収集強化・収集範囲拡大</p> <p>緊急を要する事故情報の公表</p> <p>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</p> <p>誤使用・非重大事故情報に係る収集・分析・活用</p> <p>各事故情報の収集・分析・活用を強化するための体制強化</p>	<p>消費者庁において、2011年11月に「入手情報点検チーム」を設置し、情報の適切な処理とそれに基づく対応に努めている。</p> <p>消費者安全法に基づく重大事故等の消防庁から消費者庁への通知について、消防庁と消費者庁とで協議を行い、2011年2月から、通知する対象を、消防機関が製品起因であると判断したものだけでなく、製品起因が疑われるものにも拡大して運用。</p> <p>緊急を要する事故情報の公表として、2011年8月9日に、こんにやく入りゼリーが原因として疑われた窒息事故( ) 同8月12日にエア遊具による事故について、緊急の注意喚起がなされており、迅速な公表の姿勢が見られる。</p> <p>( ) 後日、こんにやく入りゼリーが原因ではなかった事故として追加公表済み。</p>



	建 議	建 議 の 概 要	主 な 成 果
6	<p>「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」 (2011年8月26日)</p> <p>【提出先】 ・国土交通大臣</p>	<p>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</p> <p>地方自治体との連携による取組の充実(リフォーム瑕疵保険制度、住宅リフォームに関する参考情報、クーリングオフに関する情報の周知・支援等)</p> <p>消費者支援制度の認知度を高めるための取組(固定資産税・都市計画税の納税通知書の封筒に記載等)</p> <p>これまでの取組状況についての検証等の実施</p>	<p>地方自治体の住宅リフォーム相談窓口担当者、消費生活センター相談員等に対する講習会を全国15箇所で開催。その際、特商法に基づくクーリングオフ制度、不実告知等への対応等についてポイントをまとめた資料を作成し、配布・説明(2011年12月)。</p> <p>リフォームに係る消費者支援制度についてとりまとめた「住宅リフォーム支援制度ガイドブック」について、見直しを行い、HPへ掲載するとともに、各地方自治体の相談窓口に配付。</p> <p>リフォーム瑕疵保険制度等の消費者支援制度について直接消費者に周知するため、消費者向けのイベントを全国53箇所で開催(2011年10月～2012年3月)。</p> <p>復興支援・住宅エコポイント制度のポイント発行対象にリフォーム瑕疵保険への加入が追加されたことから、全国13箇所で開催した復興支援・住宅エコポイント制度説明会において、リフォーム瑕疵保険制度の紹介等を実施(2011年12月)。</p> <p>住宅瑕疵担保責任保険への加入がなされた住宅(約34万件)取得者を対象に、住宅リフォーム・紛争処理支援センターが実施する相談業務やリフォームに係る消費者支援制度の概要を記載したダイレクトメールと、「住まいるダイヤル」のロゴ及びナビダイヤルを記載したクラックスケールを発送。</p>
7	<p>「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」 (2011年12月21日)</p> <p>【提出先】 ・厚生労働大臣 ・内閣府特命担当大臣(消費者)</p>	<p>健康被害等に関する情報の提供と的確な対応</p> <p>エステ等を利用する消費者の安全確保のための措置</p> <p>不適切な表示(広告)の取締りの徹底</p> <p>美容医療サービスを利用する消費者への説明責任の徹底</p>	<p>【厚生労働省】</p> <p>都道府県等に対し、医師法違反者に対する行政指導、警察への情報提供等を行うこと、医師法第17条に係る疑義が生じた場合、医政局医事課宛てに照会すること、消費者行政部局から情報提供があった場合には、適切な対応を行うこと等を求める内容の通知を発送(2012年3月)</p> <p>「医療情報の提供のあり方等に関する検討会」報告書(平成24年3月6日取りまとめ)において示された方針に従い、医療機関の</p>

	建議	建議の概要	主な成果
			<p>ホームページの取扱いに関するガイドラインを作成(近日中に公表)</p> <p><b>【消費者庁】</b> 都道府県等(消費者行政担当部局)に対し、消費者からエステ・美容医療サービスに関連して、健康被害に係る情報や施設の衛生管理等に問題があることが推測される情報を得た場合には、衛生主管部局(保健所、医療安全支援センターを含む。)への情報提供、消費者に対する衛生主管部局の相談窓口の紹介など、適切な対応を求める内容の通知を発出(2012年3月)</p>
8	<p>「公共料金問題についての建議」 (2012年2月28日)</p> <p><b>【提出先】</b> ・内閣府特命担当大臣(消費者) ・経済産業大臣 ・国土交通大臣</p>	<p>公共料金の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点から、ア)所管省庁における情報提供の実施状況についてのフォローアップの実施、イ)審議会の委員が消費者の権利・利益を十分代弁し得る人材が登用されているかという視点からの確認、ウ)物価担当官会議申合せに基づく所管省庁との協議の的確な実施、エ)課題の検討(消費者の視点からチェックするための第三者機関設置の必要性、デフレ時代に見合った料金水準への「値下げ」を求めることができる仕組みのあり方、原価の査定が厳正に行われるような仕組みのあり方等)鉄道運賃等の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点から、ア)鉄軌道の情報提供ガイドラインの見直し、イ)加算運賃に関する情報についての確認と適切な情報提供の実施、ウ)運輸審議会における審議経過を消費者に伝えるために提供すべき情報(議事録、審議資料、公聴会での意見の反映状況、審議会への諮問を必要としないと判断した理由等)の拡大について検討、エ)消費者の権利・利益を十分代弁し得るという観点から、運輸審議会の委員を選任すること、及び運輸審議会一般規則に定める「利害関係人」について、日常</p>	<p>2012年8月までに、建議に対する実施状況等について内閣府特命担当大臣(消費者)経済産業大臣及び国土交通大臣に対して報告を求めている。</p>

