

平成 23 ~ 24 年度消費者委員会活動報告
(案)

平成 24 年 9 月
消費者委員会

本報告は、平成 23 年 9 月 1 日から平成 24 年 8 月 31 日までの一年間の消費者委員会の活動についてまとめたものである。

目 次

はじめに

～委員長巻頭言「第2次消費者委員会の1年と今後の機能強化に向けて」～ 3

第1章 消費者委員会について 9

(1) 総論

(2) 第2次消費者委員会の発足

第2章 消費者委員会の取組(平成23年9月～平成24年8月) 9

1. 委員会会合 9

(1) 総論

(2) 主な審議事項

消費者基本計画の検証・評価・監視について

() 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

() 消費者基本計画の検証・評価及び見直しについて

消費者委員会からの建議

() 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

() 公共料金問題についての建議

() 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

消費者委員会からの意見表明等

() 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

() 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

() 違法ドラッグ対策に関する提言

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

() 「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

() 「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～

() 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 -

() 東京電力の家庭用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

() 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

諮問を受けて答申を行った事項等

消費者委員会からの建議・意見表明等に関するフォローアップ

() 「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」のフォローアップ

() 「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」のフォローアップ

() 「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」のフォローアップ

その他の審議事項

2 . 部会・専門調査会等における審議	21
(1) 新開発食品調査部会	
(1 -) 新開発食品評価第一調査会	
(1 -) 新開発食品評価第二調査会	
(2) 食品表示部会	
(3) 消費者安全専門調査会	
(3 -) 製品事故情報の公表等に関する調査会	
(4) 消費者契約法に関する調査作業チーム	
(5) 電気料金問題検討ワーキングチーム	
3 . 調査等	24
(1) 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実態調査	
(2) 消費者の「健康食品」の利用に関する実態調査（アンケート調査）	
(3) 地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた現地ヒアリング調査	
4 . 外部との意見交換、外部への情報発信	25
(1) 外部との意見交換等	
地方消費者委員会の開催	
地方懇談会への参加	
消費者団体等関係団体との意見交換会の開催	
要望書・意見書等の受付	
(2) 外部への情報発信	
委員会等の公開	
委員長等による記者会見の実施	
委員会ホームページを通じた情報提供	
委員会パンフレットの作成	
雑誌等への寄稿	
5 . その他（国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する 検討会」報告書について）	27
資料	29

はじめに ～委員長巻頭言「第2次消費者委員会の1年と今後の機能強化に向けて」～

消費者委員会委員長 河上正二

第2次消費者委員会は、平成23年9月1日に発足し、その第1回にあたる第69回委員会を9月7日に開催して以来、本年8月末をもって1年の節目を迎えました。この間8月21日の第98回まで30回の委員会と35回の委員間打ち合わせを開催したほか、地方消費者委員会、地方懇談会、消費者団体・事業者団体との意見交換会など、多くの会合を開催してまいりました。もうすぐ第100回委員会を迎えるということで、感慨深いものがあります。委員会本体のほか、第2次消費者委員会の発足に伴い、新開発食品調査部会（及び新開発食品評価第一・第二調査会）、食品表示部会、消費者安全専門調査会に所属する臨時委員・専門委員が任命（再任を含む）され、それぞれに活発な活動を続けています。第1次消費者委員会が、試行錯誤の上で切り開いてきた消費者委員会としての活動の方向性を堅持しつつも、より良い運営を目指し、事務局と力を合わせて、委員会の機能強化に向けて頑張っているところです。

周知のように消費者委員会は、平成21年9月1日、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴い、内閣府に外局としての消費者庁とは切りはなされた形で設置された新しい独立した組織で、重要な消費者問題について、自ら独立して調査・審議し、関係省庁に対して必要な建議等を行うとともに、諮問に応じた審議会としても活動し、他方で、消費者庁をはじめとする関係省庁の消費者行政全般に対して一定の監視機能を果たすという幅広い任務を帯びた第三者機関です。同時に、消費者の声を、行政に届けるというパイプ機能も期待されています。こうした多様な機能（審議会機能・監視機能・パイプ機能）と使命を帯びた機関は、諸外国にも例が無く、その活動が多方面から注目されているだけに、委員や事務局職員は緊張感と高い使命感を持って課題に取り組んでいます。

このうち、審議会機能については、ときに、委員会の機能からはずして、もっと監視機能に特化すべきではないかのご意見をいただくことがあります。しかし、実際に委員会活動を続けておきますと、ほとんどの場面で、問題の調査・分析を踏まえたあるべき方向性の模索という審議会的活動を前提とした上でなければ、有効な建議や提言等に結びつけて監視機能を果たすことができないことが明らかです。したがって、委員会として、審議会機能を返上するということが、必ずしも得策であるとは思われません。むしろ、委員会が充実した審議会機能を果たすための事務局体制の拡充や消費者庁との連携・調整が課題といえそうです。消費者委員会は、文字通りゼロからスタートした組織であり、事業官庁でもないために、そもそも振り替えるべき人員や大胆に組み替えるべき予算もないこともあり、厳しい環境であることは承知しつつも、さらなる財政上の措置と機能強化に向けた人員配置が強く求められるところです。

この間の委員会の活動について、詳しくは後に紹介されますが、概括的に触れておきたいと思います。

第2次消費者委員会では、発足以来、さまざまな消費者問題について審議を行い、建議や

提言等を行ってきました。例えば、地方消費者行政の活性化、公共料金制度の在り方のような大きな政策的課題を含め、エステ・美容医療に関するトラブル、貴金属等の訪問買取り被害、太陽光発電システムの導入に係るトラブル、違法ドラッグ対策等に関する「建議・提言」を行い、一定期間経過後に、改善状況等についての報告を求めることとしています。その他、消費者基本計画の検証・評価や計画の見直し、国民生活センターの在り方を見直し、健康食品の表示等の在り方、東京電力の家庭用電気料金の値上げに関する「意見」等、かなりの数の意見表明を行ってまいりました。これらの建議・提言等については、おかげで、制度的改正や運用の見直しなどにもつながっており、かなりの成果を挙げているとあってよいかと思われれます。もっとも、これで問題が片付くわけではありません。こうした建議・提言等のフォローアップをきちんとすることは、一見、地味な作業ながらも、これによって新たな問題発見や監視機能の実現が図られ得るだけに、委員会として、きわめて重要な仕事と認識しています。

委員会活動の現状について、少し具体的に述べておきます。

(1) 消費者への適切な情報開示と周知徹底への取組

第1に、消費者への適切な情報開示と周知徹底への取り組みがあります。第2次消費者委員会の下、新開発食品調査部会や食品表示部会が活動を続けていましたが、今年4月、消費者安全専門調査会を立ち上げ、リコール情報やリスク情報等の周知徹底を中心に議論を深めていくことになりました。

近時の「茶のしずく」問題の例でも明らかのように、これまで、残念ながら消費者問題にかかる危険情報の処理が迅速かつ適切に行われ、情報発信や注意喚起が十分になされていたかには多くの疑問があり、また昨今の放射能汚染をめぐる問題状況などを見ても、リスク情報の管理と発信には、まだまだ改善点があるように見受けられます。

リコール情報やリスク情報は、ひとところに集めれば良いというわけではなく、分析とスクリーニングをかけ、消費者にとって分かりやすくなるよう加工して、メリハリのある形で消費者がリスクを認知し、行動に移せるように的確に周知徹底していく工夫が必要であるように思われます。健全な市場で消費者に求められる適切な選択行動は、情報の徹底開示ということのみによって、情報の海に消費者を投げ込んでも期待できないことだからです。

消費者安全専門調査会では、これらの点を踏まえて平成24年中の取りまとめを予定しています。

また、適切な情報開示の問題は、いわゆる健康食品の表示や効果効能表現の適切な在り方という今日的課題とも密接に関係しています。委員会では、実態把握のための健康食品の利用者アンケートをおこなって、問題点の洗い出しをおこない、今後の建議等への準備を進めています。

(2) 消費者契約法（実体法部分）の改正

第2に、焦眉の課題である消費者契約法（実体法部分）の見直しについては、委員長の下に専門家からなる作業チームを設けて、精力的に検討作業を続けているところです。消費者

