

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
1	1	(1)	①	身近な化学製品等に関する理解促進 毎年の施策が「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成・配布することのくりかえしになっていますが、この資料の毎年の請求件数やダウンロード件数が理解促進の根拠の1つとなりますので、実績値を出してください。
2	1	(1)	②	家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成 「家庭用化学製品の安全対策のための『安全確保マニュアル作成の手引き』作成」という施策に関して、家庭用化学製品等を使用した際の危害報告件数が2,108件と昨年度1,621件からさらに増えているにもかかわらず、KPI(イ)「手引きを新たに作成又は改訂した家庭用化学製品の製品群数」の実績が0件という現状では、計画が機能しているとはいえません。 また、この(イ)の実績は、毎年0件が続いています。手引きの改定が必要でないのであれば、手引きの中にあるリスクコミュニケーションを確実に実施するなど、危害報告の減少に資する行動を確実に実施し、その実績と危害情報の経年変化をKPIとするべきです。
3	1	(1)	②	家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成 家庭用洗剤や柔軟剤の香りが強烈で、身体への影響も危惧されてきました。近隣のペランダの洗濯物の香りではなく、臭いにより化学物質過敏症に罹った人もいと散見されています。まさに、「香害」です。身体への影響や安全基準を検討していくべきと考えます。
4	1	(1)	②	家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成 行政や事業者からの注意喚起だけでは改善が難しいので、化学物質・化学物質過敏症の一因にもなる香料の規制なども具体的に検討していただきたいです。
5	1	(1)	④	住宅・宅地における事故の防止 i) 国が作成しているハザードマップにつき対象範囲を拡大し、より迅速な完成を図ること、 ii) 地盤の許容応力度・土質等の性状、過去の土地形状・利用状況等の土地の性状に関わる来歴情報、及びハザードマップ掲載情報を始めとする各種災害を想定した地形情報につき、宅地建物取引業者が説明義務を負う重要事項の項目として明文化し、宅地購入者に正確な情報を伝えること、 iii) 住宅建築に当たって、近隣の地盤に関する情報資料等により不要とされる場合を除き、設計者及び施工業者に敷地の地盤調査(貫入試験)の実施・報告を義務付け、仮に物理的な制約等から貫入試験を実施できない場合には、代替措置を執った上で、貫入試験を実施しないことによる生じる危険性について、建築主に十分に説明することを義務付けること、iv) 宅地防災マニュアルを法制化するなど宅地の安全性の技術基準を定め法制化すること等についても積極的な取組がなされるべきである(宅地被害者の救済及び予防のための法改正等を求める意見書(2012年3月15日))。
6	1	(1)	④	住宅・宅地における事故の防止 宅地造成に伴う災害の防止のためのマニュアル等の改訂は行われていますが、それによって「事故の防止」はできているのかをKPIに記載してください。
7	1	(1)	⑤	基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組 基礎ぐい工事問題は、建築士法が予定している建築士による工事監理が適正に機能しないことや、行政が現場で施工者の工事を適正に監視する制度も不十分であること等、我が国の建築生産システムの問題点が顕在化したものである。こうした不適切な施工を防止するためには、既存の制度を前提とした対応では不十分であり、工事監理制度が適正に機能しなかった原因を究明するとともに、制度が適正に運用される仕組みを構築すること、そのために、現行の建築生産システムを抜本的に見直し、「住宅検査官」(仮称)による検査制度を導入し、行政が現場で施工者の工事を必要に応じてチェックする体制を構築することが必要である(建築基準法改正に関する意見書(1997年10月17日)、建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明(2015年11月13日))。
8	1	(1)	⑤	基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組 基礎ぐい工事を含む建築工事の工事監理について、取組は「留意点を建築士や特定行政庁へ周知」するだけでなく、「第三者監理制度の検討」も加えてください。
9	1	(1)	⑥	まつ毛エクステンションによる危害の防止 事故情報登録件数も増え、被害件数も高い状況で推移しています。美容師への教育や地方公共団体における指導監督の実施を実施している旨取組に記載されていますが、「危害の防止」が施策の目的ですので、新たな対策も検討してください。
10	1	(1)	⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組 1. 取組では、「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」が設置され、子どもの事故防止週間などを実施したことですが、これにより不慮の事故件数は減少したのかを検証してください。また、この連絡会議は9府省庁で開催される、とても意義あるものと思いますが、取り組みが情報発信にとどまっています。今後の取り組みについては、いつまでに何をやるのかを具体的に明記してください。 2. 消費者庁では、取組に記載されている「保護者等の意識・行動調査」の分析を踏まえ、より具体的な対策を検討・実施する時期ではないでしょうか。消費者への広報啓発に関しては、消費者の理解がどの程度進んだのかについての検証も行ってください。 3. 先進国では、予防できる子どもの死亡をなくすために原因や状況を詳細に検討して対策につなげるための「チャイルド・デス・レビュー」制度を活用して成果を上げています。「チャイルド・デス・レビュー制度の導入検討」を取組に追記してください。 4. 子どもの事故防止に資する規格として、「ISO/IEC Guide50(安全側面－規格及びその他の仕様書における子供の安全の指針)」が2014年に発効(第3版)されました。この規格の普及が進むよう、行政でも積極的に対策を検討すべきであり、取組に加えてください。
11	1	(1)	⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組 「子どもを事故から守る!プロジェクト」の展開、子どもの事故に関する注意喚起などの取組み、子ども事故防止週間の実施などは評価します。 「子ども安全メールfrom消費者庁」配信サービスに関しては、登録件数が微増のようです。さらに登録件数を増やすための努力をお願いします。若い親御さん向けに幼稚園児・保育園児の保護者会や園からのお知らせ配布物へ掲載を各地方自治体経由で広報・啓発を実施するの一手法ではないでしょうか。 未就園児の保護者対象には、子育てサロン、子育てサークルでの広報や、子どもたちを見守る民生委員・児童委員へ広報していく方法も考えられます。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
12	1	(1)	⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組 子どもの不慮の事故防止の取り組みは都道府県レベルでも取り組まれています。取組に記載されている「保護者等の意識・行動調査」の分析結果を都道府県と共有し、連携して具体的な対策を進めてください。また、そのKPIを設定してください。
13	1	(2)	①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 メーカーも気づかぬうちに下請け企業が部品の材料や仕様を変えてしまう「サイレントチェンジ」は、消費者被害にもつながる重大な問題です。事業者指導を取組に加えてください。
14	1	(2)	①	事故情報の収集、公表及び注意喚起 商業施設内の遊戯施設における事故防止策の更なる検討とありますが、KPIの現状では、事故情報報告件数並びに事故情報登録件数はかなり多く、さらに、商業施設内の遊戯施設に関する消費者への情報発信の件数は3件となっています。事故情報の公表並びに注意喚起の強化を求めます。
15	1	(2)	③	リコール情報の周知強化 消費者庁で「リコール情報サイト」を運営していますが、ここに収録される情報に抜け・漏れが生じないよう、事業者による自主回収報告を義務付ける等の仕組みを検討してください。