	建議	建議の概要	主な成果
		<p>的にその交通機関を利用する消費者(利用者)を含めることについて検討</p> <p>電気料金の決定過程の透明性を確保する観点から、「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議」における議論の結果等を踏まえた情報提供の実施と電気事業法第 23 条に基づく変更命令(値下げ)が確実に実行できるよう法令等の見直しについて検討</p>	
9	<p>「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策についての建議」 (2012年7月24日)</p> <p>【提出先】 ・内閣府特命担当大臣(消費者) ・総務大臣</p>	<p>(主な建議事項)</p> <p>地方に対する新たな支援策を策定する前提として、国によるこれまでの支援策について、より詳細な検証・評価を早急に行い、その結果を公表すること</p> <p>活性化基金で新設・増設した相談体制を維持するため、自主財源確保が困難な自治体が行う基礎的な取組を下支えするための財政支援を確実に実行し、当面の間継続すること</p> <p>自治体が主に国の政策的要請に基づいて行っている業務に係る負担の実態を把握した上で、その業務の遂行に要する財源をより確実に消費者行政担当部局へ配分するために必要な国からの財政負担の在り方について、国庫負担金や補助金等を含めて幅広く検討を行い、必要な措置を講じること</p> <p>消費生活相談員の雇止めの抑止に向けて、一律に任用回数制限を設けることは適切でないことについて、自治体への周知を徹底すること。また、消費生活相談員が「任期付短時間勤務職員制度」の対象となり得ることを明確化するとともに、より柔軟な専門職任用制度の在り方について検討を深めること</p> <p>消費者行政担当職員・消費生活相談員のレベルアップを図るため、現場のニーズを踏まえた多様な研修機会・プログラムを提供すること。また、研修を補完するための方策として、国レベルで「基本マニュアル」や「相談事例集」</p>	<p>2013年1月までに、建議に対する実施状況等について内閣府特命担当大臣(消費者)及び総務大臣に対して報告を求めている。</p>

	建議	建議の概要	主な成果
		等を体系的に整備・更新し、自治体に提供すること 消費者教育推進法の国会審議等の動きを踏まえ、消費者教育・啓発に係る自治体の取組に対する支援を強化すること	

## 2. 提言（8件）

	提言	提言の概要	主な成果
1	「未公開株等投資詐欺被害対策について（提言）」 （2010年4月9日）  【提出先】 ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・内閣府特命担当大臣（金融） ・国家公安委員会委員長	被害救済を迅速に進めるための民事ルールの整備（無登録事業者の販売行為の無効化等、特商法の適用範囲の拡大） 違法行為に対する抑止効果のある制裁措置の検討・導入（法定刑の見直し、罰則以外のより効果的な制裁措置の検討・導入） 効果的な行政対応（悪質な無登録事業者の情報収集・事業者名公表、無登録事業者への裁判所に対する申し立て制度の活用、販売業者情報の開示規制の実効的な運用） その他（関係当局による取締りの強化、高齢者等に対する注意喚起や被害相談のあり方への努力・工夫、不招請勧誘禁止の未公開株等への拡張）	無登録業者が非上場会社等の株式・社債等の売り付けを行った場合、売買契約の無効、無登録業者に対する規制の新設・罰則の引上げ、裁判所による差止命令の申立ての裁判管轄の拡大等を内容とする、金融商品取引法の改正法案が国会で成立（2011年5月17日）。 効果的な行政対応（悪質な事業者名公表、無登録事業者への裁判所に対する申し立て制度の活用）を順次図っている。 高齢者等に対する注意喚起について関係機関が連携して実施。
2	「こんにゃ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」 （2010年7月23日）  【提出先】 ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・厚生労働大臣 ・農林水産大臣	消費者安全法上の措置について（安全法施行後に収集された窒息事故に関する危険情報に係る事案の追跡調査を含めた事実確認の早急かつ誠実な実施、その結果を踏まえた安全法が定める所要の措置） 食品の形状・物性面での安全性についての法整備について（「参考指標」の作成、食品の形状・物性面での安全性の確保のための法整備に向けた検討）	「こんにゃく入りゼリー等の物性・形状等改善に関する研究会」でとりまとめた報告書（2010年12月22日）において、こんにゃく入りゼリーやそれに類する食品等について、重篤な窒息事故につながり得る食品等側のリスク要因を踏まえ、「窒息事故リスク低減の考え方の整理 - 参照指標」を提示。 こんにゃく入りゼリー製造等事業者の製品改善等の取組状況について公表（2011年12月）
3	「決済代行業者を經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	被害事例及び決済代行業者の実態把握 より厳正な処分及び消費者へ	決済代行業者を經由した出会い系サイトにおけるインターネット取引の実態調査、及びクレジット

	提言	提言の概要	主な成果
	<p>害対策に関する提言」 (2010年10月22日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内閣府特命担当大臣（消費者）</li> <li>・経済産業大臣</li> </ul>	<p>の注意喚起</p> <p>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 その他必要な制度改正に向けた検討（関連法令の見直しの検討・海外の加盟店側カード会社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）</p>	<p>カードに係る決済代行業者を介在した取引の苦情相談の内容分析を実施（2010年11～12月）</p> <p>実態調査等の結果も踏まえ、「インターネット消費者取引研究会」取りまとめ（2011年3月）において、詐欺的なサイトへの厳格な法執行・警察との連携強化、消費者への啓発、決済代行業者の登録制度の導入など、具体的な取組を提示。2011年7月からは「インターネット消費者取引連絡会」を設置し、インターネット取引をめぐる最近の課題について関係行政機関や事業者団体等で情報を共有して対策を検討。</p>
4	<p>「特定保健用食品の表示許可制度についての提言」 (2011年8月12日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁長官</li> </ul>	<p>事業者が新たな科学的知見を収集し、報告をする制度や、報告された知見を科学的・中立的に分析・評価する体制を検討すべき</p> <p>再審査手続開始後の情報提供について、審査状況等に関する情報を消費者に広く提供する方策を検討すべき</p> <p>許可の更新制度の導入に向けて、有効性や安全性に係る審査基準の明確化や有効期間の設定、審査体制の整備等の検討を開始すべき</p> <p>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</p>	<p>消費者庁の食品表示一元化検討会における、「一元化の検討にあわせて検討することとされている事項」として、本提言について記載。</p>
5	<p>「消費者契約法の改正に向けた検討についての提言」 (2011年8月26日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁長官</li> <li>・法務大臣</li> </ul>	<p>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</p>	<p>消費者委員会内において、委員長のもと、消費者契約法に関する調査作業チームを設置し、消費者契約法改正作業に向けた論点整理を開始（2011年12月）。</p>
6	<p>「貴金属等の訪問買取り被害抑止と特定商取引法改正についての提言」 (2011年11月11日)</p>	<p>貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する法的措置について、具体的な内容を迅速に示すこと</p> <p>特定商取引法の規制の枠外と</p>	<p>消費者庁「貴金属等の訪問買取りに関する研究会中間とりまとめ」において法的規制のあり方を示し、特定商取引法の改正によって対応する方針を提示（2011年12</p>