契約法は制定からすでに10年以上が経過しており、当初は、5年を目途に見直しが見込まれていたにもかかわらず、その作業が遅れに遅れています。この間、適格消費者団体による差止訴訟に関する手続規定が整備され、最近では、集団訴訟のための手続についても法改正が目指されていることは周知の通りですが、肝心の実体法部分は、残念ながらそのままになっています。他方、法務省では民法（債権法）改正に向けた大がかりな検討作業が進められており、そこでの重要な課題の一つとして、民法への「消費者」概念の取り込みや、消費者契約法の実体法部分の「一般法化」や「統合化」が語られています。それだけに、こうした動きにも遅れないよう、法務省と連携して消費者契約法の見直し作業を遂行しなければならないと思います。

消費者契約法は、割賦販売法・特定商取引法・金融商品販売法などの具体的な特別法の上位にあって、民法に近い包括的・基本的民事実体法として、消費者支援のために中心的役割を演ずることが期待されている重要な法律です。しかし、その実体法部分は、立法当初の時間的制約もあって、必要最低限の内容に絞られ、なお完成途上と評さざるをえない状態にあります。その不十分さについては、かねてより指摘されている通りで、例えば、契約締結プロセスにおいて、広告・約款条項の組み入れ・解釈をはじめとする債務内容確定ルールが欠けていること、多様な不当勧誘行為に対処するための受け皿規定がないこと、法定追認への手当てを欠いていること、IT化への対応の必要性などは、早くから問題視されてきましたし、また、無効とすべき不当条項についても、同法の適用範囲が包括的であることを理由に、条項内容を具体的に列挙することに多方面からの慎重さが求められ、さしあたって現実に問題が多いとされた若干の条項のみが定められたにとどまり、かろうじて第10条が雑多な条項についての「受け皿」的機能を営んでいるに過ぎません。とりわけ、消費者契約法が掲げる「不当条項リスト」は、諸外国の立法例に比べても相当に貧弱なものであることを否めず、残念ながら、グローバル・スタンダードにはほど遠い状態です。新たな業態の出現やアウトサイダーの増加、さらには規制緩和による事前規制から事後規制への大きな流れの中で、不当条項の適正化基準の明確化は喫緊の課題といえましょう。せめて、諸外国の不当条項規制と遜色のない程度に消費者契約法を育て上げ、わが国の現状にあった不当条項リストの整備を図るため、消費者契約の実態分析を含めて、改正に向けた準備を進めておくことは、きわめて重要であると認識しています。

規制強化が事業者の自由な経済活動を阻害するのではないかとの御批判があることは承知しておりますが、悪意ある不当な事業者の勧誘行為や取引行為が市場から淘汰されることは、健全な活動を遂行する事業者にとってもプラスに作用するもので、消費者対事業者の利害の対立構造ではなく、健全な市場をもたらして、双方にとって利益となる（ウィン・ウィンとなる）課題といえましょう。

（3）地方消費者行政の活性化

第3は、地方消費者行政の活性化です。消費者庁設置以来、地方消費者行政との連携強化や地方消費者行政の活性化は、大きな課題として、第1次消費者委員会においても専門調査会での検討をもとに、一定の建議等を行ってきたところです。全国の各都市にきめ細かく消

費生活センターを設置し、国民の誰もが、身近なセンターに消費者として抱える問題の相談ができるような体制を構築することは、消費者安全法の重要な課題であり、そのために、「地方消費者行政活性化基金」が設けられ、その後も「住民生活に光をそそぐ交付金」などによる財政的手当がなされてきたことは周知の通りです。しかし、消費者行政に対する取組は、地域によってかなりの温度差があり、用意された基金も、使い勝手の悪さや時限であること等から、なかなか抜本的な体制のインフラ整備につながっていないきらいがあります。いまや、各地方自治体のセンターは、基金が切れた後の活動の行く末に頭を悩ませています。立ち上がったばかりのセンター活動の支援や相談員の処遇問題に適切に対処するには、いましばらく安定した財政的支援が不可欠と考えられます。地方財政が苦しい状態にあることは理解できますが、こと消費者行政に関しては、ナショナル・ミニマムを確保するためにも、まだまだ国と地方自治体が協力して財政支援を充実させる必要があります。また同時に、消費者問題が広域化していることを考えるなら、各地方の消費者行政が広域連携する必要性も高いといえましょう。

震災後、産業イノベーションが声高に叫ばれ、プラスの利益となる事業への行政支援に目が行きがちですが、実は、消費者行政への経済支援によって市場におけるマイナス部分を縮減することの経済効果は、極めて大きなものであることにもっと思いをはせるべきであろうと思われます。消費者政策への投資は、最大の経済効果を期待できる投資であることを強調したいと思います。

(4) 個別の課題

第4に、委員会として個別に問題とすべきものも少なくありません。全ての問題に対処することは困難ですが、委員会では、本年4月から、これまでの委員会活動の他に、担当委員による企画・運営会議を定期的開催して課題の吟味を続けています。国民生活センターや消費者団体をはじめとする各種団体などから頂戴した数多くの御意見等を組織的に精査する体制を整えようというものです。

いまのところ、公共料金(特に電気料金)問題、各種標準約款の検証・評価にかかる課題、高齢者を中心とした投資勧誘被害への対応、IT関連の消費者問題、海外留学トラブル、食品表示の一元化への対応、自由診療における医療広告のあり方、製品や施設の安全性確保などが主要な課題として議論の対象になっています。また、震災関連の不当商法にも依然として注意が必要です。

() 公共料金問題

公共料金に関しては、福島における原発事故のあおりをうけて、電気料金の値上げ問題が社会問題化し、これまで消費者問題の中では沈静化していた物価問題の側面がにわかにクローズ・アップされていることは周知の通りです。電気料金に限らず、ガス料金・鉄道料金・電話料金など、公共性を帯びた料金の決定の在り方には、多くの不透明さがつきまとい、今後は、決定プロセスの透明化と決定過程への消費者参加が不可欠であろうと思われ、本年2月に、この問題に関する建議を行ったところですが、今後とも継続的に吟味する体制

作りが重要な課題となっています。

() IT 関連取引の問題

いまひとつ、インターネット取引の普及が、様々な消費者問題の「ボーダレス化」を押し進めていることにも注意が必要です。とくに、スマートフォンなどの普及は、個人情報保護をはじめとして、従来の携帯電話とは異なる新たな問題も生み出しています。また、インターネットは、容易に国境を越える渉外的問題を数多くもたらしていることにも留意しなければなりません。インターネットでの不当広告も問題です。

ボーダレスと言え、かつては、いわゆる「裏社会」での犯罪的行為とされたものが「表社会」との境界を越え、「サクラメール」、「ワンクリック料金請求詐欺」、個人情報の不法取得などが、日常茶飯事のように起きているのもそのあだ花とって良いかも知れません。これは商業道徳以前の人間としてのあり方の問題でもあります。既存の法体制で隙間に抜け落ちてしまう問題がないか慎重に検討して必要な対策を打たねばなりません。

() 違法ドラッグ、投資詐欺などの問題

その他、違法ドラッグを合法ハーブと称して、麻薬類似の商品をオープンマーケットやインターネットで堂々と販売する者も現れています。また、大震災で、未曾有の被害に遭った方々をターゲットにして、支援金を騙し取る者や、リフォーム詐欺を平然と行う者も登場しています。さらに、相変わらず劇場型の投資詐欺や、次々販売、損害回復をかたつての二次被害などが後を絶ちません。まるでゲーム感覚で不当勧誘行為や詐欺行為が行われている実情を見るにつけ、消費者教育や啓発の重要性を痛感させられます。被害者とならないように注意喚起するだけでなく、加害者とならないための啓発・教育も重要になっているように思われます。

一般消費者の耐性が不十分なところで、こうしたボーダレス化が進行すると、被害は更に拡大し深刻なものとなる可能性があります。そこでは単なる規制強化以上に、見守りや消費者教育がますます重要となることは繰り返し申し上げたとおりです。未成年者・高齢者をはじめ、各層に、適切な内容と形式、媒体を用いて、消費者としての耐性を高めるための教育の充実、事情者・消費者が手を携えて、健全な市場を守ることが求められており、先頃成立した消費者教育推進法の運用を通じた現場での連携や取り組みにも、大いに期待しているところです。

