

消費者基本計画の検証・評価・監視
施策におけるヒアリング項目について

平成 23 年 10 月 18 日
消費者委員会

施策番号 4

- Q 1 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の具体的な施策状況、重大事故以外の事故情報、消費生活用製品以外の事故情報の収集・分析の検証結果について。
- Q 2 消費者基本計画における工程の明確化について、施策 4 に関して、〔情報収集・公表〕が継続的に改善ということで、平成 23 年度以降記載されているが、年度別の具体的な進歩・改善状況を把握できるような工程管理は行われているのか。
- Q 3 <平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」>に記載されている「今後の取組方針（平成 23 年度を含む）に記載の具体的施策に関する現時点の対応状況は。
- Q 4 昨年 12 月にスタートした「医療機関ネットワーク」から、収集された事故情報は予想をはるかに上回っている。ネットワークへの参画医療機関の増加への取組、追跡調査や分析結果などについて報告されたい。
- Q 5 2009 年度に道路交通規則が改正されて自転車の幼児 2 人乗せが条件付きで可能となったが、依然として転倒事故が多い。現状について報告されたい。

施策番号 13-2、13-2-2

- Q 1 消費者安全調査会（仮称）が 8 条機関として消費者庁の内部に新たに設置されることが予定されているようだが、事故の再発・拡大防止と、消費者への安全情報の提供について、実効性が十分なものとなるよう、どのように検討しているか。
- Q 2 消費者安全調査会（仮称）と消費者委員会の役割分担についてどのように検討しているか。

施策番号 39

- Q 1 エステティック衛生基準について説明した上で、次の各点を踏まえ、エステティック関係団体におけるエステティック衛生基準の周知状況等について説明されたい。

- ・ エステティック衛生基準の対象としている施設や施術の範囲
 - ・ エステティック関係団体に加盟する業者数（店舗数）と業界におけるカバー率
 - ・ これまでの周知先（業者数、店舗数）と周知方法、認知度
また、あわせて、エステティック衛生基準の対象とならない施設や施術に対する取組み、関係団体に加盟していない業者に対する取組み状況についても説明されたい。
- Q 2 厚生労働省における、美容医療・エステティックサービスに関する危害情報・患者等とのトラブルの情報を収集する仕組み、これらの情報について把握している内容、及びこれらに対する現状認識等（トラブル等の防止・解消のための取組み含む）について説明されたい。

施策番号 40

- Q 1 経済産業省が把握しているエステティック業者に係るデータ（業者数、店舗数、市場規模の推移等。直近5年間程度）及び何をもってエステティック業者として把握しているか等の定義について説明されたい。
- Q 2 エステティック業の認証制度については、その認知度・参加率が低調である旨の報道もみられるが、実際の参加率とそれに対する評価等も含めて、運用状況及び課題の検討結果について説明されたい。
- Q 3 美容医療・エステティックサービスの分野では、契約内容、勧誘方法、広告表示等について、多数の相談が寄せられているが、経済産業省における、エステティックサービスに関する契約等のトラブルの情報（勧誘方法・広告表示等を含む）を収集する仕組み及び現状認識等（トラブル等の防止・解消のための取組み含む）について説明されたい。
また、あわせて、エステティック業者の倒産時の顧客の保護について、何らかの対応をしているか、説明されたい。
- Q 4 結婚相手紹介サービスの認証制度の運用状況及び課題の検討結果について説明されたい。また、あわせて、経済産業省における、結婚相手紹介サービスに関する契約等のトラブルの情報を収集する仕組み及び現状認識等について説明されたい。

施策番号 54

- Q 1 原状回復を巡るトラブル、敷き引き条項を巡る問題についての対処状況について。
- Q 2 平成10年にガイドラインが公表され、平成16年には改訂されたが、その後も原状回復をめぐるトラブルが減少しない理由・原因をどのように分

析しているのか。また、その分析を踏まえ、今後それをどのように再改訂版に活かす予定か示されたい。

- Q 3 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を公表して、どの範囲に周知しているのか。
- Q 4 東京都など自治体が独自の取組みをしているようだが、それとの関係はどうなっているのか。
- Q 5 更新料条項をめぐるトラブルとこれに対する関係機関等（監督官庁・賃貸人団体等）の対応状況について。
- Q 6 賃貸標準契約書の見直し検討状況について。
- Q 7 震災後の賃料減額・明け渡し等を巡るトラブルの状況と関係機関の対応状況について。

施策番号 149

- Q 1 東日本大震災後、省エネに対する要請は高まっているが、国交省としては、住宅の省エネルギー性能について、どのように高めていけばよいと思っているか。
- Q 2 住宅省エネラベルの普及状況はどのようになっているか。
- Q 3 住宅を購入する消費者にとって必要な情報は的確に提供されているか。
- Q 4 住宅の省エネ製品・設備の設置を巡る問題発生状況・対応について。
- Q 5 省エネのラベルはどのように認定しているのか。省エネ性能が偽装されるようなおそれはないか。かつて耐火構造の偽装問題があったが、省エネ性能でも、類似の問題が起これることはないか、注意をしているか。
- Q 6 関連して、住宅の耐震関連の製品・設備を巡る問題発生状況・対応について。

施策番号 59

- Q 1 インターネットによる旅行契約を巡る具体的問題の発生状況と関係機関等（監督官庁・旅行業界団体など）の対応について。（HPに申し込み予約確認画面がないことや、相手方からの確認メールがなかったことなどで紛争になった事例は国民生活センターのHP相談事例・判例にあり。）
- Q 2 外国から日本への旅行者及び日本から海外に出かけた旅行者の買物・旅程等にかかるトラブルの発生状況と対応状況について。また、各国との間で旅行者の紛争解決のための相互協力の制度などが構築されているのかどうか。（問題点の例として、日本では未だに鉄道駅や宿泊施設、飲食店で英語などでの情報提供などがなされていないことが多い。例えば、東海道新幹線の切符でさえ英語表記がなく、購入した切符が正しいものかどうか

外国人は確認に苦慮していると思う。加えて、クレームがあったときに言葉の問題、日本制度への不慣れもあって、異議申し立てできる消費者は少ないであろう。)

- Q 3 日本からの海外長期滞在者、海外からの日本長期滞在者（留学生・ホームステイ・就労など）の場合に生じている消費者問題（いわゆる留学代行業者の倒産を含む）の発生状況と関係機関の対応について。
- Q 4 国民生活センターが平成 23 年 7 月 21 日報道発表資料で指摘しているような、高速バスツアーに関するトラブルの状況（消費者がパック旅行と認識していない、乗降場所がわかりにくく乗りそびれる、置き去りにされる等）と対応状況について。
- Q 5 安売り海外旅行の影で、旅行添乗員の過酷な労働条件が次々裁判になっている。こういうことも労基署や裁判所任せにするのではなく、旅行業を監督する役所できちんと実態調査をするべきと思うがどう考えるか。（そうでないと、消費者も料金が安くてもいいサービスが受けられない。）
- Q 6 事業者倒産の予納金の焦げ付きへの対応として、旅行業法の弁済業務保証金制度と日本旅行業協会のボンド制度による消費者への補償制度があるが、（１）情報提供の現状はどうか、（２）両制度について消費者への十分な周知が図られているかどうか。
- Q 7 海外で日本の旅行者が事故にあったときの訴訟遂行などに対する国の支援方針について。（例：オーストリアでのケーブルカー火災による日本人被害者の救済についての国の関与のあり方。）