16	1	(2)	③ ④	リコール情報の周知強化 製品安全に関する情報の周知 リコール情報や注意喚起情報を含めた製品事故情報又は製品安全に関する情報の周知はテレビやラジオ等を利用することが効果的であり、消費者庁において、メディアと連携し、毎週定期的にテレビやラジオで報道する体制を構築することが検討されるべきである。また、流通業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すこと、リコール情報が消費者に届くための行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成すること、消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組み込むべきである(リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書(2012年11月16日))。
17	1	(2)	⑤	道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施 タカタ製エアバッグのリコール情報が出されてかなりの時間が経過しています。ところが問題あるエアバッグの交換作業が順番待ちで、リコール品エアバッグを搭載したまま走行している、と身近な人や相談窓口で耳にしています。これは驚くべき現状です。自動車メーカーの迅速な対応を求めるとともに、国民の安全・安心を維持するために行政として早急な対応を実施するべきと考えます。
18	1	(3)	①	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施 調査を完了した場合の勧告に限らず、調査の過程等の再発防止策等の意見についても、これを尊重した速やかな対応がなされるべきである(「消費者安全調査委員会」による消費者事故等の調査についての意見書(2012年3月2日))。
19	1	(3)	①	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施 消費者安全調査委員会には多くの申出が寄せられていますが、調査等実施した件数は少なく、過去の事案のフォローアップに追われ、新規課題に取り組めていません。体制強化を取組に加えてください。
20	1	(3)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施 国民生活センターにおける商品テストの実施については、製品事故の被害者が容易に原因究明を依頼でき、迅速・適切に全ての事故原因が究明されるよう、技術的専門性においても人的体制においても一層の体制強化を図ることが検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。
21	1	(3)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施 「徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストプロジェクトの実施」について、実績を記載してください。
22	1	(3)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施 「消費者行政新未来オフィス」における、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストプロジェクトとしての具体的な実績、評価を記載してください。
23	1	(3)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施 横浜市では消費生活総合センターで定期的に行っていた商品テストをやめているなど、予算が削減されています。しかし、一般市民にとって自分で試すことはできないので必要なことだと思います。商品テストに関して国が積極的に実施していただきたいです。
24	1	(3)	⑥	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整 製品事故に起因する可能性がある火災について、全国の消防機関の調査能力や鑑識能力の格差をなくし、全ての消防機関が十分な火災原因の調査を行えるような体制の整備が検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。
25	1	(3)	⑥	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整 製品火災に関して、消防統計では「原因不明」とされているものが非常に多く、NITEや事故情報データベースでも「原因不明」や「製品起因性が確定できない」ものが多いのが現状です。しかし、同種製品で同じような火災事故が多数起こっていることをふまえると、原因調査能力の不足が問題と考えられます。消防や警察の「製品事故調査能力の向上をはかるための施策」を取組に追加してください。また、原因調査能力向上のためには、消費者庁(消費者安全調査委員会)が率先して取り組み、その成果を広めることが重要であり、担当省庁に消費者庁(消費者安全調査委員会)も加えてください。さらに、製品構造上問題があるにもかかわらず、使用者の誤使用として処理されてしまう事例があり(注入式ライター火災事故など)、消費者庁は製品の検証や事業者指導などの対応に取り組むよう、取組に追記してください。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
26	1	(3)	—	<p>【新規】【28頁最終行以降に追加すべき事項】</p> <p>消費者の安全の確保については、近年医薬部外品による集団的消費者被害が相次いでいることから、以下の施策を実施すべきである(医薬部外品等による副作用被害の防止及び救済制度の在り方についての意見書(2014年4月18日))。</p> <p>ア 医薬部外品からの被害発生事例を踏まえ、医薬部外品の承認に係る審査が慎重かつ充分に行われるように、独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)による承認審査の抜本的な見直しを行うとともに、承認審査体制を強化すべきである。</p> <p>イ 医薬部外品、化粧品(以下「医薬部外品等」という。)による副作用被害の報告制度について、医師や医療機関等にも報告義務を課すとともに、医薬部外品との関連性が疑われる症例を広く報告対象とすることや、医薬部外品等による副作用被害の情報を広く一元的に収集し、調査・分析・公表することができる副作用被害の拡大防止のための専門機関を設ける等、行政における体制を整備・強化することを検討すべきである。</p> <p>ウ 医薬部外品等による副作用被害について、入院を要件としない副作用被害の救済制度を設けるべきである。</p>
27	1	(4)	①	<p>会議の定期的な開催とありますが、29年度は軒並み回数が減っており、この理由を示してください。また、平成32年度以降も単に線表が延長されただけとなっておりますが、今後の関係府省庁の連携のあり方について方向性を示してください。また、広域的な食中毒事案に対応する関係機関の連携が強化されることから、その情報も関係府省庁で連携して緊急対応などが行なえる体制をつくってください。</p>
28	1	(4)	④	<p>消費者の安全確保の視点から、食品の安全に関する消費者への情報提供・注意喚起等について新たにKPIを設けてください。</p> <p>食品摂取による健康被害は適切な取扱いによって防ぐことができます。そのためには一般消費者への情報提供や啓発活動が必要です。消費者基本計画でも(4)食品の安全性の確保のKPIで「食品の安全についての消費者への情報提供・注意喚起等の実施状況」と位置付けられていますが、工程表ではその施策が具体的にありません。消費者への情報提供・啓発活動は命と健康に関わる問題です。意見交換会の開催回数だけでなく、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、SNS、メールマガジンや相談窓口等の活用をKPIに設定してください。</p>
29	1	(4)	④	<p>1. 各省庁等でリスクコミュニケーションの推進が行われていますが、食品の安全性についての理解は、小児からの教育が重要です。関係省庁に文部科学省も加え、教育関係者への周知に努めてください。</p> <p>2. KPIの意見交換会の回数ですが、誰を対象に、どんなテーマで何回行われたか等、丁寧な記載をしてください。</p> <p>3. また、意見交換会だけでなく、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、SNS、メールマガジンや相談窓口等の活用についてもKPIに設定してください。</p>
30	1	(4)	④	<p>1. 関係省庁等でリスクコミュニケーションが行われていますが、食品の安全性についての理解は、小児からの教育が重要です。関係省庁に文部科学省も加え、教育関係者への周知に努めてください。関係省庁のリスクコミュニケーションでは、文部科学省の担当者も同席するようにしてください。</p> <p>2. KPIの意見交換会の回数ですが、誰を対象に、どんなテーマで何回行われたか等、丁寧な記載をしてください。</p> <p>3. 意見交換会の内容は、消費者庁が関係省庁と調整をし、テーマが重ならないように、また開催地域も分散するなど工夫して、リスコミの質を向上させてください。</p>