	提言	提言の概要	主な成果
	<b>【提出先】</b> ・消費者庁長官 ・経済産業省商務情報政策局長 ・警察庁生活安全局長	されている「権利」についても見直しを行い、また、被害が生じている取引に関して、「販売」や「役務の提供」という枠組みにとらわれずに迅速な対応を行う体制の整備	月)。 取引類型として「訪問購入」を追加し、クーリングオフ等の規程を盛り込んだ特定商取引法の一部改正法案が閣議決定(2012年3月)。
7	「住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題についての提言」 (2012年3月27日)  <b>【提出先】</b> ・内閣府特命担当大臣(消費者) ・経済産業大臣	特定商取引法等の執行の強化 割賦販売に対する適切な対応 業界団体を通じた販売方法の適正化、品質の向上のための取組 支援制度等に関する分かりやすい情報の提供	適宜フォローアップを行う予定。
8	違法ドラッグ対策に関する提言 (2012年4月24日)  <b>【提出先】</b> ・厚生労働大臣	指定薬物への指定の迅速化 取締りの強化のための方策 取締当局との連携強化 実態把握と消費者への情報提供・啓発の実施	適宜フォローアップを行う予定。

### 3. 意見等(23件)

	日付	タイトル
1	2009年12月14日	地方消費者行政の充実強化に向けて
2	2010年3月3日	消費者基本計画策定に向けての意見
3	2010年3月25日	消費者基本計画の検証・評価・監視についての視点
4	2010年6月25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
5	2011年3月4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
6	2011年3月11日	公益通報者保護制度の見直しについての意見
7	2011年6月10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
8	2011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 -
9	2011年6月24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
10	2011年8月12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
11	2011年8月12日	原料原産地表示拡大の進め方についての意見
12	2011年8月23日	「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理
13	2011年8月26日	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
14	2011年8月26日	個人情報保護制度について

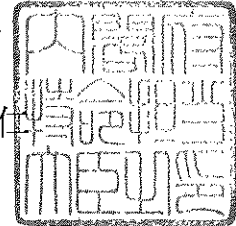
15	2011年12月2日	「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」中間取りまとめ(座長試案)についての意見
16	2012年2月14日	「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」に関する意見
17	2012年3月27日	消費者基本計画の平成23年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しに向けての意見
18	2012年5月10日	委員長声明 - 家庭用電気料金値上げに係る認可申請について -
19	2012年5月29日	消費者基本計画の改定素案(平成24年4月)等に対する意見
20	2012年6月5日	「健康食品の表示等の在り方」に関する考え方～健康食品の利用者アンケートの分析結果を踏まえて～
21	2012年6月12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
22	2012年6月19日	東京電力の家庭用電気料金値上げ認可申請に関する消費者委員会としての現時点の考え方
23	2012年7月13日	東京電力の家庭用電気料金の値上げ認可申請に対する意見

消安全第24号  
平成24年2月23日

消費者委員会委員長  
河上正二 殿

内閣府特命担当大臣(消費者)

松原 健



「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」に  
ついての消費者庁の実施状況の報告

「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日付け府消委第176号)について、消費者庁としての実施状況を下記のとおり報告します。

## 記

### 1 重大事故等の情報の収集強化・収集範囲拡大

- (1) 「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」について

他の機関・事業者からの通知・報告を基に、対応が必要と判断した事故の情報を関係省庁に提供している。また、消費者庁と関係省庁間で通知の遅滞等が生じた事案がある場合には、個別に協議することにより、改善を図ることとしている。

なお、消費生活用製品安全法に基づく事業者からの重大製品事故の報告では、消費者安全法に基づく通知よりも詳細な情報が得られている。



- (2) 「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」について

中等症以上の救急搬送は年間 240 万件以上もあり、また、人命救助が優先の救急作業中に製品や役務に起因する可能性を確認するのは困難な作業である。したがって、これらを全て通知対象とすることは現実的に難しいと考える。

重大事故等の要件の一つである治療期間 30 日間以上を期間短縮することは、他の法令における重傷者の定義との整合性も踏まえ、慎重な検討が必要と考える。

## 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」について

重篤な被害の発生した食中毒事故等、緊急的な対応が必要な事故に対しては、関係省庁等と連絡を密にして、速やかに情報を収集し、被害拡大防止のために必要な対応を、関係省庁に依頼又は要請することとしている。

公表基準の見直しについては、現行の「生命・身体被害に係る消費者事故情報等の公表に関する基本要領」(以下「公表の基本要領」という。)でも、すでに「被害が重大である事案その他社会的影響が大きい事案であって、事案の性質が明らかでない事案や被害拡大防止の方策が明らかでない事案等、緊急に対応措置を講ずべき場合には、定期的な公表によらず、迅速に公表を行っていく」こととしているが、更に一般的な見直し作業を行っている。

## 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

- (1) 「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」について

複数の製品に重大事故等が生じた製品群については「事故情報分析タスクフォース」において、対応が必要な事案を抽出し、分析・原因究明を進め公表してきた。このほか、消費者に向けて、製品群の事故事例と注意情報を提供したものととして、ライターの火遊びによる火災、電動車いすの転倒、扇風機の発煙・発火、湯たんぽによるやけど等があり、引き続き実施していくこととしている。

- (2) 「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」について

消費者安全法第 15 条第 1 項に基づく公表については、公表の基本要領において、被害の重篤性や事故の発生数等の考慮要素を踏まえることになっており、これに照らし合わせて検討している。

- (3) 「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」について

これまでも、地方自治体への通知や電子メール、国民生活センターが全国各地の消費生活センターに情報提供を行うための電子掲示板等を活用し情報提供してきた。なお、自転車用幼児座席リコール実施の周知の際は自治体の保育園及び幼稚園所管部局に協力を求めたほか、案件によっては必要に応じて事業者団体の協力を要請するなど、効果的な周知に努めている。また、消費者団体とのメーリングリストを構築することにしており、今後は、情報提供の手段としても積極的に活用していきたい。

#### 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」について

誤使用による事故や高齢者・子どもに特有の事故等の情報の収集については、医療機関ネットワーク事業による医療機関からの事故の情報を活用している。

また、事故情報データベースに登録された大量の被害情報の中から、特定の事故を抽出するための検索システム(ソフトウェア)を導入することにより、情報の分析・活用の強化を図っていくことにしている。

