

次期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
消費者委員会委員からの発言（概要）
（第 182 回、第 183 回、第 185 回委員会本会議）

平成 27 年 3 月
消費者委員会

（ ）：委員からの主な発言、（ ）：委員長によるまとめの発言、（ ）内はヒアリング対象省庁等）

《第 182 回委員会本会議（1 月 27 日開催）》

【地方消費者行政の体制整備の推進等】（消費者庁）

庁内連携の推進、相談業務の広域連携、民間委託など、うまくいっているケースや、既に行われている先進地の事例を地方公共団体のほうに情報提供していただきたい。

消費者安全確保地域協議会について、全体会議と担当者会議、それとは別に「消費生活協力団体」があって「消費生活協力員」がいるなど、かなり事務局の負担が重いのではないかと。各地方自治体の限られた人員でうまく円滑に回していくことができるように、フットワークよく動けるようなモデルケースを提供していただく等、うまく軌道に乗せるようお願いしたい。

消費生活相談等の事務の委託について、内閣府令とガイドラインの定めている要件というのが、結局、その他当該地方公共団体の長が適当と認めた者という、非常に抽象的なものなので、もう少し具体的に書き込んでいただけないか。消費生活相談は被害救済の面だけではなく、そのデータで都道府県が執行を行ったり、あるいは制度改善のデータになる等、非常に重要な役割を担うので、それにふさわしいイメージが出るような書きぶりをしていただきたい。

消費者基本計画の基盤になる一番大きなところが、地方の活力強化だと思っており、これをなくして、今度の新しい消費者基本計画（5 年間）をつくっても、実現は難しいだろうと認識していただきたい。財源について消費者庁にお願いしたいのは、消費者政策を実現するための資金が国と地方の合計で、それぞれの地方で減ることがないか、強化する方向になっているかを、いつもモニタリングしていただきたい。もし減額する方向であれば、現場で何が起きているのかを質し、それを是正する方向で新しい政策を出していただきたい。

地方消費者行政の活性化基金から単年度の交付金に変わったということで、使い勝手がこれによって悪くならないように、例えば継続してやらないといけなような事業を柔軟に見ていただいて、基準を柔軟に考えていただくのは大事なこと。

単年度の交付金をどのように使ったらいいのかということについて、またいろいろと毎年度計画を出していくときの参考にもなるので、モデル的なものを幾つか出して、わかりやすいような形で説明いただければありがたい。

《第 183 回委員会本会議（ 2 月 3 日開催 ）》

【消費者基本計画素案】（消費者庁）

総務省の政策評価書で指摘された政府全体としての具体的な政策目標の設定、個別施策の体系化・構造化、効果把握のための指標の設定、実工程の明確化について消費者庁としては非常に前向きに、意欲的に取り組まれており、その点は評価したい。次期消費者基本計画は、前期、現行のものとは比べて、かなり工夫されていると感じる。

消費者委員会と消費者庁の間では委員間打合せという非公式の場で、昨年何回も計画本体について意見交換する場を設けさせていただいており、消費者委員会側の意見を相当柔軟に取り入れていただき、感謝している。

計画の工程表について、矢印の帯が5年間べたっと張りついているものが非常に多いが、どんな計画でも2、3年に一度は大きな見直しが必要なので、矢印を一旦、2年か3年で必ず切るというルールで、もう一度作り直していただくことはできないか。KPIについても、物によってはアウトプット指標ばかりで、アウトカムの要素がなく、効果をどう上げていくのかということを最初に策定して計画を進めるとは考えにくいものも見受けられる。KPIと工程表の作り方を工夫していただきたい。

「4 消費者が主役となって選択・行動ができる社会の形成」の「(4) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映」は1番最初の項目にしていただきたい。

「第2章 消費者を取り巻く環境の変化と課題」のタイトル等について、中身が分かるものと分からないものがあり、より内容を表したものにしていきたい。

「地方における体制整備」は消費者基本計画が成果を上げるかどうか、一番の決め手であり、地方の体制がきちんとならないと、消費者行政、消費者問題とい

うのはなかなか解決できる問題ではない。地方との連携、地方の体制づくりというところをもうちょっとしっかり書いていただきたい。

第3章の「2 消費者政策を推進するうえで考慮すべき視点」の「(3) 規制改革が消費者に与える影響の考慮」については、慎重に取り組んでいく必要がある。規制緩和をしていくことが、消費者保護に本当にきちんとなつなっていくかどうかというところは、改めて、この新しい消費者基本計画の中でも忘れないでやっていただきたい。