(5) 国民生活センターの在り方

第5に、最近の大きな話題の一つに、国民生活センターの在り方に関するものがあります。独立行政法人改革と事業仕分け作業の過程で、国民生活センターの消費者庁への一元化が話題になり、その行く末が案じられているものです。これについて、消費者委員会では、国民生活センターのこれまでの柔軟性・機動性・独立性が損なわれるのではないかとの懸念を数回にわたって表明してきたところで、消費者団体などからも、単純な消費者庁への一元化に批判が相次いでいました。

これまで、消費者庁と国民生活センターにおいて検討会が開催され、政務の判断としては基本的に「国への移行」が適当との判断が示されました。さらに、その判断を前提としつつも、あらためて、内閣府の検討会において消費者庁・消費者委員会・国民生活センターの今後のあり方をめぐって議論が続けられ、現時点では、国民生活センターを消費者庁に属する独立した「特別の機関」にするという案を有力な考え方とするとりまとめがなされています。どのような組織体制になるにせよ、独立性・機動性・柔軟性を兼ね備えて、消費者利益の増進という観点から最大の効果が期待できるような法的・制度的担保を備えた仕組みが必要であり、消費者委員会としても、今後の制度構築を慎重に監視していきたいと考えています。消費者庁・消費者委員会・国民生活センターは、それぞれの持ち味を活かし、3極を形成して、良い意味での緊張関係と連携関係を築く必要があると思われます。まさに、「3本の矢」を束ねて、消費者目線での行政が強力に遂行できる仕組みが模索されるべきでしょう。

(6) 消費者とのコミュニケーション

最後に、大切な課題のひとつである消費者とのコミュニケーションについて触れておきたいと思います。消費者委員会は、消費者の声で動く、消費者のための透明性の高い仕組みであることを期待されている組織です。第2次消費者委員会においても、消費者、関係団体等の声に真摯に耳を傾けるとともに、委員会の活動を積極的に情報発信することを心がけてきました。

消費者の意見を委員会活動に反映する取組としては、本委員会の場を通じて消費者団体等の御意見を伺う機会を設け、委員会の活動の参考としてきました。とりわけ、第1次委員会では年1回のペースで開催していた関係団体等との意見交換会は、第2次委員会では年2回のペースで実施し、対象団体も適格消費者団体を含めた消費者団体、事業者団体、報道関係者等に幅を広げています。平成24年1月からは、消費者委員会の委員が地方に出向き、直接、消費者、関係団体等と意見交換を行う「地方消費者委員会」を開催しています。また、消費者委員会には、発足以来、幅広い分野にわたって要望書・意見書が寄せられていますが、これらを委員会の調査審議に反映させるよう、努力を続けているところです。

情報発信の取組としては、ホームページに建議・提言等の概要と主な成果について新たにバナーを設けるなど、委員会の活動状況を迅速にわかりやすく情報提供するよう努めていますが、さらに工夫を重ねていきたいと考えています。

折り返し点を迎えた今、第2次消費者委員会としても、皆様の御期待に応えることができるよう、委員、事務局職員一同、気持ちを引き締めて、更に努力していきたいと思っております。

(2012年9月7日記)

第1章 消費者委員会について

(1) 総論

消費者委員会は、平成21年9月1日に、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴い、消費者庁とともに発足した。消費者委員会は、消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関として、内閣府の外局たる消費者庁とは切り離す形で、内閣府に設置された。消費者委員会の委員は、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に関して優れた識見を有する者のうちから、内閣総理大臣が10人以内を任命することとなっている。

消費者委員会の主な任務は、①消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策等に関する重要事項に関し、自ら調査審議し、必要と認められる事項を内閣総理大臣、関係大臣又は消費者庁長官に建議すること、②内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官の諮問に応じ、重要事項に関し、調査審議を行うこと、③消費者安全法第二十条の規定により、内閣総理大臣に対し、必要な勧告等を行うこと、④消費者庁が所管する個別の法律の規定によりその権限に属させられた事項を処理することである（資料1-1-1）。

また、消費者問題に係る広範な専門分野にわたり多数の事項を審議する必要があることから、消費者委員会本体における審議だけではなく、消費者委員会の下に部会・専門調査会等を設けて審議を行うこととしている（資料1-1-2）。

(2) 第2次消費者委員会の発足

消費者庁及び消費者委員会設置法において、消費者委員会の委員の任期は2年と定められており、平成21年9月1日に発足した第1次消費者委員会の委員の任期は平成23年8月31日に満了した¹。これを受けて、同年9月1日に新たに委員が任命（再任を含む）され、第2次消費者委員会が発足した（資料1-2-1）。

また、第1次消費者委員会の委員と同様に、部会・専門調査会等に所属する臨時委員・専門委員の任期も満了したが、第2次消費者委員会の発足に伴い、新開発食品調査部会（及び新開発食品評価第一・第二調査会）、食品表示部会、消費者安全専門調査会に所属する臨時委員・専門委員が任命（再任を含む）された（後出参考資料1-1、1-2、1-3を参照）。

第2章 消費者委員会の取組（平成23年9月～平成24年8月）

1. 委員会会合

(1) 総論

消費者委員会は、平成23年9月1日から平成24年8月31日までの1年間（以下、「この1年間」という。）において、計30回の委員会会合を開催した（資料2-1-1）。平成21年9月1日における消費者委員会の発足以降の通算では、計98回の委員会会合を開催したこととなる。

委員会会合においては、消費者問題に係る様々な事項を調査審議していく中で、必要に応

¹ 平成21年11月に任命された山口委員を除く。山口委員は平成23年11月に再任。

じ、委員会としての建議や各種の意見表明、関係省庁からの諮問に対する答申等を行ってきた（資料 2-1-2）。

また、消費者委員会は、委員会会合に向けた準備会合として「委員間打合せ」を随時開催し、様々な消費者問題や消費者行政が直面する課題等について、関係省庁・有識者等からのヒアリングや委員間の意見交換を行ってきている。第 2 次消費者委員会では、この 1 年間に計 35 回開催した（資料 2-1-3）。

さらに、平成 24 年 4 月より、委員会が今後取り組むべき課題や当面の活動方針等について担当委員間で整理を行うための「企画・運営会議」を隔週で開催し、委員間打合せや本委員会の効率的な運営に努めている。

（ 2 ）主な審議事項

消費者基本計画の検証・評価・監視について

消費者基本法においては、消費者政策会議（消費者基本法第 27 条に基づき設けられた閣僚会議で、その庶務を消費者庁が行う）が、消費者基本計画の案を作成しようとするときのほか、消費者政策会議が行う消費者政策の実施の状況の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとする際には、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされている。

現行の「消費者基本計画」（平成 22 年 3 月 30 日閣議決定）においては、この計画を実効性のあるものとするために、計画に盛り込まれた具体的施策の取組状況について、十分な検証・評価・監視を行うことが重要であるとされている。

また、現行の計画においては、消費者庁と各施策の推進に当たる関係府省庁等は、重要課題ごとの施策の実施についての工程を明確化するとされており、さらに、消費者委員会の消費者行政全般に対する監視機能を最大限に発揮しつつ、検証・評価・監視を行うとされている。

このため消費者委員会としては、重要課題ごとの施策の実施についての工程や実施状況について、消費者庁及び関係府省庁等に対してヒアリングを実施した。

さらに、消費者政策会議が行った「消費者基本計画の検証、評価及び見直しについて」（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）も、消費者委員会として、見直しプロセスの各段階において消費者庁から報告を受け、審議を行った。

（ ）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

第 2 次消費者委員会として第 1 回目の関係省庁ヒアリングについては、平成 23 年 10 月から 12 月にかけて、5 回の委員会（第 71 回から第 74 回及び第 76 回）にわたって行った。この中では、消費者基本計画の具体的施策 171 項目の中から、39 項目について、その工程も含めてヒアリングを実施した（資料 2-1-4）。なお、その結果については、平成 24 年 1 月に「消費者基本計画の検証・評価・監視にかかるヒアリング 消費者委員会委員からの意見・委員長まとめ（概要）」として取りまとめた（資料 2-1-5）。