事業者への事故情報の提供は、被害者等の個人情報の保護の方法を検討し、適切に提供していきたい。

## 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間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」について

事故情報の分析・活用のための庁内の人員体制は、現行で十分とは認識しておらず、また、医学や薬学等、さまざまな分野の専門家も必要となっている。このため、財政状況を見ながら、段階的に体制を整備することとしている。

地方消費生活センターの人員・予算の充実については、「地方消費者行政活性化基金」の活用を通じて支援しており、「基金後」については、地方自治体の裁量で自由に使える恒久的な財源の確保等に努めてまいりたい。

上記2～5の事故情報の分析・活用に関する取組に関しては、消費者庁に寄せられた被害情報を漏れのないよう点検し、必要な詳細情報の収集や取組みにつなげていくため、平成23年11月に「入手情報点検チーム」を設置し、情報の適切な処理とそれに基づく対応に努めているところである。なお、的確な対応を図るため、専門家から定期的に意見を聴くこととしている。

さらに、平成24年度、消費者庁に第三者機関として「消費者安全調査委員会(仮称)」を設置し、事故調査を行う体制を整備する予定である。調査委員会の設置後は、調査委員会と十分に連携して、その調査結果を活用し積極的に消費者へ情報提供していくとともに、専門性の高い対応に努めてまいりたい。

以上

「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」の実施状況報告

建議事項（平成 23 年 8 月 26 日）	実施状況報告（国土交通省）（平成 24 年 2 月）	
<p>（建議事項①）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】</p> <p>i) について</p> <p>住宅の品質確保の促進等に関する法律（平成 11 年法律第 81 号）に基づき、消費者の利益の保護と住宅に係る紛争の迅速かつ適正な解決を図ることを目的とする法人として、住宅リフォーム・紛争処理支援センター（以下「センター」という。）を指定している。</p> <p>センターにおいては、「住まいるダイヤル」の愛称と全国一律の通話料金体系をもつナビダイヤル（電話番号：0570-016-100）を導入し、広く住宅全般に関する相談、助言、苦情処理等を行うとともに、消費者が望む情報に応じて、各都道府県・市区町村に設置された住宅リフォーム相談窓口や消費生活センターを紹介する等、消費者からの相談に対して的確に対応できるよう相談体制の整備を図っている。</p> <p>今後とも、「住まいるダイヤル」の愛称とナビダイヤルの更なる認知度の向上を図りながら、センターや各地方自治体と連携し、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を図っていくこととする。</p> <p>ii) について</p> <p>各地方自治体における相談窓口の環境整備を支援するため、平成 23 年 12 月から平成 24 年 2 月にかけて、各都道府県・市区町村に設置された住宅リフォーム相談窓口の担当者や消費生活センターの相談員等に対する講習会を全国 15 箇所で開催した。講習会では、リフォームに係る相談内容の傾向、相談業務の進め方、具体的な相談事例等について研修を行うとともに、リフォーム瑕疵保険制度、リフォーム無料見積チェック制度、弁護士等による無料専門家相談制度等のリフォームに係る消費者支援制度について情報提供を行った。</p> <p>また、これらの消費者支援制度等についてとりまとめた「住宅リフォーム支援制度ガイドブック」について、随時内容の見直しを行いながら、ホームページへの掲載、各地方自治体における相談窓口への配布等を行っている。</p> <p>今後、弁護士等による無料専門家相談の実績の整理・分析を行い、リフォーム相談ガイドラインを作成するとともに、専門家育成プログラムを作成し、各地方自治体における相談窓口に対する情報提供・研修等の充実を図ることとする。</p>	<p>●平成 23 年 8 月以降の住宅リフォームに関する相談件数の推移および、リフォーム瑕疵保険の加入件数の推移について提供願います。</p> <p>●今回の建議を踏まえて、貴省において検討したことや、新たに取組まれたことについて具体的に説明願います。</p> <p>●どのような方針・計画に基づいて講習会を実施されているかについて説明願います。（また、講習会の開催実績について提供願います。）</p> <p>●今後の各地方自治体における相談窓口に対する情報提供・研修等の予定について説明願います。</p>

建議事項（平成 23 年 8 月 26 日）	実施状況報告（国土交通省）（平成 24 年 2 月）	
<p>（建議事項②）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】</p> <p>リフォーム瑕疵保険制度を始めとするリフォームに係る消費者支援制度について、直接消費者に対する周知を図るため、平成 23 年 10 月から平成 24 年 3 月にかけて、住宅展示場、ホームセンター、家電・家具量販店等のリフォームに取り組む多様な業態と連携し、集客力を生かした消費者向けのイベントを全国 53 箇所で開催している。また、イベントの開催に併せて、各地域の主要新聞紙面において、これらの消費者支援制度の広報を行っている。</p> <p>また、平成 23 年度第 3 次補正予算の成立により開始した「復興支援・住宅エコポイント制度」において、ポイントの発行対象として、リフォーム瑕疵保険への加入が追加された。これに伴い、平成 23 年 12 月に、復興支援・住宅エコポイント制度説明会を全国 13 箇所で開催し、リフォーム瑕疵保険制度の紹介等を行った。</p> <p>i) 及び ii) について</p> <p>リフォーム事業者登録・紹介制度等については、民間のリフォーム事業者検索サイトのうち、リフォーム事業者の登録要件としてリフォーム瑕疵保険への加入を義務付けている事業者検索サイトの普及を図っている。</p> <p>地方自治体が設けるリフォーム事業者登録・紹介制度等については、全都道府県及び政令指定都市を対象に調査を行ったところ、16 道府県及び 8 市において事業者登録・紹介制度等が行われていた。今後、これらの地方自治体に対し、リフォーム瑕疵保険制度に関する情報の追加等について要請を行うこととする。</p> <p>また、各地方自治体におけるリフォームに係る助成制度について調査を行ったところ、多数の地方自治体において、地方自治体に登録されたリフォーム事業者が施工するリフォームに対し補助等を行う助成制度が実施されていた。こうした助成制度について、リフォーム瑕疵保険への加入を補助等の要件化することで、地方自治体における登録事務の軽減やリフォーム工事の質の確保が図られることから、今後、各地方自治体に対し、助成制度における保険加入の要件化について要請を行うこととする。</p>	<p>●どのような方針・計画に基づいてイベントや説明会を実施されているかについて説明願います。（また、消費者向けのイベントおよび復興支援・住宅エコポイント制度説明会の開催実績について提供願います。）</p> <p>●消費者向けイベント開催時等、積極的に消費者支援制度の広報をされていますが、周知徹底のための工夫について、説明願います。</p> <p>●地方自治体が設けるリフォーム事業者登録・紹介制度等について、調査の概要と調査結果を踏まえた対応・方針等（要請対象自治体および時期等）について、説明願います。</p> <p>●各地方自治体におけるリフォームに係る助成制度について、調査の概要と調査結果を踏まえた対応・方針等（要請時期および方法等）について、説明願います。</p>