工程表の中で、情報提供とか何々の推進とか何々の検討というのをべたっとそのまま張り出しているというのは、余りよろしくない。また、毎年区切ってはいるのだけれども、年度の数だけが変まっているようなものも、やめたほうがいいのではないか。

全体としてはプラスの評価も随分あり、当委員会が昨年5月に発出した意見の趣旨とか、委員間打合せのヒアリング結果等を踏まえて策定作業を進めていただいことについては、御努力を多としたい。

問題を整理・体系化して、一定の方針のもとに施策を書き込んでいくというやり方にトライしてはいるが、その階層の作り方が整理されておらず、体系指向の問題と問題指向の書き方が混在してしまっているので、全体としてバランスが非常に悪いという印象を受けてしまうのではないか。

消費者を取り巻く環境の変化と課題ということで、人口減少、高齢化・独居化の進行、高度情報通信社会の進展、消費生活のグローバル化の進展を挙げた上で、個々の施策が体系的に整理されているということや、消費者基本法を意識した整理が見える点も、高く評価したい。

今後5年間で取り組むべき個々の施策について、消費者を取り巻く環境の変化と課題と十分対応しているのかどうか見直しをお願いしたい。

【高齢者向け住まい】(厚生労働省、国土交通省)

国民生活センターの相談事例をホームページで見たところ、入居したらホームを相続人とする公正証書遺言を書いてくれとか、同じところから何回も電話がかかってくるとか、かなり深刻な相談事例が載っている。ぜひ全体で情報を集約していただいて、問題の所在を把握することをお願いしたい。

安全面についても、裁判になっているのもこのごろ出てきており、判決も散見される状態になっていることから、事故情報の集約をぜひお願いしたい。

有料老人ホームの場合は必ずその施設の中で誰かが見ているため事故が把握しやすいと思うが、賃貸住宅の中での在宅介護というサービスの場合、そのサー

バスによって起きた介護事故とか、あるいはサービス付き高齢者住宅はマンション的なものが多く、高齢者がエレベーターやベッドを自分で操作するが、そういう機器に関する問題がないかなどの把握をしていくことも大事だと思う。

高齢者の生活の場が非常に多様化している中で、行政において、それらの実態が必ずしも十分にはつかめていないように思われる。実態がまだまだわからない部分が少なくなく、それで、契約面や安全面など、高齢者が安心して生活できるようにするための消費者保護の制度や取組が、十分に行き渡っていないというのが実情ではないか。

次期の消費者基本計画の素案には、高齢者向け住まいに関する取組が盛り込まれていないため、本日の審議を踏まえ、新しい基本計画の策定に当たっては、有料老人ホームに限らず、高齢者向け住まいに関する取組についても、厚生労働省、国交省において考慮していただければありがたい。

【エステ・美容医療サービスに関する消費者問題】(厚生労働省)

エステと美容医療のところは非常に対応が遅く、今のやり方では効果があるとはとても思えない。何か新しい手を講じたときに、その政策が有効であるかどうかというのは3年も5年もかけて見るようなものではない。周知も新しいガイドラインができるということになると、その前後に数カ月、集中してやることであって、何年もかけて周知するというではない。財産被害も含めて、深刻な被害が継続しているので、早く次の手を打っていただきたい。

平成24年3月に「医療情報の提供のあり方等に関する検討会報告書」がまとめられており、その中、「当面の措置ということで、改善を図るが、あわせて、その実効性の把握に努め、改善が見られない場合は、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」と記載されている。実効性が上がっているかどうかかわからないということであれば、当然、次の段階に行ってもらいたい。

当委員会のほうでも昨年5月のヒアリングのときに、河上委員長から、少なくとも明確な効果が出ていないということであれば、法的措置も含めて、さらに適切な措置を講じていただけるように重ねてお願いしたいということで申し上げているところであり、次期消費者基本計画にぜひ盛り込んでいただきたい。

インフォームド・コンセントの取扱いについて指針の周知徹底及び遵守状況の把握についても、どのように遵守状況を把握しているのか、全然わからない。美容医療分野の苦情相談の推移は増加傾向にあり、現に裁判なども起こっていることから、しっかりと状況の把握に努めていただきたい。

医療機関のホームページを医療法上の広告と見なすか否かという点は、現状を

踏まえると、これまでと同様、広告と見なさないのは難しくなりつつあると考えられるのではないかと。被害とか苦情が出ているのが美容医療の分野であり、病気を治すとかけがを治すというのとは、全然別途の違った性格のものであるのに、そこで被害が生じているということをもうちょっと重く受けとめていただき、その入り口が広告になっているので、そのあり方を見直していただけないか。