また、第 2 回目の関係省庁ヒアリングについては、平成 24 年 5 月に、3 回の委員会（第

87回から第89回)にわたって行った。この中では、平成24年4月に消費者基本計画の改定素案が取りまとめられたことを受けて、消費者委員会が先に取りまとめた「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」(後出資料2-1-7を参照)等に関連する項目について、同意見での指摘事項が計画の改定素案の具体的施策等にどのように反映されたのかを中心に、ヒアリングを実施した(資料2-1-6)。

() 消費者基本計画の検証・評価及び見直しについて

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ついては、まず第83回委員会(平成24年3月13日)において、同計画の見直しに向けた方針について消費者庁より報告を受け、消費者委員会としての対応について議論を行った。その上で、消費者委員会の意見を消費者庁及び関係省庁による計画の見直し作業に反映させるため、委員会がこれまでに取りまとめた建議・提言等の内容や、上記第1回目の関係省庁ヒアリングの結果等を踏まえ、第84回委員会(同年3月27日)において、「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」を取りまとめ、関係省庁に対して計画の検証・評価及び見直しに反映することを求めた(資料2-1-7)。

その後、消費者庁及び関係省庁が消費者基本計画の改定素案を取りまとめたことを受けて、消費者委員会は同改定素案に盛り込まれた施策等について、上記第2回目の関係省庁ヒアリングを行った。消費者委員会はその結果を踏まえ、第90回委員会(同年5月29日)において「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」を取りまとめ、関係府省庁に対して可能な限り計画の具体的施策等に反映することを求めた(資料2-1-8)。

さらに、第94回委員会(同年6月26日)においては、同計画の改定原案について消費者庁から報告を受け、消費者委員会の意見も多く反映されており評価する旨の取りまとめを行った。

消費者委員会からの建議

消費者庁及び消費者委員会設置法に基づく「建議」は、消費者委員会が政府の消費者行政全般に対する監視機能を発揮する上で最も重要な手段の一つであり、積極的かつ有効に活用することが求められる。第1次消費者委員会は、平成21年9月から平成23年8月までの2年間で6本の建議を行ったが、第2次消費者委員会はこの1年間で以下の3本の建議を行った。

() 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

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・美容医療サービスが広く普及・定着する中で、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。このため、消費者委員会は、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、平成23年10月に消費者基本計画の検証・評価・監視の一環として関係省庁ヒアリングを行った。また、同年

10月以降、地方自治体及び関係団体からのヒアリングを行うとともに、11月中旬から12月上旬にかけて、地方自治体に対する書面調査やエステ・美容医療サービスを利用した経験のある消費者を対象にアンケート調査を行った（本章3.（1）を参照）。

消費者委員会は、こうした結果を踏まえ、第78回委員会（平成23年12月21日）において、①健康被害等に関する情報の提供と的確な対応、②エステ等を利用する消費者の安全確保のための措置、③不適切な表示（広告）の取締りの徹底、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、の4つの柱からなる建議（「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」）を取りまとめ、厚生労働大臣及び内閣府特命担当大臣（消費者）に対して発出した（資料2-1-9）。

消費者委員会は、本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た（フォローアップの結果については本章1.（2）⑤（iii）を参照）。

（ ）公共料金問題についての建議

公共料金については、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るが、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行われてきた。また、東京電力の福島第一原子力発電所の事故以降における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は高まってきているとみられ、決定過程の透明化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た。さらに、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がさらに高まってきていた。

こうした状況等を踏まえ、消費者委員会においては、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うとともに、同年12月から2月にかけて、情報の収集・分析、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た。

消費者委員会は、こうした検討の結果を踏まえ、第81回委員会（平成24年2月28日）において、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ために消費者庁が行うべき各種の取組（①所管省庁における公共料金に係る情報提供の実施状況のフォローアップの実施、②所管省庁の審議会委員の選任状況の確認、③所管省庁との協議の的確な実施、④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在り方など各種課題についての検討等）や、鉄道運賃や電気料金等の個別の公共料金の決定過程の透明性や消費者参画の機会を確保するために所管省庁が行うべき各種の取組を主な内容とする建議（「公共料金問題についての建議」）を取りまとめ、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発出した（資料2-1-10）。

消費者委員会は、本建議への対応について、内閣府特命担当大臣（消費者）、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た。

() 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

地方消費者行政の活性化については、第1次消費者委員会において活発な調査審議を行ってきており、平成23年4月には、地方消費者行政の「集中育成・強化期間」後において、引き続きその強化を図っ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」として取りまとめた。

第2次消費者委員会においても、「地方消費者行政活性化基金」が平成24年度で終了することを念頭に、引き続き地方消費者行政への支援策についての検討を行うこととし、平成24年1月に地方消費者行政の予算や現況について消費者庁より報告を受け、消費者委員会としての取組方針について議論を行った。その上で、第1次委員会による建議事項のフォローアップも兼ねて、同年5月末から7月にかけて全国20か所の地方自治体や有識者に対するヒアリング調査を実施し、活性化基金終了後の対応の在り方についての検討を行った（自治体へのヒアリング調査については本章3.(3)を参照）。

消費者委員会はこれらの検討の結果を踏まえ、第96回委員会（平成24年7月24日）において、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、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、④消費生活相談員の雇止めの抑止・処遇改善等、⑤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等、⑥消費者教育・啓発の推進等を主な内容とする建議（「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」）を取りまとめ、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発出した（資料2-1-11）。

消費者委員会は、本建議への対応について、内閣府特命担当大臣（消費者）、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た。また、地方消費者行政の充実・強化に向けた関係者のさらなる取組を喚起するため、委員長名による「皆様へのメッセージ」を発出した。

消費者委員会からの意見表明等

消費者委員会は、現下の消費者問題や消費者行政が直面する課題等について迅速かつ柔軟に対応するため、設置法に規定される「建議」に加えて、「提言」・「意見」等の形で積極的に意見表明等を行ってきている。この1年間においては、既に述べた消費者基本計画の検証・評価及び見直しに係る意見の他に、以下の意見表明等を行った。

(提言)

() 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

貴金属等のいわゆる「押し買い」による被害が広範化かつ深刻化し、できる限り早期に被害抑止を図ることが必要となった。

このため、消費者委員会は、平成23年10月に消費者庁や弁護士会からヒアリングを行った上で、第73回委員会（平成23年11月11日）において、①貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対処するための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こと、②今後の課題として、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的になることなく、迅速に対応できる体制を整備すべきこと（特定商取引法における指定権利制の見直し等）を内容とする提言（「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」）を取りまとめ、消費者庁による一層の努力を求めた（資料2-1-12）。

（ ）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

近年における住宅用太陽光発電システムの急速な普及に伴い、その販売に係る相談件数が増加している（相談内容の多くは、訪問販売における不実告知、迷惑勧誘等）。

このため、消費者委員会は、平成24年2月に国民生活センターや消費者庁、経済産業省からのヒアリングを行った上で、第84回委員会（平成24年3月27日）において、①特定商取引法や景品表示法による行政処分等の厳格な実施、②割賦販売法の厳格な運用によるクレジット業者の厳格な加盟店管理の推進、③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の要請、④余剰電力買取制度や補助金といった支援制度等に関する分かりやすい情報の提供を内容とする提言（「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」）を取りまとめ、関係省庁における取組を求めた（資料2-1-13）。

（ ）違法ドラッグ対策に関する提言

青少年を中心に違法ドラッグ（いわゆる「脱法ドラッグ」）の乱用が広がり、重篤な中毒症状などの健康被害が多発し、薬物中毒による死者が発生することなどが社会問題化している。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、消費者問題の一つ（消費者安全、消費者取引）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喫緊の課題となった。