（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。

建議事項（平成 23 年 8 月 26 日）	実施状況報告（国土交通省）（平成 24 年 2 月）	
<p>(建議事項③)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】</p> <p>i) について</p> <p>リフォームの見積書の見方が分からない消費者を支援するため、センターにおいて、実際の見積書の内容についてチェックをし、見積の項目・形式や見積金額についての相談、工事途中や追加費用についての助言等を行うリフォーム無料見積チェック制度を実施している。</p> <p>当該制度の実施を通じて蓄積してきた知見を活用し、センターにおいて、地方自治体が同様の見積チェックを行う際のマニュアルや、消費者が自ら見積をチェックする際のポイント等をとりまとめたガイドブックを作成中である（平成 24 年 3 月末に完成予定）。これらのマニュアルやガイドブックについては、ホームページに掲載するとともに、各地方自治体に対し情報提供を行うこととする。</p> <p>また、消費者がリフォームの費用の妥当性を確認できるよう、床のフローリング化、壁クロスの貼り替え、トイレやバスタブの交換等の部位別や工事内容別のリフォームの費用について、情報の収集・提供を試行的に行うこととする。</p> <p>ii) について</p> <p>リフォーム相談窓口における訪問販売に関する相談への対応を支援するため、センターにおいて、特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）に基づくクーリングオフ制度、過量販売・次々販売の契約解除、不実告知・事実不告知への対応等についてポイントをまとめた資料を作成し、前述の住宅リフォーム相談窓口担当者等講習会において、配布・説明を行った。また、クーリングオフ制度について、直接消費者に対する周知を図るため、前述の「住宅リフォーム支援制度ガイドブック」において、新たにクーリングオフに関する内容を追加した。</p>	<p>●平成 24 年 3 月末に完成予定のマニュアルおよび消費者向けガイドブックの内容について説明願います。（また、可能であれば提供願います。）</p> <p>●部位別や工事内容別のリフォームの費用についての情報収集の方法・提供等について説明願います。</p>

(注) センターとは住宅リフォーム・紛争処理支援センターのことをいう。

<p style="text-align: center;">建議事項（平成 23 年 8 月 26 日）</p>	<p style="text-align: center;">実施状況報告（国土交通省）（平成 24 年 2 月）</p>	
<p>（建議事項④）</p> <p>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。</p> <p>i) 地方自治体等と連携の上、高齢者が手に取って見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。</p> <p>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。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】</p> <p>リフォーム瑕疵保険制度、リフォーム無料見積チェック制度、弁護士等による無料専門家相談制度等、リフォームに係る消費者支援制度について、直接消費者に対する周知を図るため、平成 23 年 10 月から平成 24 年 3 月にかけて、住宅展示場、ホームセンター、家電・家具量販店等のリフォームに取り組む多様な業態と連携し、集客力を生かした消費者向けのイベントを全国 53 箇所で開催している。また、イベントの開催に併せて、各地域の主要新聞紙面において、これらの消費者支援制度の広報を行っている（再掲）。</p> <p>また、弁護士等による無料専門家相談制度については、平成 23 年 12 月以降、専門家相談を実施する全国 52 の弁護士会と連携し、各地域の主要新聞紙面において広報を行っている。</p> <p>i) について</p> <p>地方自治体発行の広報誌への掲載については、平成 23 年 1 月に広島県福山市、3 月に茨城県城里町及び大分県国東市、9 月に茨城県河内町の広報誌において、センターの相談業務に関する広報記事の掲載を行った。また、前述の住宅リフォーム相談窓口担当者等講習会において、広報誌への掲載の要請を行ったところ、7 の地方自治体等から、広報誌やホームページへの掲載を行いたい旨の回答があった。</p> <p>今後とも、広報誌への掲載について各地方自治体に要請を行うとともに、福祉担当部局や社会福祉協議会にも情報提供を行い、高齢者を始めとする消費者への制度の周知を図ることとする。</p> <p>ii) について</p> <p>住宅取得者に対し、センターが実施する相談業務やリフォームに係る消費者支援制度の周知を図るため、平成 22 年 4 月から平成 23 年 8 月末までに住宅瑕疵担保責任保険への加入がなされた住宅（約 34 万件）の取得者を対象に、これらの制度の概要を記載したダイレクトメールと、「住まいるダイヤル」のロゴ及びナビダイヤルを記載したクラックスケールの発送を行った。</p> <p>今後、各地方自治体に対しアンケート調査を実施し、固定資産税・都市計画税の納税通知書への掲載に必要な手続や費用に関する実態把握を行い、継続的な住宅取得者に対する周知が行えるような仕組みについて検討を行うこととする。</p>	