31	1	(4)	④	<p>「総合的なTPP等関連政策大綱」も踏まえリスクコミュニケーションを推進するとされていますが、「日EU経済連携協定」もこのに加え、消費者への情報提供に取組んでください。</p>
32	1	(4)	④	<p>関係府省等で連携したリスクコミュニケーションを展開されていることを評価します。しかし、消費者にとって関心の高いことでありながら、十分に行われているとは言えません。消費者団体等との連携も視野に入れ、大規模都市に限らず、地方での開催検討等、丁寧なリスクコミュニケーションに取組まれることを希望します。また、メディアやSNSも活用されていますが、まだまだ浸透していません。更なる消費者向け情報発信の工夫を望むとともに、KPIの設定を希望します。</p>
33	1	(4)	④	<p>国民が安全な食生活を送るために、食品のリスクに関する正しい知識と理解を深められるよう意見交換会や説明会の開催、ポスターやパンフレット等の作製・配布、SNSなどを活用してリスクコミュニケーションを継続的に推進していることは評価できます。しかし、時間的制約やスキル不足からSNSやメールマガジンで情報を見ることができない人もまだまだ多いと思われます。マスコミ等を活用して広く一般の消費者の目に触れるようにする必要があります。</p>
34	1	(4)	—	<p>新規(1(4)④以降)</p> <p>冷凍メンチカツのように「冷凍食品」ではなく「そうざい半製品」については加熱をしっかりする等の情報を消費者に周知するとともに、国の規格基準を整える等、対策を取組に加えてください。</p>
35	1	(4)	—	<p>新規(1(4)④以降)</p> <p>はちみつが原因とされる「乳児ボツリヌス症」については、注意表示として製品ラベルに記載されている場合もありますが、食品表示基準では規定されておらず義務とはなっていません。消費者に周知するとともに、表示の義務化(食品表示基準の改正)を取組に加えてください。</p>
36	1	(4)	⑤	<p>1. 輸入食品の量が右肩上がりに増えている中、輸入食品の安全性確保は三段階で取り組むことが重要です。このことを踏まえ、国内流通時対策として「都道府県等による国内流通品の収去検査への支援措置」を取組に加えてください。</p> <p>2. 外務省による「食の安全」の取組について書いてありますが、KPIが示されていません。具体的にどうことが行われたのか実績を記載してください。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
37	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保 輸入食品については、消費者の不安感、不信任は依然として高く、引き続き検査の実施や違反の発見、排除に努めることが重要です。輸出国に対しコーデックスHACCPまたは同様の認証制度等を輸入の要件とすることを希望するとともに、消費者に対し丁寧な情報提供を継続的にすることもあわせてKPIの設定を希望します。特に、食品衛生法により輸入食品も国産品も安全性は同じである事について、きちんと消費者に伝える必要があります。消費者が科学的知見に基づいた冷静な判断ができるよう、ホームページや公式SNSだけでなく、消費者団体への情報提供も含め、リスクコミュニケーションの機会を積極的に設けられるよう希望します。
38	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 「風評被害に関する消費者意識の実態調査(第10回)」によると、食品中の放射性物質を理由に購入をためらう産地について、福島県の割合が最も高くなっています。福島県産品の風評被害を払拭するために、特に県外の消費者・事業者への情報提供等を強化してください。またそのKPIを設定してください。
39	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 「風評被害に関する消費者意識の実態調査(第10回)」によると、食品中の放射性物質を理由に購入をためらう産地について、福島県の割合が最も高くなっています。より効果的な取り組みとするため、食品中の放射性物質の測定結果の実態に即しつつ、福島県産品の風評被害を払拭するために、引き続き丁寧なリスクコミュニケーションをはかることとKPIの設定を希望します。
40	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 地方公共団体による放射性物質検査体制支援として、「検査機器の貸与等」の取組の線表が34年度まで延長されています。市場に出回っている生産物の放射性物質のほとんどが不検出という現状で、福島でもコメの全袋検査を減らしていこうという中、この施策がどういった成果が得られたのか政策評価を行い、環境変化に応じて取組の見直しを行ってください。
41	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 市場に出回っている生産物の放射性物質のほとんどが不検出という結果とはうらはらに、福島県産品の購入をためらう消費者がまだ多数いますので、食の安全を確かめ安心して購入できるように放射性物質検査機器の貸与制度を継続してください。
42	1	(4)	⑦	農業生産工程管理(GAP)の普及推進 34年度にかけて、「ほぼ全ての国内の産地で国際水準GAPの取組拡大促進」を行うと取組に記載されていますが、国内制度との整合性を図るとともに、消費者メリット等についての消費者への情報提供も取組に加えてください。
43	1	(4)	⑦	農業生産工程管理(GAP)の普及推進 34年度にかけて、「ほぼ全ての国内の産地で国際水準GAPの取組拡大促進」を行うと取組に記載されていますが、国内制度との整合性を図るとともに、農業生産者が国際水準GAPを取得することの意義やメリット等について消費者へ情報提供してください。
44	1	(4)	⑦	農業生産工程管理(GAP)の普及推進 国際基準に水準を上げることは、将来的に考えても重要なことだと思いますが、農林水産業では、高齢化のため作業負担の増加や少子化や過疎化のために後継者不足の問題が大きくなっています。産業そのものの継続が厳しい現状があるなか、認証取得には国や地自体からの支援と基準取得に取り組める環境作りをすすめてください。
45	1	(4)	⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進 HACCPによる衛生管理の制度化が始まることを見据え、中小事業者への支援を行うとともに、制度化が決まった時点で、KPIを「何年度までに100%」と書き変えてください。また、HACCPによる食品衛生の向上についても、消費者に様々な手法で啓発を進めてください。
46	1	(4)	⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進 KPIの設定数値の妥当性評価と確実な進捗管理を求めます。 食品の安全性の向上を目指して、HACCPによる管理基準の活用を促進するという考え方は適切と考えます。HACCPの導入が進まない現状をふまえて、あえて、コーデックスのHACCP7原則の要件に基づく基準Aと弾力的な取扱いを可能とする基準Bに分けた目標レベルを設定するという考え方には、一定の効果があるものと期待します。これらの基準がHACCP導入の促進に活用されると想定するのであれば、KPIの設定においても、目標値:80%とするのではなく、それぞれの基準に対して目標値を設定し、施策の実効性を評価すべきと考えます。
47	1	(4)	⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進 中小規模事業者のHACCP導入の促進は消費者にとっては良いことだと評価はしますが、今現在、導入率は3割程度にとどまっています。小規模の食品製造事業者によってはハードルが高く、支援策についても明記してください。
48	1	(4)	⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進 1. HACCP導入は積極的に推進していただきたい。大規模層の食品製造事業者においては対応準備が進められているが、中小規模層のHACCP導入の促進が課題である。 2. 方策として、HACCP導入や前段階の衛生・品質管理の基盤となる施設や体制整備に関する長期低利融資による支援も実施されているが、HACCPの必要性と導入によりもたらされる食品製造事業者の衛生管理に取り組む利益について、さらに理解を求め、事業規模の大小を問わず、2020年東京オリンピック開催も見据えたHACCPの普及を推進する施策が重要と考える。
