

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"> ・消費者庁の1年及び今後について ・消費者委員会の1年及び今後について
第35回	9月24日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・決済代行業について
第36回	10月8日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法・景品表示法の執行について
第37回	10月22日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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
第38回	11月12日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政専門調査会の中間報告について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について
第39回	11月26日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について
第40回	12月3日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・住民生活に光をそそぐ交付金について
第41回	12月10日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・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
第42回	12月17日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・有料老人ホームについて
第43回	12月24日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・健康食品の表示の検討について
平成23年		
第44回	1月14日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・自動車リコール制度について ・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 ・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
第45回	1月28日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・健康食品の表示の検討について
第46回	2月4日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・こんにやく入りゼリー事故について ・リコール制度の在り方について ・国民生活センターの在り方の見直しについて
第47回	2月18日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・公益通報者保護専門調査会の報告について ・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）

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

	日 付	議 題
第 63 回	7 月 22 日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 消費者安全専門調査会の報告について
第 64 回	8 月 5 日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターの在り方について ・ 地方消費者行政の活性化に向けた対応策について ・ 東日本大震災に関連する対応について
第 65 回	8 月 12 日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 特定保健用食品の表示許可制度について ・ 健康食品の表示の検討について ・ こんにゃく入りゼリーについて
第 66 回	8 月 23 日 (火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民法（債権関係）改正について ・ 健康食品の表示の検討について
第 67 回	8 月 26 日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 集団的消費者被害救済制度専門調査会の報告について ・ 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 ・ 個人情報保護専門調査会の報告について ・ 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 ・ 住宅リフォームに関する消費者問題への取組について ・ マンションの悪質な勧誘の問題について ・ 民法（債権関係）改正について
第 68 回	8 月 30 日 (火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者委員会のこれまでの活動と今後について

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」（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を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を見直し」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」（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を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

新開発食品表示部会

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) 経済産業省(4) ※	○	○	—
	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。	※経済産業省については、施策番号4の「関係省庁等」として該当	○	○	—
	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。		○	○	—
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。		○	—	—

※1…「消費者基本計画策定に向けての意見」(平成22年3月3日消費者委員会)に示した重点施策

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
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。	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)	-	-	-
		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。		○	-	○
		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。	消費者庁(87, 96) 文部科学省(87, 93, 96)	-	○	○
		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。		-	○	○
		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。		○	○	-
		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。		○	○	-

※1…「消費者基本計画策定に向けての意見」(平成22年3月3日消費者委員会)に示した重点施策

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
9	情報・通信分野の法規制に消費者保護の観点を入れる	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) 総務省(153) 経済産業省(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。	内閣府(158)	○	○	—
10	地球温暖化防止のための施策の充実を図る	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。	国土交通省 (55, 56, 117)	—	○	—
		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。		—	○	—
		117	③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	③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。	消費者庁(43, 46) 警察庁(46) 金融庁(46, 64) 財務省(64)	—	○	—
		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、丁寧に事情を聞いてアドバイスを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。		—	○	—
		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画します。	消費者庁 外務省 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)	—	○	○
		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。		—	○	○
		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。		—	○	○

※1…「消費者基本計画策定に向けての意見」(平成22年3月3日消費者委員会)に示した重点施策

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
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すめているが、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、

- ① 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、
 - ② 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、
 - ③ 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①）

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、①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、②90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、③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、④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。

① 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。

② 老人福祉法施行規則に新たに以下のような条項を追加

第〇条 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②)

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。

① 銀行等との連帯保証委託契約

② 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

③ 保険事業者との保証保険契約

④ 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

⑤ 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①から④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、
 - ① 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、
 - ② 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③)

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、

- ① 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
- ② 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

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くに対応し、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。

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

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。

② 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。

③ PIO-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PIO-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・費用負担等のうち、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。

④ 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ってみると、

- ① 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。
- ② 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①)

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みら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、
 - ① 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
 - ② 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
 - ③ 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②）

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。
 - ① 電話勧誘販売については、物証が残っていないことが多いことから、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。
 - ② 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しない。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。
 - ③ 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。
 - ④ また、上記③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）。
 - ⑤ さらに、多くの都道府県では、上記③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①や②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。

- ① 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。
 - ② 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。
 - ③ 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係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③)

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、①再勧誘の禁止、②長時間・夜間勧誘等の禁止、③威迫行為に対する罰則強化、④勧誘時における販売目的・業者名の告知、⑤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、①再勧誘の禁止の法制化（16都道府県）、②勧誘時の氏名・販売目的の明示（16都道府県）、③特商法と同等の罰則強化（注1）（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（注2）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、①再勧誘、②長時間勧誘・夜間勧誘、③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るとは認めがたく、早急な対応が必要であると考ええる。

(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2③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2③等) ※通達等による <u>例示なし</u>	間接罰	規定あり（法7四等） ※通達で不適切な時間帯（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2②③等)	<u>間接罰</u>	規定あり (法6③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「直接罰規定」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、

- 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。
- 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。

(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、
 - 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。
 - 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。
 - 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。

(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。