（注）センターとは住宅リフォーム・紛争処理支援センターのことをいう。

<b>建議事項（平成 23 年 8 月 26 日）</b>	<b>実施状況報告（国土交通省）（平成 24 年 2 月）</b>	
<p>(建議事項⑤)</p> <p>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。</p>	<p>【国土交通省の実施状況】</p> <p>平成 17 年 9 月に悪質リフォーム対策検討委員会においてとりまとめた「消費者が安心できる適切なリフォームの推進のために」を踏まえ、住宅リフォーム相談窓口のリスト化等による消費者へのきめ細やかな情報提供、相談窓口の担当者に対する研修の実施等を通じた地方自治体における相談体制の一層の充実、「建設業者の不正行為等に対する監督処分の基準」の改正や「許可を受けないで建設業を営む者に対する指導・監督のガイドライン」の策定等による不正な行為を行うリフォーム事業者への指導監督の強化等の取組を行ってきた。</p> <p>また、その後の検証の中で、消費者が、リフォーム工事の質に対する不安、事業者選定に必要な情報の不足、リフォーム工事費用の分かりにくさ等を感じていることが明らかになったことから、これらの取組に加え、リフォーム瑕疵保険制度、リフォーム無料見積チェック制度、弁護士等による無料専門家相談制度等、リフォームに係る消費者支援制度の充実による更なる対策の強化を図ってきたところである。</p> <p>例えば、リフォーム瑕疵保険制度については、リフォーム時の第三者による検査と工事の瑕疵に対する保証を一体とすることで、リフォーム工事の質の確保や保証の充実を図るとともに、保険申込の手続において事業者登録や工事契約書等の提出を義務付けることで、登録事業者の公表を通じた情報提供、工事契約書等の作成・交付によるトラブルの防止を図ってきた。</p> <p>また、リフォームに関する建築技術、法令等の専門的知見を有するセンターや弁護士会と連携し、リフォーム無料見積チェック制度や弁護士等による無料専門家相談制度を開始することで、消費者の抱える不安を解消できるよう相談体制の充実を図ってきた。</p> <p>今後とも、引き続き、消費者がより安心してリフォームを行うことができる環境の整備に向けた検証を行いながら、リフォーム瑕疵保険制度を始めとするリフォームに係る消費者支援制度の充実・普及促進や、消費者支援のための施策の効果や悪質リフォームに係るトラブルの実態を踏まえた適切なリフォーム工事の担い手のあり方の検討等、悪質リフォームによる被害の防止とリフォームに係るトラブルの回避に向けた取組を継続して行うこととする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後、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に向けた取組として、具体的にはどのようなことを検討されているか説明願います。</li> <li>●法制上の対応等の考え方として、例えば、書面交付の徹底を図るための仕組みについて検討することを例示していますが、当該例示を含めてその後の検討状況について説明願います。</li> </ul>
<p>(その他)</p>	<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●東日本大震災により、多くの既存住宅に被害が発生したところ、リフォーム工事が増加したものと推測されるが、住宅リフォームに関してどのような問題があると認識し、それに対して、どのような対応をなされているか、ご検討中の取組などがあればそれも含めて説明願います。</li> <li>●住宅用太陽光発電システムの設置等省エネリフォームが急速に拡大しているところ、省エネリフォームに関してどのような問題があると認識し、それに対して、どのような対応をなされているか、ご検討中の取組などがあればそれも含めて説明願います。</li> </ul>

(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）。



「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」に対する実施状況報告について確認したい事項

建議事項（平成 23 年 12 月 21 日）	実施状況報告（厚生労働省・消費者庁）（平成 24 年 6 月）	確認したい事項
<p>1 健康被害等に関する情報の提供と的確な対応</p> <p>（建議事項①） 関係省庁（厚生労働省及び消費者庁）は、消費者の安全確保の観点から、以下の措置を講ずること。</p>		
<p>（1）消費者庁は、都道府県に対し、消費者相談において、エステ・美容医療サービス関連で、健康被害に係る情報や施設の衛生管理等に問題があることが推測される情報を得た場合には、保健所等関係部局に当該情報を提供するよう要請すること。</p>	<p>&lt;消費者庁&gt; 消費者庁は、都道府県・政令指定都市に対し、「消費者から寄せられたエステ・美容医療サービスによる健康被害等に関する情報への対応について（依頼）」（平成 24 年 3 月 22 日付け消安第 218-1 号）により要請を行った。 具体的には、消費者行政担当部局に対し、消費者からエステ・美容医療サービスに関連して、健康被害に係る情報や施設の衛生管理等に問題があることが推測される情報を得た場合には、①衛生主管部局（保健所、医療安全支援センターを含む。）への情報提供、②消費者に対する衛生主管部局の相談窓口の紹介など、適切な対応を依頼している。</p>	<p>●平成 24 年 3 月の要請を受けた後の都道府県・政令指定都市の対応状況について把握しているのであれば、その内容等について説明願います。 特に、「地方の消費者行政担当部局が同じ自治体の衛生主管部局へ情報提供した事例」「消費者へ衛生主管部局の窓口を案内した事例」がどの程度あるのか、実情が分かれば説明願います。</p>
<p>（2）厚生労働省は、健康被害等に関する情報を把握した場合の対応について、運用上の工夫やノウハウ、具体例等を整理し、都道府県及び政令市に示すこと。</p>	<p>&lt;厚生労働省&gt; ○ 「医師免許を有しない者による脱毛行為等の取扱いについて」（平成13年11月8日付け医政医発第105号厚生労働省医政局医事課長通知。以下「平成13年通知」という。）で、都道府県に対し、違反行為に関する情報に接した際には、実態を調査した上、行為の速やかな停止を勧告するなど必要な指導を行うことや、悪質な場合には警察と適切な連携を図ることを通知している。平成24年2月29日に開催した全国医政関係主管課長会議及び「消費者行政担当部局から提供された美容医療サービスに関する情報への対応について（依頼）」（平成24年3月23日付け医政総発0323第11号・医政医発0323第2号厚生労働省医政局総務課長・医事課長通知。以下「3月23日通知」という。）では、平成13年通知を改めて周知するとともに、違反者に対する行政指導、警察への情報提供等による協力を重ねて依頼した。 ○ さらに、3月23日通知では、医師法（昭和23年法律第201号）第17条に係る疑義が生じた場合、医政局医事課宛てに照会することを依頼しており、照会があった場合には、個別の事案に応じた適切な対応方法について助言を行うこととしている。 ○ また、「消費者から寄せられたエステ・美容医療サービスによる健康被害等に関する情報への対応について（依頼）」（平成24年3月28日付け健衛発0328第5号厚生労働省健康局生活衛</p>	<p>●医師の有資格者しか行えない施術を無資格者が行っている等、その宣伝やHPでの情報提供があると分かった場合、厚生労働省は県・市の医事担当課に当該事業者はどう対処するよう指導助言しているか説明願います。 ●3月23日通知を受けた後の都道府県・政令指定都市の対応状況について把握しているのであれば、その内容等について説明願います。 ●「エステティックによる健康被害の相談等を受けた際の平成 23 年度の対応」の調査結果について提出のうえ、その</p>