49	1	(4)	⑨	食品のトレーサビリティの推進 現行法ではトレーサビリティの対象となっているのは米と牛肉のみであるが、これを拡大すべきである。また、食品衛生法第3条第2項の記録(仕入れ元等に係る記録)の作成及び保存の責務を法的義務とすべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))。
50	1	(4)	⑩	食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進 KPIに「企業行動規範等策定率及び策定後の見直し・改善の実施率」とありますが、どうやって把握しているのか不明であり、把握のしかたを明らかにしてください。また、「策定率80%」「改定率80%」の妥当性も不明です。全ての事業者が策定しているべきであり、策定率は100%としてください。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
51	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案 廃棄食品の不正流通事案への対策として、この間マニュアル整備等が進んできました。その後の違反状況、対策の実施状況、政策評価についてKPIIに記載してください。
52	1	(4)	—	新規(1(4)⑬以降) 厚生労働省の食品衛生規制の見直しに関して、広域的な食中毒事案の体制整備として、「広域連携協議会」を設置するとされています。保健所や国立感染症研究所の専門機関の機能を十分に生かすとともに、この協議会での対応内容を消費者に周知してください。自治体も含め、毎年度緊急時対応訓練を実施することなどを取組に追記してください。また、広域連携協議会の対応内容が消費者にわかりやすく伝わるよう、関係府省庁もあわせて取組みを行ってください。
53	1	(4)	—	新規(1(4)⑬以降) 2016年、関係省庁・関係機関が「薬剤耐性対策アクションプラン」を策定しました。抗生物質・抗菌剤の使用削減に向けて、関係省庁・有識者・関係団体が協力・連携し、耐性菌対策について普及啓発・教育を行うことを取組に加えてください。
54	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 1. 課徴金制度については、施行後の事例も出てきているところであるが、今後とも厳正な執行による実効性ある制度としていくことが求められる(「課徴金制度の在り方に関する論点整理」についての意見書(2016年11月15日))。 2. 問題が多発している美容医療、エステを対象とした不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに行うべきである(美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書(2013年12月19日))。
55	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 1. 地方自治体による法執行の強化は消費者被害の防止のために重要です。自治体の法執行体制の強化が進むような支援策を取組に加えてください。 2. 高齢化やIT化など時代に即した事案把握と法執行を進めることが必要であり、消費者目線での事案把握のために、「消費者モニターによる表示に関する意見交換会の開催」を取組に加えてください。 3. 健康食品(保健機能食品も含む)の不当表示や広告が後を絶たない状況ですが、措置命令はほんの一部にすぎない状況が続いています。措置命令の件数は伸び悩んでおり、実態にあわせて増やせるように体制を強化してください。
56	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 インターネット広告をきっかけとした消費者トラブルが蔓延している状況において、国の体制強化はもちろん、地方自治体の執行力への支援をする必要があります。また、大手企業の景表法違反が相次ぐ状況においては、抑止効果は見られません。課徴金制度の見直しについて、具体的に記載する必要があります。
57	2	(1)	②	景品表示法の普及啓発 KPIが「説明会における理解度」となっていますが、説明会に参加する層は既に一定の関心がある層であり、端緒情報を増やすためにも「一般における認知度」をKPIとしてください。
58	2	(1)	—	ステルスマーケティングについて 【新規】【49頁最終行以下に追加すべき事項】 消費者に広告と気付かれないように行われる、いわゆるステルスマーケティングと呼ばれる広告手法は、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為であるが、現在の景品表示法には直接これを規制する規定がない。そこで、不当な表示の禁止(景品表示法第5条)の対象に、この種の表示を追加すべきである(ステルスマーケティングの規制に関する意見書(2017年2月16日))。
59	2	(1)	—	新規 国連児童基金など3団体により発表された「子どもの権利とビジネス原則」の具体的な取り組みとして、2016年11月「子どもに影響のある広告およびマーケティングに関するガイドライン」が策定されました。大人に比べ判断力の劣る子どもへの広告・マーケティングに関して、このガイドラインが社会で実効性を伴うよう、行政でも積極的な対策を検討すべきであり、取組に加えてください。
60	2	(2)	①	家庭用品の品質表示の見直し 商品・サービスに応じた表示の普及・改善の項目で新しい洗濯表示についての記述があります。貴庁では、平成28年12月の新しい洗濯表示に関する繊維製品品質表示規程の施行に向けて、普及啓発のための種々のツールを作成され、広報資料の配布や講師派遣を行われたとのことですが、一般消費者は表示が変わったことは認識していますが、その内容については殆ど理解していません。(平成29年6月から9月に当協会の自主研究会である衣生活研究会が一般消費者200名にアンケートを実施した結果、取扱い表示記号が変更されたことを認知している人は全体の75%でしたが、「上限表示」という考え方や、「漂白剤の記号」、「ウェットクリーニングの意味」については殆どが理解していません。ことがわかりました。)今後のトラブル防止のためにも新しい洗濯表示についての周知活動を続けて下さい。特に百貨店や小売店、クリーニング店の店頭にはパンフレットを置くなどもご検討下さい。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
61	2	(2)	⑤	医療機関のホームページによる情報提供 1. 美容医療による消費者被害は後を絶たず、中でも生命・身体に影響のある危害関連の相談件数が増加傾向にある現状に鑑みれば、「医療機関ホームページガイドライン」、「指導事例等の情報共有」による自主的取組の促進、消費者への美容医療サービスを受けるに当たって留意すべき事項の周知等の取組では不十分である。この点、56頁に記載のとおり、医療法改正により、美容医療の領域に限らず、医療全般について同法上の「医療広告」とみなされていないウェブサイト・折込広告・TVCM・看板等についても、その表示内容が虚偽・誇大にわたる場合には、報告徴収・立入検査、罰則、中止・是正命令等の強制力を伴う行政措置をとることができる制度が導入され、ネット/パトロール事業による監視体制の強化もとられているが、なお、規制の実効性について注視していくべきである。 2. 生命・身体の安全に関わる問題であり、かつ、景品表示法による規制を及ぼすべき必要性が高い問題であるから、不当表示に対しては迅速かつ適切に措置命令を行うべきである。また景品表示法に基づく独自のガイドラインを策定すべきである(美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書(2013年12月19日))。
62	2	(2)	⑤	医療機関のホームページによる情報提供 医療法改正で、今まで「医療広告」とみなされていなかった医療機関のホームページなども、その表示内容が虚偽・誇大である場合は、強制力を伴う行政措置をとることができる制度が導入されました。監視体制の強化事業「医療機関ネット/パトロール」に期待をしています。医療機関にはガイドラインを守り、消費者が求める適正な情報を提供してほしいと思います。一般消費者が不適切な表示を見つけた場合の通報先としてのネット/パトロールの周知をお願いします。パトロール事業の効果についても検証してください。情報を収集し、必要によってはガイドラインの変更も検討してください。
63	2	(2)	⑤	医療機関のホームページによる情報提供 医療法等の一部を改正する法律が成立し、特定商取引法の特定継続的役務提供として規制もされましたが、美容医療の広告はいまだ多くの問題があり、医療であるからこそ取返しのつかない結果になる可能性があります。消費者向け注意喚起資料を作成配布しても、効果的な配布がなされているか不明です。これまでのネット/パトロールによる監視体制、注意喚起の効果について検証し、効果がない場合には、医療機関への周知徹底だけでなく、必要に応じて届くよう、注意喚起の資料を医療機関に置くなど方法を工夫し、さらなるネット/パトロールの体制強化が必要です。また、改正された医療法の実効性を注視し、違反があれば迅速に行政措置を行ってください。