広告について、医療の中の領域だから医療法でもってガードしてしまっていること自体も、なかなか説明しづらい部分があるだろうと思う。ちゃんとした正しい情報を提供するというのは、どの世界でも同じことなので、そのことはきちんとやっていただく必要がある。

現状がどんな状況なのかということ、例えばガイドラインとか指針とか、その遵守状況はどうなのかということ、本気で調査していただいて、その検証結果を見た上で、これまでの施策が改善につながっていないということが明らかであれば、法規制を含めた、さらなる次の措置をとっていただくように、ぜひお願いしたい。

次期消費者基本計画では、その検証・評価の結果を踏まえて、どういう取組をするかということをはっきりと具体的に書き込んでいただきたい。

《第185回委員会本会議（3月3日開催）》

【消費者基本計画素案の改定状況】（消費者庁）

随分、意見を反映していただいたという印象。全体を通じて、消費者委員会の意見やパブリックコメントの意見を本当に真摯に汲み上げていただいている姿勢には感謝をしたい。

パブコメの結果を反映して直しを入れていただいたことは結構だが、検討時間がかなり短い中で頑張って意見を出していったということだと思うので、意見の反映のあり方については今後、留意をお願いしたい。

パブコメにかけられている素案について、パソコンで読めるような形にはなっておらず、印刷すると膨大な量であり、工程表の中でも縦組みと横組みが混在している等、大変皆さん困っておられるという御意見をいただいた。今後のパブコメの姿勢及びやり方ということで考えていただきたい。

「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」について、事故情報を収集した上で必要な事故原因を分析する仕組み、検証する仕組みを

構築することをきちんと書いていただきたい。

KPI については部分的にはよくなっているところもあるが、パンフレットの配付枚数的なものは随分まだ残っているので、ここはまだまだ努力をお願いしたい。電気、ガスの自由化に向けた対応について、パブコメでも多くの意見が寄せられていることから、行政の関与、消費者の参画、消費者教育での位置づけという観点から、本文及び工程表の書き振りを少し強化していただきたい。まつ毛エクステンションについて、健康被害の面でも建議のほうで取り上げていたと思うので、追加していただきたい。

「消費者教育推進地域協議会」や「消費者安全確保地域協議会」の役割分担等が明確ではないため、地方自治体でどこが中心になるか非常に混乱していると聞いているので、この辺の調整もぜひ消費者庁をお願いをしたい。

高齢者の住まいについて、パブリックコメントで、有料老人ホーム、介護サービス、サービス付高齢者住宅という具体的な名称により多くの意見が出されており、こういうことにきちんと応えるような工程表をつくっていただきたい。電気通信サービスについて、パブリックコメントで、SIM ロック解除の件なども文字が見当たらないという意見が寄せられており、実効性がきちんと担保されるような工程表を作っていただきたい。

公共料金について、自由化に向けた記述が少し不足しているのではないかと
いうことと、自由料金制になったときの行政の関与のあり方、行政的関与が
あるとした場合の消費者の参画の問題、さらに消費者自身が賢い選択をする
ための消費者教育、さらにエネルギー教育といった観点も含めた問題につい
て、少し書き込んでいただければありがたい。

エステ・美容医療の問題について、まつ毛エクステとか、幾つか代表的な問
題が随分あり、まだ解決していないままになっているものについて、きちん
とした形で項目というか、中に単語を入れていただければありがたい。

消費者教育の推進会議とか、いろいろな複数の協議会があるのだけれども、
複数の協議会の間役割分担というか意味がどうもわからなくて、混乱して
いるという現場の現状があるので、その意義とか役割について明示できるよ
うなことができないか。

高齢者の住まいの問題について、特に有料老人ホームとかサ高住といったよ
うなところでの問題に関して、これは消費者委員会からも随分議論をさせて
いただいているので、この問題点について具体的に書き込んでいただければ
ありがたい。

電気通信サービスに関しての SIM ロックの解除の問題について、当委員会
では試用サービスをやってはどうかという議論も行ったが、そうした検討項目
を具体的に書き込んでいただければありがたい。

消費者教育について、学習指導要領の中でどういう位置づけがなされるかと

ということについて見直しを行いながら、消費者教育の実施を強化していくことを書き込んでいただければありがたい。

地方消費者行政において実現してほしいモデルや基準のようなものを提示して、それが実現できるように消費者庁が支援する等、少し書き方を工夫しながら地方消費者行政のあり方について、体制整備に関する目標を書き込んでいただくということもあっていいのではないか。

以上