	<p>生課長通知)により、消費者行政部局からの情報提供があった場合には、適切な対応が図られるよう都道府県等に依頼するとともに、建議を受けて、いわゆるエステティックによる健康被害の相談等を受けた際の平成23年度の対応を調査した。</p> <p>○ 特にまつ毛エクステンションについては、「まつ毛エクステンションによる危害防止の徹底について」(平成20年3月7日付け健衛発第0307001号厚生労働省健康局生活衛生課長通知。以下「平成20年通知」という。)により、当該施術は美容師法(昭和32年法律第163号)に基づく美容に該当するものであり、施術により事故等が起こることのないよう営業者等に対し周知徹底を図ること等を都道府県等に要請している。さらに、「まつ毛エクステンションによる危害防止の周知及び指導・監督の徹底について」(平成22年2月18日付け健衛発0218第1号厚生労働省健康局生活衛生課長通知)により、平成20年通知を改めて周知するとともに、法令違反のおそれのある事案に対する指導・監督の徹底を図っていただくこと等をお願いしている。</p> <p>○ 今後、上記調査を踏まえ、具体的な被害事例や営業者に対する指導、警察との連携方法等について、具体的な課題、必要性に応じて、都道府県等を通じて事例の収集等を行い、参考となる対応事例の周知等を行う予定である。</p>	<p>概要について説明願います。</p> <p>●まつ毛エクステンションについて、過去の通知を改めて周知する必要はないか説明願います。</p> <p>●具体的な課題の検討、都道府県を通じての事例収集、具体的な対応事例の周知等について、今後の対応方針・想定しているスケジュール等について説明願います。</p>
<p>(3) 消費者庁は、今後の健康被害の発生状況、上記取組状況等を踏まえ、必要に応じて、関係省庁への要請、消費者安全法に基づく注意喚起及び措置要求を行うこと。</p>	<p>&lt;消費者庁&gt;</p> <p>消費者庁は、エステ・美容医療サービスに関して、平成22年2月にまつ毛エクステンションの注意喚起及び厚生労働省へ安全性の確保策を講じるよう要請を行っている。</p> <p>この他に、被害の発生状況を踏まえ、平成23年7月にブライダルエステの危害について、10月にアートメイクの危害についてそれぞれ国民生活センターから注意喚起が行われている。</p> <p>消費者庁は、今後も健康被害の情報を把握しながら、必要に応じて、関係省庁への要請のほか、消費者安全法に基づく注意喚起及び措置要求を行うこととしている。</p>	<p>●建議後も危害報告が少なからず報告されているものと思いますが、その件数及び概要を説明願います。特に医師の資格が必要な施術を無資格者が行っている等の事例がどの程度あるか、把握をしていれば説明願います。また、注意喚起等を行うに当たっての判断基準はあるのか、さらに上記実態に照らして注意喚起等を行う必要はないか説明願います。</p>

<p>建議事項（平成 23 年 12 月 21 日）</p>	<p>実施状況報告（厚生労働省・消費者庁）（平成 24 年 6 月）</p>	<p>確認したい事項</p>
<p>2 エステ等を利用する消費者の安全確保のための措置</p> <p>（建議事項②）</p> <p>厚生労働省は、エステ等を利用する消費者の安全確保の観点から、各施術ごとに健康への影響等を分析し、必要に応じて、各施術の技術基準等を整備するとともに、法解釈の見直し等について検討すること。</p> <p>また、エステ等を利用する消費者の安全確保の観点から、エステ等における施術の際の衛生管理の実態を把握し、必要に応じて、衛生管理のための指針を整備する等の措置を講ずること。</p>	<p>&lt;厚生労働省&gt;</p> <p>○ エステ・美容医療サービスのうち、エステティック衛生基準については、財団法人日本エステティック研究財団により自主基準として平成 8 年に策定、平成 21 年に改訂しており、日本エステティック協会、日本エステティック業協会等の主なエステティック関係団体において広く活用されており、当財団のホームページでも公表している。さらに、当財団では、平成 22 年度からエステティックに従事する方々を対象に e ラーニングを実施しており、正しい衛生基準の知識を修得し、より安全で効率的な衛生管理を実施できるよう講習を行っている。また、当財団宛て「エステティックを利用する消費者の健康被害防止について」（平成 24 年 3 月 30 日付け厚生労働省健康局生活衛生課事務連絡）により、今後とも e ラーニングの周知を図る等、その普及に努めるよう指示している。</p> <p>○ その上で、個々の問題状況に応じて対応を行っており、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ネイルについては、平成 22 年に生活衛生関係営業等衛生問題検討会における検討を経て、「ネイルサロンにおける衛生管理に関する指針について」（平成 22 年 9 月 15 日付け健発 0915 第 4 号厚生労働省健康局長通知）を通知している。</li> <li>・ 美顔については、平成 22 年度から厚生労働科学研究で「エステティックにおけるフェイシャルスキンケア技術の実態把握及び身体への影響についての調査研究」を実施しており、フェイシャルエステの安全性の検証や衛生管理の実態把握を行っている。</li> <li>・ まつ毛エクステンションについては、平成 23 年 11 月から生活衛生関係営業等衛生問題検討会で 6 回検討を行っており、美容師免許を義務づけている現状の規制のあり方も含め、消費者への安全なサービスの提供のあり方を検討している。さらに、眼科や皮膚科への受診が必要とされる危害がどれだけあるのか把握し、より正確な情報を消費者へ提供することにより、まつ毛エクステンションによる健康被害への注意喚起を行うことを目的として、日本眼科医会及び日本臨床皮膚科医会の参加も得て、平成 24 年度厚生労働科学研究費による研究を実施する。</li> </ul> <p>○ 今後、エステティックを行う店舗における衛生管理の実態を把握し、必要に応じて、衛生管理を進めるためのマニュアルの整備や衛生管理のための指針の改定など、施術者、店舗の参考になる情報提供に努めていく。</p>	<p>●財団法人日本エステティック研究財団による e ラーニングについて、平成 22 年度以降の実績（内容、受講対象者数、受講者数、等）について説明願います。</p> <p>●「エステティックにおけるフェイシャルスキンケア技術の実態把握及び身体への影響についての調査研究」の平成 23 年度までの調査概要と今後のスケジュールについて説明願います。また、同研究中の「エステティックの衛生管理実態調査」の調査対象、調査項目、調査結果について説明願います。</p> <p>●まつ毛エクステンションに関して、検討会における議論の現状とスケジュールについて説明願います。また、研究について、現状とスケジュールについて説明願います。</p> <p>●建議において、エステ／エステと類似の施設における衛生管理の実態を把握するよう指摘をしているところ、上記実態調査以外の施設に対する把握状況等について説明願います。</p> <p>●建議において、各施術ごとに健康への影響等を分析し、必要に応じて、各施術の技術基準等を整備するとともに、法解釈の見直し等について検討することとされているところ、その検討状況等について説明願います（脱毛、アートメイク、等）。</p>