64	2	(2)	—	有料老人ホーム等高齢者向け住まいに係る表示に対する規制【新規】【57頁最終行以下に追加すべき事項】 有料老人ホーム等高齢者向け住まいについては、既に景品表示法上のガイドラインが策定されているにもかかわらず、なお不当表示に起因する契約トラブルが頻発している。したがって、消費者庁は早速に同ガイドラインの実施状況を検証し、見直しを含めて検討すべきである。また、サービス付き高齢者向け住宅についても表示・広告の実態調査を行った上で、ガイドラインの規制対象とすべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(2011年8月18日))、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。
65	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 ア 新たな食品表示制度についての個別の検討課題とされているものうち、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方など取組が遅れている重要課題について、早急に具体的検討に着手すべきである(外食メニューの表示の適正化に資する法制度の整備を求める意見書(2014年2月21日)、新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日)、消費者のためとなる新たな食品表示法の制定を求める意見書(2012年11月15日))。 イ 機能性食品制度については、安全性や機能性について国が実質的に関与できるようにすること等、根本から制度枠組みの見直しを図るべきである(機能性表示食品制度に対する意見書(2015年5月9日)、いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書(2013年11月22日)、機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会報告書に対する意見書(2017年2月16日))。 ウ 食品表示の適正化に関する監視指導、表示違反の摘発等の職務について、都道府県等食品衛生監視員を増員するとともに、農林水産省の表示・規格指導官(「食品表示Gメン」)を消費者庁に移管し、更に上記職務の遂行の補助のため、消費者食品表示監視員制度(仮称)を創設すべきである(新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))、「食品表示基準の一部を改正する内閣府令(案)」に関する意見募集に対する意見書(2017年4月21日))。
66	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 近年、機能性表示食品や「いわゆる健康食品」が増加し、消費者は手軽に購入できるようになりました。しかし、消費者が「いわゆる健康食品」のリスクについて学んだり、機能性表示食品制度に関する情報に触れたりすることはほとんどありません。その結果、特定の成分を濃縮したカプセル剤や飲料等、通常食品では摂取しないような形態や方法による健康被害が発生しています。今後も消費者への継続した情報発信等が必要だと考えます。消費者への広報や教育に関するKPIやその理解度を示すKPIを設定してください。
67	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 1. KPIの現状の部分で、「食品表示制度に関する消費者の理解度」が「検討中」とされていますが、具体的な実績を明らかにしてください。また、「講師派遣回数」は、派遣した会議等の名称や対象者、テーマなど、なるべく詳しく記載してください。 2. 食品表示については、この間食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、さらに今後食品添加物表示の検討も予定されるなど、消費者にとって学習しても理解しきれない表示制度となる懸念があります。理解度を高める消費者モニタリング調査は一般の消費者を対象とってください。食品表示トータルで分かりやすい表示制度となっているのか、検証を行ってください。加工食品の原料原産地表示制度などの個別の制度についても、経過措置期間であっても定着状況を見て見直しの検討を行ってください。 3. インターネット販売における食品表示の検討が行われ、平成28年12月に報告書がまとめられましたが、その後どのような具体策が取られたのかを記載してください。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
68	2	(3)	①	<p>新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等</p> <p>1. KPIIにおいて、「食品表示制度に関する消費者の理解度」について「検討中」とされていますが、実績を明らかにしてください。また、「講師派遣回数」は、誰に対して、どんなテーマで意見交換が行われたのか等、丁寧な記載をしてください。</p> <p>2. 食品表示については、この間食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、さらに今後は食品添加物表示の検討も予定されるなど、次々と制度が変わり、消費者にとって学習しても理解しきれない表示制度となる懸念があります。理解度を高める消費者モニタリング調査は一般の消費者を対象としてください。また、義務表示項目が増えることで情報量が増えて食品表示トータルで分かりやすい表示制度となっているのか、検証を行ってください。加工食品の原料原産地表示制度などの個別の制度についても、経過措置期間であっても定着状況を見て見直しの検討を行ってください。</p> <p>3. インターネット販売における食品表示の検討が行われ、平成28年12月に報告書がまとめられましたが、その後どのような具体策が取られたのか実績を記載してください。</p>
69	2	(3)	①	<p>新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等</p> <p>1. 新たな食品表示制度として、食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度が検討され、新しい制度や制度の改正が次々と行われています。消費者にとって重要な情報であるにも関わらず理解が追い付いていない状況であり、消費者への食品表示制度の普及啓発は、国だけでは不十分です。徳島県で実施した「栄養成分表示および保健機能食品の消費者教育モデル事業」の結果について詳細を公表し、具体的な方策を提供するなどの支援を行い、地方自治体に理解を求め、全国的に展開してください。</p> <p>2. 機能性表示食品制度は、制度創設時からの課題があり、消費者庁の買い上げ調査において、問題が現実のものとなりました。ガイドラインや質疑応答集の作成では不十分です。制度の見直しについて、具体的に記載してください。</p> <p>3. 特定保健用食品制度も、消費者庁の買い上げ調査により、関与成分量が許可申請書どおりに含有されていなかった商品が発覚し、トクホに対する消費者からの信頼が失墜しました。品質管理の徹底についての発出だけでは足りません。買い上げ調査、成分分析等の結果についての情報公開、制度・運用の見直しを明確に記載してください。</p>
70	2	(3)	①	<p>新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等</p> <p>1. 食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度が施行され、遺伝子組換え表示制度の検討が行われています。食品表示は消費者が商品を選択に資するものでなくてはなりません。今後もそれぞれの制度について消費者へ継続した情報発信をしてください。</p> <p>2. インターネットにおける健康食品等のトラブルが増加傾向にあります。消費者に誤解を与えない表示、わかりやすい表示を行うことを事業者への指導、監視を継続してください。</p>