このため、消費者委員会は、平成24年3月末から4月にかけて厚生労働省や東京都からのヒアリングを行った上で、第86回委員会（平成24年4月24日）において、①薬事法上の指定薬物への指定の迅速化、②成分構造が類似してれば薬事法違反として一括で規制対象とする「包括指定」の導入や、麻薬取締官（員）に違法ドラッグの取締権限を持たせることなどの体制強化等を検討すること、③取締当局との連携強化、④乱用実態や健康被害に関する実態把握と消費者への情報提供・啓発の強化を内容とする提言（「違法ドラッグ対策に関する提言」）を取りまとめ、厚生労働省をはじめとする薬物乱用対策推進会議関係府省における取組を求めた（資料2-1-14）。

なお、本提言とあわせて、違法ドラッグの危険性を消費者に周知し、注意喚起を行うため、消費者委員会として「皆様へのメッセージ」を発出した。

(意見等)

() 「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

国民生活センターの在り方については、第1次消費者委員会として、平成23年6月に取りまとめられた「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—」、同年7月に取りまとめられた「『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」において意見表明を行ってきたところであるが、同年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」が設置されたことを踏まえて、第2次消費者委員会としても消費者庁や国民生活センターからのヒアリング等を通じて検討を行ってきた。

その後、同年11月30日の同検証会議において、国民生活センターの基本的な在り方として国へ移行することが適当とする「中間取りまとめ(座長試案)」が示されたことを踏まえ、消費者委員会は第76回委員会(平成23年12月2日)において、国民生活センターがどのような組織形態をとることになるにせよ、①消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの3機関が三極を形成して各々の役割を遂行し、良い意味での緊張関係を維持しつつ連携を図るべきこと、②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つきが弱まらないようにすることを内容とする意見(「『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」)を取りまとめた(資料2-1-15)。

() 「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

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よう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ことを求めている。

消費者委員会は本規定に基づき、この1年間において、第81回委員会(平成24年2月14日)と第92回委員会(同年6月12日)の2回にわたり消費者庁より取りまとめ結果の報告を受け、それぞれの報告について改善点を評価し、問題点や新たな課題等を指摘するための意見(「『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」)を取りまとめた(資料2-1-16、資料2-1-17)。

消費者委員会は、本報告や消費者庁が新たに取りまとめる「消費者白書(仮称)」が消費生活の安全・安心により寄与するよう、本意見で指摘した課題について検証・評価・監視を行い、消費者庁に一層の努力を求めることとしている。

() 「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～

健康食品の表示の在り方については、消費者庁からの検討要請を受けて、第1次消費者委員会が食品の専門家・研究者、事業団体等の有識者へのヒアリングを行い、その結果を踏ま

えて、平成 23 年 8 月に「『健康食品の表示の在り方』に関する中間整理」を取りまとめた。

これを受けて、第 2 次消費者委員会においても「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ため、平成 24 年 3 月に健康食品の利用者 1 万人に対して利用状況等に関するアンケート調査を実施した（本章 3.（2）を参照）。

これをもとに、消費者委員会は第 91 回委員会（平成 24 年 6 月 5 日）において、「健康食品の表示等の在り方」に関する一つの方向性として、①消費者の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行政機関等の利用を促すべきこと、②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こと、③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、④医薬品の処方の際して、必要に応じ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、⑤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等を提起した「考え方」（「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～）を取りまとめた（資料 2-1-18）。

消費者委員会としては、本「考え方」を踏まえ、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こととしている。

（ ）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 4 月 27 日に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」の認定申請がなされた。消費者委員会は、これに先立つ同年 2 月 28 日に、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を推進するとともに、電気料金の決定に係る情報提供の強化等を求める「公共料金問題についての建議」（本章 1.（2）②（ii）を参照）を取りまとめていたが、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、同年 5 月 10 日に、①家庭用電気料金の決定過程における適切な審査、②公聴会の適切な開催、③適時適切な情報提供等、先の建議への適切な対応等を改めて求める「委員長声明」（「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」）を、経済産業大臣に対して発出した（資料 2-1-19）。

当該「委員長声明」において要請した各事項については、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こととした。

（ ）東京電力の家庭用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

上記「委員長声明」の発出後、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」（本章 2.（5）を参照）を開催し、今次の値上げ申請において、消費者に対してよりわ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、第 90 回委員会（平成 24 年 5 月 29 日）、第 92 回委員会（同年 6 月 12 日）及び第 93 回委員会（同年 6 月 19 日）の 3 回にわたって、経済産業省及び東京電力株式会社からヒアリングを実施した。

ヒアリングにおいては、委員からいくつかの疑問点や課題が指摘されたが、第 93 回委員会の終了後に、それらを整理した「考え方」（「東京電力の家庭用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」）を取りまとめた（資料 2-1-20）。

当該「考え方」においては、原価算定の基礎となる、①人件費、②競争入札・随意契約、③燃料費、④購入電力料、⑤事業報酬・減価償却費のそれぞれにおける疑問点を提起するとともに、電気料金算定に当たっての今後の課題として、（イ）規制部門と自由化部門のコスト配分ルールについての検証、（ロ）規制部門と自由化部門の売電量と利益率が計画と著しく乖離した場合に取るべき措置についての検討、（ハ）事業報酬が最優先で特別負担金の返済に充てられることの事前確認及び事後検証、を指摘している。

これらの点については、経済産業省を通じて電気料金審査専門委員会に報告し、同専門委員会での議論に適切に反映することを求めるとともに、同専門委員会が査定方針を出す際に、どのように反映されたのかについて、消費者委員会として改めて説明を聴取することとした。

（ ）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 5 日に、電気料金審査専門委員会が「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」を取りまとめたことを受けて、経済産業省は消費者庁に対し、同日付で「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」の協議を行い、さらに消費者庁長官は消費者委員会に対し、同日付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、消費者委員会は第 95 回委員会（平成 24 年 7 月 10 日）において経済産業省からのヒアリングを実施し、上記「委員長声明」や「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上で、その結果を「7 月 10 日消費者委員会における河上委員長取りまとめ」として公表した。さらに同年 7 月 13 日には、同取りまとめを基に、消費者委員会として消費者庁長官に対する意見（「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」）を取りまとめた（資料 2-1-21）。

当該意見においては、「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、「委員長声明」に沿って適切な対応が行われたとし、あわせて今後検討されるべき課題を指摘している。他方、「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」については、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、通常の事業活動を続けている電力事業者に適用する料金審査要領を適用することは必ずしも妥当ではなく、原価算定の基礎となる個別の項目について、さらに厳格な査定を行うべきことを求めており、消費者庁に対して本意見の内容を踏まえて、今後の経済産業省との協議を進めることを要請した。

さらに、今後の課題として、（イ）原価と実績の部門別評価を毎年実施し、必要があれば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の検討を行うこと、（ロ）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の事前確認・事後検証を行うこと、（ハ）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燃料費調整制度の在り方の検討等を掲げ、経済産業省における適切な対応を求めると

もに、消費者委員会でも検証を行うこととした。

その後、消費者庁は、消費者委員会の当該意見や同庁の「チェックポイント検討チーム」の検討結果等を踏まえて経済産業省と査定方針案についての協議を行い、両省庁間で合意された査定方針案は、平成 24 年 7 月 20 日の物価問題に関する関係閣僚会議に共同付議の上で了承された。これにより、東京電力の家庭用電気料金の値上げ幅は、東京電力が申請した 10.28%から 8.47%程度に圧縮され、実施時期についても、消費者への十分な周知を図るため、同年 9 月 1 日からとされた。東京電力では、査定方針を踏まえ値上げ幅を平均 8.46%に変更した申請を同年 7 月 25 日に行い、政府は同日認可を行った。

諮問を受けて答申を行った事項等

消費者委員会は平成 21 年 9 月の発足以降、消費者庁からの諮問に応じて調査審議を行い、答申をしてきている。この 1 年間ににおいては、①特定保健用食品の表示許可、②食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の変更、③食品衛生法第 19 条第 1 項に基づく内閣府令の改正（乳児用規格適用食品の表示基準の策定）について、答申を行っている（資料 2-1-2 中の「4. 諮問に対する答申」を参照）。