建議事項（平成23年12月21日）	実施状況報告（厚生労働省・消費者庁）（平成24年6月）	確認したい事項
<p>3 不適切な表示（広告）の取締りの徹底</p> <p>（建議事項③）</p> <p>関係省庁（厚生労働省及び消費者庁）は、取引の適正化の観点から、以下の措置を講ずること。</p>		
<p>（1）厚生労働省は、消費者視点で好ましくないと判断されるインターネット上等の表示を取り締るための措置を講ずること。</p> <p>また、都道府県及び政令市に対し、保健所等関係部局と消費者行政担当部局との連携について再度要請するとともに、不適切な医療広告等について、法令及び上記措置に基づく法執行を適切に行うよう要請すること。</p>	<p>&lt;厚生労働省&gt;</p> <p>○ 医療機関のホームページの取扱いについては、「医療情報の提供のあり方等に関する検討会」報告書（平成24年3月6日取りまとめ）において、自由診療分野を中心としたガイドラインを国において作成し、そのガイドラインに基づき関係団体等による自主的な取組を促す等の方針が示されている。現在、その方針に従い、ガイドライン案を作成しており、取りまとめ次第、公表するとともに、都道府県等に対しても周知する予定である。</p> <p>○ また、平成24年2月29日に開催した全国医政関係主管課長会議において、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者委員会より美容医療サービスを行う医療機関等の広告について、医療法（昭和23年法律第205号）の規制対象となり得るフリーペーパー等に不適切な広告が散見され、その適正化の要請がなされていることを踏まえ、引き続き、必要な指導等を適切に実施すること</li> <li>・ 医療に関する広告に関する住民からの苦情は管内の消費生活センターに寄せられることもあるため、苦情・相談の状況について、定期的に情報交換する等、消費者行政機関との連携に努め、違反が疑われる広告等に関する情報を入手した際には必要な措置を講じること</li> </ul> <p>について、都道府県等の担当者に対して依頼した。</p>	<p>● 「自由診療分野を中心としたガイドライン（案）」について、その内容と公表等のスケジュールについて説明願います。</p> <p>● 検討会報告書では「ガイドラインの実効性の把握に努め、改善がみられない場合には、対象を絞りつつ法規制も含めてその後の対応を検討する」とあるところ、いつ、どのように実効性を把握し、今後の対応を検討する予定なのか説明願います。</p> <p>● 全国医政関係主管課長会議での依頼内容について文書を提出の上、依頼後、都道府県の対応に変化があれば説明願います。</p> <p>● 現実に消費者が有力な情報収集媒体と評価しているホームページに行き過ぎた表現が多数ある現実を見ると、強制力のある医療法上の広告として規制が必要ではないかと考えられますが、なぜそのようにできないのか理由等について説明願います。</p> <p>● 消費者保護の観点から、医療法に基づく広告規制について消費者庁が関与する方向で見直すことについて、どのように考えるか説明願います。</p>
<p>（2）消費者庁は、都道府県（景表法所管部局）に対し、医療機関が行う広告についても法執行の対象となることを徹底するとともに、不適切なインターネット上等の表示について、自らも法執行を適切に行うこと。</p>	<p>&lt;消費者庁&gt;</p> <p>消費者庁は、都道府県等消費者行政担当課長会議（平成24年4月26日開催）及び消費者庁所管法令執行担当者研修（平成24年5月15日開催）において、医療機関も景品表示法上の「事業者」に含まれるものであり、これらの機関が行うインターネット上の広告等に不当表示の疑いがあるとの端緒を得た場合、積極的に調査を行うことが望まれることを伝えた。</p> <p>消費者庁としても、景品表示法に違反する事実に接した場合には、厳正に対処する。</p>	<p>● 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者庁所管法令執行担当者研修で説明の際に使用した資料について提出の上、その後の都道府県の対応状況等について把握しているのであればその内容等について説明願います。</p> <p>● インターネット上等の表示については、消費者庁自身も</p>

		適切な法執行が求められているところ、国民生活センターより、6月に美容医療に関する注意喚起がなされ、その中で「景品表示法上、問題となる可能性がある広告で誘引している」などの指摘もありますが、行政指導等を行っているのか説明願います。
--	--	--

建議事項（平成23年12月21日）	実施状況報告（厚生労働省・消費者庁）（平成24年6月）	確認したい事項
<p>4 美容医療サービスを利用する消費者への説明責任の徹底</p> <p>（建議事項④）</p> <p>厚生労働省は、美容医療サービスに関連する相談のうち、患者（消費者）の理解と同意が十分に得られていないことに起因するトラブルが少なからずみられること等を踏まえ、取引の適正化及び消費者の安全確保の観点から、緊急性がそれ程高くない美容医療サービスを提供する場合に、患者（消費者）に必ず説明し、同意を得るべき内容等を盛り込んだ指針等を整備し、周知を図ること。</p>	<p>&lt;厚生労働省&gt;</p> <p>○ 患者に対する診療情報の提供等については、「診療情報の提供等に関する指針の策定について」（平成15年9月12日付け医政発0912001号厚生労働省医政局長通知）において、インフォームド・コンセントの理念等を踏まえ、医療従事者等の診療情報の提供等に関する役割や責任の内容の明確化・具体化を図っている。</p> <p>○ また、平成24年2月29日に開催した全国医政関係主管課長会議において、緊急性がそれ程高くない美容医療サービスの提供に当たっては、「診療情報の提供等に関する指針」において、「代替的治療法がある場合には、その内容及び利害損失（患者が負担すべき費用が大きく異なる場合には、それぞれの場合の費用を含む。）」を医療従事者が診療中の患者に対して丁寧に説明しなければならない事項としていることを踏まえ、引き続き、医療従事者等に対するの周知の徹底及び遵守の要請等を行うことについて、都道府県等の担当者に対して依頼した。</p>	<p>● 建議において、美容医療サービスを提供する場合には緊急性がそれほど高くないためより丁寧な事前説明が求められているところ、「診療情報の提供等に関する指針」の中では金額（見積含む）、施術内容、キャンセル時の取扱、施術後の副作用やはれ、しみ等の残留状況時期について明確に示されていないと理解していますが、盛り込む必要がないか説明願います。</p> <p>● 建議において、「説明後、書面を渡して消費者（患者）の同意を求めることが望ましい」とされているところ、依頼のみならずそれを徹底させるための措置を講じる予定があるか説明願います。</p> <p>● 建議において、取引の適正化及び消費者の安全確保の観点から患者（消費者）に対して事前に説明することが望ましい内容や、患者（消費者）の十分な理解・同意を得るための手続等を盛り込んだ指針等を整備する必要がある旨指摘しているところ、どのような方針をお持ちか説明願います。</p>