71	2	(3)	②	<p>健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化</p> <p>「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書の提言、及び消費者委員会の建議を踏まえ、i)健康増進法への不実証広告規制の導入、ii)健康増進法31条の「著しく」の要件の削除、iii)許可要件を越える効果を類推させる表示・広告の一切禁止、iv)欺瞞的広告への行政措置の強化を直ちに実現すべきである。また、適格消費者団体の差止請求権を健康増進法に導入すべきである。</p> <p>特定保健用食品、機能性表示食品、その他の「いわゆる健康食品」に関する啓発活動については、これらを購入する者に高齢者も多く、皆が日常的にインターネットを利用しているわけではないことに鑑み、テレビや新聞といった従来の媒体も積極的に活用して政府広報を行うなど、インターネットを利用していない消費者にも伝わるように工夫すべきである（いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書（2013年11月22日）、「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明（2016年4月13日））。</p>
72	2	(3)	②	<p>健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化</p> <p>1. 機能性表示食品制度が施行され3年が経過しますが、消費者庁の買上調査からも、機能性関与成分の含有量が表示値を下回っている（または過剰に含まれている）問題や、同一製品にもかわらず2ロット間でのばらつきが大きい問題など、様々な問題点が表面化しています。施行3年を目途に必要な見直しを行うとされており、すみやかに見直し検討を行ってください。</p> <p>2. 機能性表示食品制度は届出制となっており、民間団体や消費者団体がチェック活動を行っていますが、こうした団体から提供された疑義情報について、行政側でどう処理しどう対応されているのかを開示してください。</p>
73	2	(3)	②	<p>健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化</p> <p>1. 機能性表示食品制度が施行され3年が経過しますが、消費者庁の検証事業からも、安全性、品質、機能性において様々な問題が露呈しています。消費者庁の買上調査からも、機能性関与成分の含有量が表示値を下回っている（または過剰に含まれている）問題や、同一製品にもかわらず2ロット間でのばらつきが大きい問題など、品質管理の問題点が表面化しています。今後も買い上げ調査を行い、品質に問題のある企業名を公表するなど、対応を強化してください。また、安全性の届出情報は、サプリメント形状のものにおいてわずか数年の販売実績で食経験としているものがあり、この点もガイドラインを改正するよう求めてきました。機能性の根拠となる論文の科学的根拠が脆弱な点も、消費者庁の検証事業で明らかになっています。このような状況では、消費者は機能性表示食品を安心して選ぶことはできません。制度がスタートした時点で施行3年を目途に必要な見直しを行うとされており、ガイドラインに留まらずすみやかに抜本的な見直しの検討を行ってください。</p> <p>2. 機能性表示食品制度は届出制となっており、民間団体や消費者団体がチェック活動を行っていますが、こうした団体から提供された疑義情報について、行政側でどう処理しどう対応されているのかを開示してください。</p> <p>3. 消費者委員会の「特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」への対応について、取組を具体的に記載してください。</p> <p>4. 特定保健用食品の更新制の再導入などを取組に記載してください。</p>
74	2	(3)	②	<p>健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化</p> <p>消費者及び事業者への食品表示に関する理解は不十分です。消費者は、健康食品の表示・広告の真偽の判断ができないことにより、虚偽の広告による不必要な商品の購入や、電話勧誘、SF商法、マルチ商法等の悪質な勧誘に利用され被害に繋がっています。周知方法について、手段を含め具体的なスケジュールを記載する必要があります。</p>

回答 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見
75	2	(3)	③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	健康食品について「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書が提言し、消費者委員会が建議したように、消費者ホットライン(188)などを活用し、表示に関する消費者からの通報や指摘が届きやすくなるように環境を整備し、健康食品などの食品の欺瞞的な広告への行政措置を強化すべきである(「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明(2016年4月13日))。
76	2	(3)	—	食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用	1. 機能性表示食品やいわゆる健康食品等が増加している中、監視・取締りの執行は大いに期待するところですが、消費者に向けた普及啓発は十分とはいえません。消費者への広報や教育に関するKPIやその理解度を示すKPIの設定を希望します。 2. また、食品の虚偽・誇大広告に関する消費者被害が少なくなるよう、健康増進法及び景品表示法による監視・取締体制の強化を希望します。
77	3	(1)	①	特定商取引法の執行強化	特定商取引法の執行力は地方自治体によって大きなばらつきがあります。消費者委員会の報告書「消費者行政における執行力の充実に関する提言～地方における特商法の執行力の充実に向けて～」を踏まえて、地方自治体への具体的支援策を明記してください。
78	3	(1)	① ②	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	①～④ 1. 特定商取引法の改正には再度の見直しが必要と考えます。現在議論の場に立たされている成年年齢引き下げにより、未成年者取消権の適用範囲が狭められることが確実となってきている中、具体的には未成年者を標的としたマルチ商法の被害や、健康食品の定期購入の事例等が多発していることから、法的な手当てが緊急の課題であり、成年年齢引き下げ前の先手の規制強化が求められます。 2. それには、現状を把握するための消費者相談の実態及び件数の把握、困惑類型の具体的な検討。消費者教育を含めた未成年者への周知方法を併せて検討する体制を整えるよう計画に加えてください。また、これは都市部だけの問題ではなく、地方においても同様に起こっていることから、地方自治体、全国各地の弁護士会や消費者団体にも協力を求め、協力して強化されることを書き込んでいただきたいと思います。
79	3	(1)	②	特定商取引法の見直し	ア 今回の改正において見送られた以下の事項について、今後消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである(特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(2015年7月17日)、インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書(2012年2月17日))。 (ア)訪問販売及び電話勧誘販売に事前拒否者への勧誘禁止制度を導入すること。 (イ)通信販売における虚偽・誇大広告に関し、取消権を付与すること。 (ウ)インターネットモール事業者に対し、加盟店販売業者の実在性確認義務及び苦情の対応義務を課すこと。 (エ)複数の都道府県にまたがる被害事案に対する法執行について、国と都道府県の役割分担を定めた政令を改正し、全国的被害事案や都道府県による行政処分のみでは不十分なケースは国が行政処分を行うべきことを明確にすること。 イ 民法の成年年齢の引下げが仮に行われる場合、特定商取引法について前記①ア(イ)の改正が成年年齢引下げと同時にされるべきである。
80	3	(1)	②	特定商取引法の見直し	不招請勧誘規制の導入など、再度の見直しが必要であり、「見直し検討」を取組に加えてください。
81	3	(1)	②	特定商取引法の見直し	改正特定商取引法が施行されましたが、不招請勧誘については課題として残されたままです。改正後の消費生活相談の状況を注視し、その結果、効果が見られない場合は速やかに見直しすることを明記してください。
82	3	(1)	②	特定商取引法の見直し	現在、消費生活センターでは通信販売におけるトラブルの相談を多く受けています。特に情報商材(儲けるためのノウハウ)の相談が若者を中心に頻りに寄せられます。「必ず儲かる」「儲からない場合は全額返金保証」などを謳い、事業者のホームページで勧誘をしています。今回の改正では見送られましたが、通信販売における虚偽・誇大広告については取消権を付与すること(またその他今回の改正で見送られた論点)を、検討する機会を設けて下さい。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