消費者委員会からの建議・意見表明等に関するフォローアップ

消費者委員会が行った建議・意見表明等の実効性を高めるため、主要なものについては概ね半年後に関係省庁へのフォローアップを行い、指摘事項の実施状況や成果について確認を行っている。また、その他の課題についても、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等の機会を捉えて、継続的にフォローアップを行っている。これまで消費者委員会が取りまとめてきた建議・提言等の概要と主な成果の一覧については、当委員会のホームページに掲載し、随時更新を行っている（資料 2-1-22）。

http://www.cao.go.jp/consumer/about/kengi_teigen_iken.html

この 1 年間に消費者委員会における議題として調査審議を行ったフォローアップとしては以下のものがある。

（ ）「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」のフォローアップ

第 1 次消費者委員会が平成 23 年 7 月に取りまとめた「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」については、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、平成 23 年 12 月までに、その実施状況の報告を求めることとしていた。

これを踏まえ、消費者委員会は、第 80 回委員会（平成 24 年 1 月 31 日）において、消費者庁、総務省消防庁、厚生労働省から報告を受けた（なお、消費者庁からは同年 2 月 23 日に改めて文書による報告を受けた）（資料 2-1-23）。

この報告について、消費者委員会としては、事故情報についての速やかな通知や情報の共有について関係省庁が努力していることについては評価しつつも、事故情報等の公表基準や消費者向けの広報手段は十分に確立していない面があることを踏まえ、関係省庁のさらなる

取組を求めた。また、消費者委員会としても、消費者安全に関する課題について、改めて消費者安全専門調査会で調査審議を行うこととした。

なお、本件については、さらに第 87 回委員会（平成 24 年 5 月 15 日）における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の中で、消費者庁、文部科学省から補足的に報告を聴取した。

（ ）「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」のフォローアップ

第 1 次消費者委員会が平成 23 年 8 月に取りまとめた「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」については、国土交通大臣に対して、平成 24 年 2 月までにその実施状況の報告を求めることとしていた。

平成 24 年 2 月に、国土交通省から書面の報告が提出されたのを受けて、第 83 回委員会（平成 24 年 3 月 13 日）において、同省から報告を受けた。

この報告を踏まえて、消費者委員会としては、建議の内容について、真摯に取り組んでいることについて評価した上で、情報提供や制度の運用面等において改善の余地がある点についてさらなる努力を求めた（資料 2-1-24）。

（ ）「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」のフォローアップ

第 2 次消費者委員会が平成 23 年 12 月に取りまとめた「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」（本章 1.（2）②（i）を参照）については、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こととしていた。

平成 24 年 6 月に、厚生労働省及び消費者庁より書面の報告が提出されたのを受けて、第 96 回委員会（平成 24 年 7 月 24 日）において、両省庁から報告を受けた。

この報告を踏まえて、消費者委員会としては、建議の内容について順次取組が行われてはいるものの、医療機関が行う広告の適正化や自由診療におけるインフォームドコンセントの指針の見直し等について、両省庁のさらなる対応を求めるとともに、その後の進捗状況について改めて報告を聴取することとした（資料 2-1-25）。

その他の審議事項

以上に掲げた諸課題に関連するもの以外で、この 1 年間に消費者委員会において調査審議を行った主な議題としては、以下のものがある。

消費者教育について

第 70 回委員会（平成 23 年 10 月 6 日）においては消費者教育推進会議の中間整理について、第 86 回委員会（平成 24 年 4 月 24 日）においては同推進会議の報告について、それぞれ消費者庁から報告を受け、議論を行った。その上で、消費者教育については消費者委員会としても高い関心を持っており、その内容や実施方法の在り方等について、引き続き検討を行う旨を表明した。

なお、消費者教育については、平成 24 年の第 180 回通常国会に、消費者教育を総合的かつ一体的に推進するための国及び地方公共団体の責務等を規定した「消費者教育の推進に関する法律案」（議員立法）が提出され、8 月 10 日に可決・成立した。

食品表示の一元化について

第 76 回委員会（平成 23 年 12 月 2 日）において有識者ヒアリングを行った。また、第 82 回委員会（平成 24 年 2 月 28 日）においては食品表示一元化検討会の中間論点整理について、第 97 回委員会（平成 24 年 8 月 7 日）においては同検討会の報告書案について、それぞれ消費者庁から報告を受け、議論を行った。その上で、個々の論点について関係者の合意形成を図り、速やかに法案作成に着手することを求めた。

集団的消費者被害回復に係る訴訟制度について

第 77 回委員会（平成 23 年 12 月 13 日）において、制度の骨子について消費者庁から報告を受け、議論を行った。その上で、パブリック・コメントや委員会での意見等を参考にしつつ、法案作成の作業を精力的に進めることを求めた。

「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の取りまとめについて

第 78 回委員会（平成 23 年 12 月 21 日）において、研究会の取りまとめについて消費者庁から報告を受け、議論を行った。その上で、報告を受けた新たな行政手法については委員会としても大変期待しており、残された課題についてさらに検討を行った上で、立法化に向けた作業を進めることを求めた。

こんにやく入りゼリー事故への対応状況について

第 79 回委員会（平成 24 年 1 月 17 日）において、こんにやく入りゼリー製造等事業者の製品改善等の取組状況等について消費者庁から報告を受け、議論を行った。その上で、食品の物性・形状等の物理的特性について一定の基準を作ることの是非について、消費者庁と厚生労働省とで検討を行うことを求めた。

消費者庁の国会提出法案について

第 81 回委員会（平成 24 年 2 月 14 日）においては、消費者事故等の調査機関の設置や消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置の導入等を盛り込んだ「消費者安全法の一部を改正する法律案」について、第 83 回委員会（平成 24 年 3 月 13 日）においては、貴金属等の訪問購入に係るトラブルに対応するため、取引類型に「訪問購入」を追加した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」について、消費者庁から報告を受けて議論を行い、それぞれ速やかな法案の成立への期待を表明した。

なお、両法案については平成 24 年の第 180 回通常国会に提出され、それぞれ国会での一部修正を経た上で、前者については 8 月 29 日、後者については 8 月 10 日に、可決・成立した。

標準旅行業約款について

第 83 回委員会（平成 24 年 3 月 13 日）において、観光庁及び一般社団法人日本旅行業協会より、「標準旅行業約款の見直しに関する検討会」における検討状況について、兵庫県弁護士会より、同弁護士会が提出した意見書について、それぞれ報告を受け、議論を行った。その上で、キャンセル料発生の条件と幅を変更する場合には、その理由について十分な説明を行うこと、旅行業約款について、消費者の利益にも十分配慮して、厳密な形で公正性を追求することを求めた。

医療機関債について

第 98 回委員会（平成 24 年 8 月 21 日）において、医療機関債の勧誘を巡るトラブル等について、国民生活センター、消費者庁、東京都から報告を受け、厚生労働省を交えて議論を行った。医療機関債に関しては今後も同様の事案の発生が懸念されたため、被害の拡大を未然に防止する観点から、消費者委員会として、関係省庁に対し、医療機関債に関する消費者問題についての提言を取りまとめる旨を表明した。

改正貸金業法について

第 98 回委員会（平成 24 年 8 月 21 日）において、改正貸金業法を巡る現状や関係省庁の取組等について、金融庁、消費者庁、警察庁から報告を受け、議論を行った。その上で、多重債務問題改善プログラムを継続実行している今、必ずしも貸金業法の再改正を行う状況にはないこと、現在の取組に加えて、①セーフティネット貸付の再構築、②相談体制のさらなる強化、③ヤミ金取締りのさらなる強化の 3 点について充実を行うことを求めた。

2. 部会・専門調査会等における審議

第 2 次消費者委員会の下では、新開発食品調査部会（及び新開発食品評価第一・第二調査会）、食品表示部会、消費者安全専門調査会（及び製品事故情報の公表等に関する調査会）に委員、臨時委員及び専門委員が配置され、調査審議を行ってきた。また、臨時委員や専門委員以外の外部有識者の知見を活用するための会合として、消費者契約法に関する調査作業チーム、電気料金問題検討ワーキングチームが設置された。

（1）新開発食品調査部会（参考資料 1-1）

新開発食品調査部会は、健康増進法及び健康増進法に規定する特別用途表示の許可等に関する内閣府令に基づいて、消費者庁長官が特定保健用食品の許可等を行う際に、内閣総理大臣の諮問に応じ、消費者委員会は調査審議することとされていることから、当該事項について調査審議を行うため、設置された部会である。

この 1 年間では計 3 回（第 7 回から第 9 回）開催された。いずれの回も特定保健用食品の表示許可に係る調査審議が行われた。

(1 -) 新開発食品評価第一調査会

新開発食品評価第一調査会は、特別用途表示の許可に関する調査審議のうち、腎・血圧、代謝、内分泌に関する事項について審議するため、新開発食品調査部会に設置された調査会である。

この1年間では計4回（第7回から第10回）開催された。いずれの回も、個別品目の特定保健用表示許可に係る申請資料等に基づき、安全性及び有効性の調査審議が行われた。

(1 -) 新開発食品評価第二調査会

新開発食品評価第二調査会は、特別用途表示の許可に関する調査審議のうち、消化吸收、免疫、その他第一調査会の調査審議事項以外の事項について審議するため、新開発食品調査部会に設置された調査会である。

この1年間では計4回（第5回から第8回）開催された。いずれの回も、個別品目の特定保健用表示許可に係る申請資料等に基づき、安全性及び有効性の調査審議が行われた。

(2) 食品表示部会（参考資料1-2）

食品表示部会は、食品衛生法に基づき、内閣総理大臣が、販売の用に供する食品、添加物、容器包装等の表示の基準を定める際に、あるい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（JAS法）に基づき、内閣総理大臣が、飲食料品の品質の表示の基準を定めようとする際に、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされていることから、当該事項等について調査審議を行うために設置された部会である。

この1年間では計6回（第14回～第19回）開催された。乳児用食品に係る表示基準の策定、玄米及び精米品質表示基準の見直し等の議論が行われた。

玄米及び精米品質表示基準の見直しの議論に関連して、精米工場及び精米店の製造・管理について視察するとともに、食品事業者と意見交換を行うため、現地調査を実施した。

(3) 消費者安全専門調査会（参考資料1-3）

消費者安全専門調査会は、消費者安全に関する重要事項について、調査審議を行うために設置された専門調査会である。

この1年間では計6回（第11回から第16回）開催され、第11回から新たな課題として「消費者事故の未然防止のための方策についての各種検討」を掲げ、「消費者事故未然防止のための製品リコール案件等の注意喚起徹底策」や、「消費者事故未然防止のための事業者・事業者団体との消費者事故情報の共有・連携」についての議論を行った。

また、消費者庁や地方公共団体をはじめとする行政機関や、関係機関、事業者等からのヒアリングを通じて、消費者への注意喚起情報伝達に係る現状と課題を確認し、対策案の検討を行っており、平成24年中の報告書の取りまとめを予定している。

(3 -) 製品事故情報の公表等に関する調査会

製品事故情報の公表等に関する調査会は、消費生活用製品安全法第35条第1項の規定に

基づき報告のあった重大製品事故に係る公表において、製品起因か否かが特定できない事故及び製品起因による事故ではないと考えられる案件について第三者が評価・点検を行うために、消費者安全専門調査会に設けられた調査会である。なお、具体的な審議は、経済産業省の審議会である消費経済審議会の製品事故判定第三者委員会と合同で行っていた。

この1年間では計3回（第9回から第11回）開催され、各回において、①製品起因による事故ではないと判断した案件、重大製品事故ではないと判明した案件について、②原因究明調査の結果、製品に起因する事故ではないと判断する案件について、③原因究明調査を行ったが、製品に起因して生じた事故かどうか不明であると判断する案件について等の審議が行われた。

なお、製品事故情報の公表等に関する調査会は平成24年4月2日付で廃止となり、この調査会で進んでいた調査審議は、引き続き消費者庁製品事故情報検討会において行われている。

（4）消費者契約法に関する調査作業チーム（参考資料1-4）

消費者契約法は平成13年4月1日の施行から10年以上が経過し、消費者取引の適正化に一定の貢献をしてきたが、多くの裁判例の集積などにより、法律の不十分な点も指摘されるようになってきた。平成17年4月に閣議決定された第1期消費者基本計画では、同法の見直しが明記され、平成22年3月に閣議決定された第2期消費者基本計画でも、同法を「民法（債権関係）改正の議論と連携して検討」とされている。これを受け、第1次消費者委員会は、平成23年8月26日に取りまとめた「消費者契約法の改正に向けた検討についての提言」において、民法（債権関係）改正の議論と連携しつつ、早急に消費者契約法の改正の検討作業に着手することを消費者庁に対して求めた。

また、第2次消費者委員会としても、消費者契約法の消費者行政における重要性に鑑み、消費者庁における検討作業の進展に合わせて委員会で本格的な調査審議を行いうる体制が整うまでの間、論点の整理や選択肢の検討等の事前準備を行うための調査作業チームを設置した。

平成23年12月28日に第1回ワーキングチームが開催されて以降、計8回が開催され、現状と課題についてのフリーディスカッションや論点についての議論が行われた。

（5）電気料金問題検討ワーキングチーム（参考資料1-5）

電気料金問題検討ワーキングチームは、東京電力株式会社による家庭用電気料金値上げ申請について、経済産業省の審査過程全体を見渡し、①決定過程の透明性及び消費者参画の機会が適切に確保されているか、②消費者にとって必要な情報が開示されているかといった手続き面について検討するために開催した公共料金担当委員及び専門的知見を有する外部有識者から構成されたワーキングチームである。

平成24年5月24日に第1回会合が開催されて以降、計4回開催され、①消費者が理解する上で不足している情報はないか、②消費者に対してより分かりやすい説明をすべき分野はないか等の観点で検討を行い、消費者委員会での経済産業省、東京電力株式会社へのヒアリ

ング時の質問事項等に反映させた。

ワーキングチームでの議論は、消費者委員会が第93回委員会（平成24年6月19日）の終了後に取りまとめた「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」（本章1.（2）③（viii）を参照）や同年7月13日に取りまとめた「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」（本章1.（2）③（ix）を参照）に反映された。

3. 調査等

消費者委員会における調査審議の対象は消費者行政の全般にわたり、各分野における課題のそれぞれが極めて複雑かつ専門性を要することから、委員会が建議・意見表明等を行うに当たっては、一般の消費者等へのアンケート調査や関係者に対するヒアリング、現地調査等を通じて制度や実態を把握し、掘り下げた検討を行う必要がある。この1年間において、報告書を取りまとめた主な調査としては以下のものがある。

（1）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実態調査

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・美容医療サービス関連の相談は、毎年1万件近く寄せられている。相談情報をみると、身体に危害を受けた事例や説明不足に起因すると思われるものが見受けられる。また一方で、インターネット上等に不適切な表示（広告）の蔓延などもうかがえる。これらの背景にある制度上等の課題を明らかにするため、消費者委員会は平成23年10月から12月にかけて、①自治体の担当部局や業界団体等を対象とするヒアリング調査、②消費者に対するアンケート調査、③相談の多い自治体の担当部局に対する書面調査を実施し、その結果を「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実態調査」として取りまとめた（資料2-3-1）。

本調査結果は、第78回委員会（平成24年12月21日）に報告され、これを踏まえて消費者委員会は同日、「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」を取りまとめた（本章1.（2）②（i）を参照）。

（2）消費者の「健康食品」の利用に関する実態調査（アンケート調査）

第1次消費者委員会では、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、それを踏まえ、「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理を行った。

当該中間整理では、消費者等を対象とした実態調査を実施し、さらなる検討を行うことを求めており、これを受けて、第2次消費者委員会では、健康食品の利用者1万人に対して、その利用状況等に関するアンケート（委託調査）を実施した。具体的には、平成24年の2月末から3月初にかけて、日本に居住する20歳～79歳までの「健康食品」の利用者男女1万人に対して、①「健康食品」の利用状況等、②「健康食品」を利用する目的や満足感等、③サプリメントの利用状況といった調査項目について、インターネットによるアンケート調