83	3	(1)	④	消費者契約法の見直し ア 消費者取引市場における事業者・消費者間の情報格差の自律的な是正と消費者取引の適正化の促進を図るために、消費者契約に関する民事ルールである消費者契約法を拡充するべきであり、具体的には、「消費者契約法日弁連改正素案(2014年版)」(2014年7月17日)で提言した内容への法改正が行われるべきである。 イ 平成28年改正消費者契約法(平成29年6月施行)の実効性を確保するため、引き続き、消費者、事業者、消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、消費者基本計画工程表にも具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである(「消費者基本計画工程表」改正素案についての意見書(2017年4月28日))。 ウ 平成29年8月に取りまとめられた消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書において、法改正を行うべきとされた事項については、ネット取引における消費者被害や高齢者の消費者被害が後を絶たない現状に鑑みると、対応を先延ばしすることは到底認められず、2018年(平成30年)の通常国会において提出された改正法案の早期成立を目指すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書(2017年8月24日))。 また、法改正後においては、実効性を確保するため、消費者、事業者、消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にもより具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。 さらに、同報告書において措置すべきとされたにもかかわらず改正法案に盛り込まれなかった論点(消費者契約法第9条第1項の「平均的な損害の額」に関する消費者の立証責任を軽減するための推定規定の導入)、同報告書において今後の課題として検討を行うべきとされた論点及び2017年(平成29年)8月8日付け消費者委員会の内閣総理大臣に対する答申において早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題として付言された事項並びに同報告書に対する当連合会意見書において指摘した同報告書の提案内容で不十分な点については、速やかに検討の上、必要な措置が講じられるべきであり、その具体的なスケジュールを明確に工程表に示すべきである。とりわけ、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型のうち非作出型のつけ込み型不当勧誘に対する消費者取消権の付与及び事業者の義務として「当該消費者の需要及び資力に適した商品及び役務の提供について、必要かつ合理的な配慮をする」旨の規定も設けることについては、高齢者保護のみならず、仮に政府において民法の成年年齢の引下げを行う場合の若年者保護の措置として必要不可欠であり、直ちに対応がなされるべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書(2017年8月24日))、「消費者契約法の一部を改正する法律案の骨子」についての会長声明(2018年2月22日))。
84	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 1. 消費者契約法につき、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させるいわゆる「つけ込み型」勧誘の類型につき、特に、高齢者・若年成人・障害者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し勧誘が行われた場合における消費者の取消権を規定することを直ちに検討すべきである。 2. 消費者契約法につき、9条1号の「平均的な損害」の立証責任を事業者負担とする法改正、同号の「平均的な損害の額」に関し、消費者が「事業の内容が類似する同種の事業者に生ずべき平均的な損害の額」を立証した場合にはその額が「当該事業者に生ずべき平均的な損害の額」と推定される旨の規定を設けることについて直ちに精査、検討すべきである。併せて、「平均的な損害の額」には得べかりし利益を含まないこと、損害賠償の予定を解除に伴う者に限定しないことについても精査・検討すべきである。その精査及び検討方法等について明らかにした上で、法律上に規定を設けるために必要な事項について期限を切って速やかに検討するべきである。(71項)
85	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 1. 平成30年度の取組に「法案の検討と国会提出」を追記してください。また、今回の法案で積み残した課題について「引き続き検討を行い、必要な措置を講ずる」旨も取組に追記してください。 2. KPIIにある「法の認知度」は、何を基準にしたものかわかるように記載してください。
86	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 1. 平成30年度の取組に「法案の国会提出」を追記するとともに、今回の法案で積み残した課題について「引き続き検討を行い、必要な措置を講ずる」旨も取組に追記してください。 2. KPIIにある「法の認知度」は、何を基準にしたものか記載してください。
87	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 1. 第2次改正法案が平成30年3月2日第196回国会にて閣議決定したことを記載してください。 2. さらに、今回の改正で積み残した課題について明記し、引き続き検討していくこと、必要な措置を講ずること、も明記してください。
88	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 消費者委員会の答申に基づき、今通常国会の改正法案で積み残した事項について、早急に検討を開始して法改正を図るべき。
89	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 消費者委員会の答申に基づいて、今通常国会の改正法案で積み残した事項について、早急に検討を開始し、法改正を図るべきである。
90	3	(1)	④	消費者契約法の見直し このたびの法案において、さらに積み残された課題があります。「引き続き検討を行い、必要な措置を講ずる」ことを明記してください。
91	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 「法案の検討／国会提出」の取組を平成30年度に明記してください。また、今回の法案で積み残した課題について「引き続き検討を行い、必要な措置を講ずる」旨も取組に追記してください。
92	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 改正消費者契約法では、高齢者、若年成人、障害者などの知識や経験、判断力不足に付け込んだ勧誘による消費者被害に対する措置が不十分であると思います。特に、成人年齢の引き下げにより、若年成人のセーフティネットを迅速に備える必要があります。今後も、内閣府消費者委員会での検討を要望し、知識、経験、判断力不十分者の立場を利用した勧誘を受けて契約した場合の取消権を求めます。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
93	3	(1)	④	<p>消費者契約法の見直し</p> <p>平成29年8月の内閣府消費者委員会の答申を踏まえて必要な措置を講ずる。とありますが、内容を明記していただきたい。</p> <p>今回の改正案の内容に加えて、以下の3点にも検討を続け、さらに改正を目指してください。</p> <p>1) つけこみ型の不当な契約に対する取り消し権を認めるべきと考えます。</p> <p>2) 契約時、消費者に対する配慮として「年齢」が必要です。高齢者や18、19歳の若年成人への配慮義務が規定されるべきです。</p> <p>学校におけるマルチ商法の蔓延や、高齢者の被害が減らないことなどが危惧されます。事業者の暴利行為を許してしまうことになり、悪質業者が増えることになりかねません。</p> <p>3) 消費者が契約時に「約款」を見ることが出来るよう、事業者が事前に開示する義務を設けてください。消費者が契約内容について十分に把握することが契約の前提です。</p>