査を行い、その結果を「消費者の『健康食品』の利用に関する実態調査（アンケート調査）」としてとりまとめた（資料2-3-2）。

本調査結果については、第88回委員会（平成24年5月18日）に報告され、その際の審議結果等を踏まえて、消費者委員会は同年6月5日に「『健康食品の表示等の在り方』に関する考え方」を取りまとめた（本章1.（2）③（v）を参照）。

（3）地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた現地ヒアリング調査

本調査は、第1次消費者委員会が平成23年4月に取りまとめた「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」における建議事項のフォローアップを兼ねて、平成24年5月末から6月末にかけて、消費者委員会委員と事務局職員が全国の地方自治体20カ所（対象は消費者行政担当課または消費生活センター・窓口、20カ所のうち10カ所は都道府県、10カ所は市町村）に対して行ったヒアリングの結果を取りまとめたものである。

ヒアリングにおいては、「集中育成・強化期間」終了後に地方消費者行政を持続的に展開し、さらに充実・強化していく上で早急に実施する必要がある支援策の検討に資するため、①自治体における「集中育成・強化期間」終了後の対応見通し、②国に対する自治体の意見・要望の2つの点を中心に自治体の意見を聴取し、その結果を「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた現地ヒアリング調査」として取りまとめた（資料2-3-3）。

本調査の結果については、第95回委員会（平成24年7月10日）に報告され、その際の審議結果等を踏まえて、消費者委員会は同年7月24日に「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」を取りまとめた（本章1.（2）②（iii）を参照）。

4．外部との意見交換、外部への情報発信

消費者委員会については、消費者の意見が直接届く透明性の高い仕組みとし、それをもとに政府の消費者行政全般に対して監視機能を発揮していくことが求められている。こうした仕組みを機能させるためには、地方の現場や関係団体等との意見交換並びに委員会の活動状況やその成果についての情報発信を積極的に実施することが重要である。これらの点について、この1年間においては以下のような取組を行ってきた。

（1）外部との意見交換等

地方消費者委員会の開催

消費者委員会の委員が地方に出向き、消費者、関係各団体の声に直接真摯に耳を傾け、問題の解決に効果的に取り組むために、地方の関係団体や自治体などと連携し、意見交換等を行うものである。平成24年1月に第1回の会合を仙台で開催して以降、松山（3月）、千葉（6月）、名古屋（7月）の計4箇所で開催を行ってきた（資料2-4-1）。

地方懇談会への参加

地方の消費者団体や消費者行政担当部局が主催する意見交換会等に、消費者委員会の委員が参加しており、全国の主要都市等において随時開催されている（資料2-4-2）。

消費者団体等関係団体との意見交換会の開催

消費者委員会の今後の運営改善を図るための参考とするため、消費者団体ほか関係団体等から最近の活動状況や消費者委員会の活動についての意見・要望等を聴取し、意見交換を行うための会合を定期的に開催している。この1年間においては、平成23年12月～平成24年2月、平成24年8月を中心に、計7回の意見交換会を実施した（資料2-4-3）。

要望書・意見書等の受付

消費者委員会には、この1年間で106件の要望書・意見書等が寄せられた。内容をみると、消費者問題について広範な分野にわたって要望がなされている（資料2-4-4）。これらのうち主要なものについては、委員会の調査審議において取り上げて検討を行っている。

（2）外部への情報発信

委員会等の公開

委員会会合については、原則公開としている（一般の方の傍聴も可能。さらに、報道機関からの要望に応じ、会議全体についてカメラ撮りが可能）。なお、議事録が公表されるまでの間は、ホームページ上で委員会審議の動画をインターネット配信している。

また、部会・専門調査会の審議についても、原則公開としている（会議を公開することにより、当事者若しくは第三者の権利若しくは利益又は公共の利益を害する恐れがある等の場合を除く）。

委員長等による記者会見の実施

委員会において建議・提言等を取りまとめた際には、委員会終了後に委員長等による記者会見を実施しているほか、平成24年2月より、委員長による定例記者会見を月1回のペースで行ってきている（資料2-4-5）。なお、記者会見要旨についても、ホームページ上で公表している。

委員会ホームページを通じた情報提供

消費者委員会のホームページ（<http://www.cao.go.jp/consumer/>）においては、上記の情報のほか、委員会の基礎的な情報（組織・法令等）、委員会の活動状況とその成果等、幅広い内容について情報提供を行っている。

また、トップページに委員会の最近における活動状況や当面の関心事項について分かりやすく解説するコーナーを設けたほか、委員会の各会合における議論のポイントを簡潔にまとめた「消費者委員会会議レポート」や、委員会の建議・提言等の概要や主な成果を一覧にした「消費者委員会の建議・提言等」を掲載したりするなど、引き続きホームページの内容の

充実・改善に取り組んでいる。

委員会パンフレットの作成

消費者委員会の概要や活動を紹介するパンフレットを作成し、地方や関係団体等に広く配布した。

雑誌等への寄稿

消費者委員会の委員や事務局職員が、消費者問題や消費者法を専門とする雑誌等に定期的に寄稿し、委員会の活動状況や成果等について分かりやすく紹介している。

5. その他（「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」報告書について）

国民生活センターの在り方を巡る動きについては、第2次消費者委員会としても平成23年12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』中間取りまとめ（座長試案）についての意見（本章1.（1）③（iv）を参照）を取りまとめるなど、大きな関心を持ってきたところであるが、その後、国民生活センターの在り方の見直しについての消費者担当政務三役の判断（平成23年12月27日記者公表）や「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）において、平成25年度を目途に、同センターの各機能を国へ移行することが決定された。このような国への移行の具体的な在り方を、消費者行政全体の機能強化を図る観点から検討するため、平成24年2月、内閣府に「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」（以下「検討会」という。）が設置され、①国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方、②消費者庁、消費者委員会その他の消費者行政に係る体制の在り方の2つの論点について、計14回にわたって検討が行われた。

検討会における②の論点を巡る議論では、消費者委員会のこれまでの活動についても様々な意見が表明された。主なものとしては、（イ）委員会の「監視機能」を強化するため、「審議会機能」の在り方を見直すべき、（ロ）国民生活センターの情報の活用や、地方・関係団体からの情報収集が不十分、（ハ）消費者庁との連携が不十分、（ニ）委員会からの情報発信が不十分、等があげられるが、これらの指摘事項については、第5回検討会（平成24年4月10日）において、河上委員長から、委員会としての考え方と今後の改善策等について説明を行った（資料2-5-1）。

検討会はその後も精力的に議論を行い、第14回検討会（平成24年8月22日）において報告書（「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」報告書）を取りまとめた（資料2-5-2）。同報告書は、（i）消費者庁、消費者委員会その他の消費者行政に係る体制の在り方に関し、司令塔機能の発揮、消費者行政を担う職員の養成・確保及び民間や地方自治体を含めた総合力の充実についての今後の取組の方向性を示すとともに、（ii）国民生活センターについては、各機能の維持・充実、一体性を確

保した上で、独立性を法的に担保した特別の機関として消費者庁を移行先とすることが有力な考え方であるとした。

これを受けて、消費者担当大臣は、「消費者行政の機能強化を目指して」（平成 24 年 8 月 28 日記者公表）において、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの 3 機関に対して、同報告書の取りまとめに沿った対応・検討を行う旨の指示・要請を行った。

なお、消費者委員会は検討会の報告書について、第 99 回委員会（平成 24 年 9 月 4 日）において検討会の特命チームから報告を受けた。本議題の委員長の取りまとめにおいては、国民生活センターを「独立性を法的に担保した特別の機関」にするという報告書の結論について、一定の前向きな方向が示されたと評価した上で、その具体的な制度設計に当たっては、①あっせんや、各地の消費生活センター等による相談業務への支援において、独立性及び柔軟性が確保されること、②消費者への注意喚起などの情報発信や関係省庁の施策への改善要望において、政府部内の調整などにより、タイミングが遅れたり、内容が不十分となるといったことがないよう、独立性及び柔軟性が確保されること、③国民生活センターの機能が十分発揮されるよう、消費者目線に立ち、専門知識を有する職員が質・量ともに確保されること、の各点が確保されるよう、消費者委員会としても監視を行っていく旨を表明した。