94	3	(1)	⑥	<p>高齢者、障害者等の権利擁護の推進</p> <p>成年後見制度は国民の意識が低く特に新しくできた補助制度の意義や仕組みを分かり易く啓発、周知、普及を図る必要がある。補助制度では、本人の自己決定が尊重され補助開始及び重要な法律行為には補助人の同意を必要とする定めについても本人の同意が必要とされている。</p> <p>事理の弁識を欠く常態(後見)とか事理の弁識が著しく不十分(保佐)に該当しない軽度の精神障害である事理の弁識不十分な高齢者等が多いと推定され、このような人の残存能力を活用させ自己決定を尊重するのが補助制度である。</p> <p>後見、保佐制度においては、原則として精神鑑定が必要であり時間と費用が嵩むが補助制度の場合は原則として鑑定は必要ではなく、診断書を提出することで足りるので、後見保佐制度と比べて時間と費用が得であり、補助制度利用拡大の可能性は十分にあると思う。</p> <p>高齢者を狙った振り込め詐欺が多発して多額の被害が発生している現状をなんとかしようと防止対策が講じられているが、次々と方法を変えて巧みな言葉で判断力の衰えている高齢者を狙い多額の金銭を搾取している事件はなくなる。</p> <p>判断力の衰えた不十分な人を保護するために補助制度が設けられているのであるから、積極的に利用を啓発して保護をしなければならない。例えば、補助開始の審判を受けた高齢者等に金銭振り込めの電話があったときは、例えば「補助人の同意が必要だ」とか「自分独りではできない」などと対応例を紙に書いて指示しておく詐欺の被害の予防に役立てたらよいかと思う。</p>
95	3	(1)	⑥	<p>高齢者、障害者等の権利擁護の推進</p> <p>我が国の高齢社会の進展に伴う高齢者消費者被害・トラブルの深刻さに鑑み、徹底した調査分析を実施するとともに、諸外国における不招請勧誘への対策を広く調査し、高齢者の消費者被害・トラブルの防止のために、特定商取引法につき必要な改正を行い、かつ、高齢化の進展等による社会経済情勢の変化への対応等の観点から、消費者契約法を改正して、つけ込み型勧誘行為に対する規律等を導入するべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見書(2015年9月10日)、消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(2014年7月17日)、特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(2015年7月17日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」及び「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2016年5月25日))。</p>
96	3	(1)	—	<p>民法の成年年齢引下げの動きに関連する事項</p> <p>民法の成年年齢引下げの動きに関連する事項【73頁最終行以下に追加すべき事項】</p> <p>ア 民法の成年年齢の引下げには、慎重であるべきである。仮に引き下げの場合であっても、少なくとも、以下の法改正が引下げと同時にされるべきである(民法の成年年齢の引下げに関する意見書(2016年2月18日)、民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。</p> <p>(ア) 消費者契約法に、事業者が消費者の判断力、知識、経験等の不足につけ込んで締結させた契約について、消費者が契約を取り消すことができる規定を定めること。</p> <p>(イ) i) 18歳、19歳の若年者の特定商取引(通信販売及び連鎖販売取引を除く。)について、勧誘の際の適合性の確認を事業者が義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。ii) 18歳、19歳の若年者の一定額を超える通信販売について、事業者が適合性の確認を義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。iii) 18歳、19歳の若年者の連鎖販売取引について、若年者に対する勧誘を全面的に禁止し、若年者に取消権を付与すること。(ウ) 割賦販売法を改正し、18歳、19歳の若年者がクレジット契約をする際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。(エ) 18歳、19歳の若年者が貸金業者から借入れ(キャッシング)等を行う際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。</p> <p>イ 消費者教育推進法の趣旨に則って、成年年齢到達前の小学校・中学校・高等学校における消費者教育の内容及び体制の充実、成年年齢到達後の大学・専門学校における消費者教育の内容及び体制の充実など、質的にも量的にも抜本的な見直しを行うべきである。</p> <p>ウ 仮に引下げが行われる場合も、施行日までは、上記のアの周知及びイの施策の効果の浸透が確保されるよう十分な期間が置かれるべきである。</p> <p>エ なお、若年者の消費者被害の実態に鑑みれば、上記ア(イ)～(エ)で指摘した施策の対象となる「若年者」を「満18歳から満22歳までの者」とすることを検討すべきである。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
97	3	(2)	③	<p>詐欺的な事案に対する対応</p> <p>無登録業者による詐欺的な事案や詐欺的な商法に対する対策として、以下の法整備を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日)、特定商取引に関する法律における指定権利制の廃止を求める意見書(2013年12月19日))。</p> <p>ア 民事法規定の整備 (ア) 金融商品取引法若しくは金融商品販売法に、無登録業者が金融商品を販売する契約を無効とし、又は、これを取り消すことができる旨の規定を置くべきである(一部実現済み)。 (イ) 特定商取引法改正(2016年6月公布)で、指定権利を特定権利とし、役務の解釈を見直すことにより、規制の隙間がなくなるとされたが、組合契約・匿名組合契約・投資事業有限責任組合契約・有限責任事業組合契約などの形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利などの扱いが明確でない面があり、これらが規制対象となることを、明確化すべきである。 イ 罰則の強化 無登録業者の営業行為に、金融商品取引法の広告規制・書面交付義務・適合性の原則・説明義務の違反に相当する行為がある場合及び不招請勧誘に該当する行為がある場合は、刑を加重する定めを置くべきである。 ウ 迅速な行政対応を可能にするための法整備 (ア) 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する報告徴求及び立入検査の権限を認めるべきである。また、報告拒否や検査拒否等については、罰則を設けるべきである。 (イ) 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する行政処分(業務停止)の権限を認めるべきである。また、裁判所を通じた財産保全命令制度を設けるべきである。 (ウ) 金融機関の更生手続の特例等に関する法律を改正し、破産手続開始の原因となる事実がある場合に当局から破産手続開始の申立てを行える範囲を、金融商品取引業者全般だけでなく、無登録業者にも拡大すべきである。</p>
98	3	(2)	④	<p>投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備</p> <p>クラウドファンディングについて、適切な運用を確保すべきである(「金融審議会 新規・成長企業へのリスクマネーの供給のあり方等に関するワーキング・グループ報告」に関する意見書(2014年2月20日)、「平成26年金融商品取引法等改正(1年以内施行)等に係る政令・内閣府令案等」に関する意見書(2015年3月12日))。</p> <p>ア 電子募集取扱業務の映像面上の表示等の適正が確保されるべきである。 イ 発行者の財務状況、事業計画等の審査等が適切に確保されるとともに、審査等の情報提供が適切に確保されるべきである。 ウ ウェブサイト上における掲示板の扱い(開設の是非、開設を認める場合には投資者への注意喚起、問題情報の判断や削除等)、行動ターゲティング広告(その是非、規制の在り方等)、システム障害(システム障害防止のための措置やシステム障害が生じた場合の責任の在り方等)、紛争に際しての証拠の確保のためのデータの保持等について、適切な規制を整備すべきである。</p>
99	3	(2)	④	<p>投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備</p> <p>課題を、「投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る規制の整備」から「P2P型資金調達に関わるプラットフォーム運営業者に対する規制の整備」へと変更してはどうか。 (理由) 投資型クラウドファンディングだけでなくソーシャル・レンディングなど、P2P型の資金調達(供給)がわが国でも台頭している。P2P型は、消費者(個人)対消費者(個人)という関係性を特徴としており、消費者対事業者という関係性を前提とした既存の規制の枠組みとは異なる、新たな投資者・貸し手保護の枠組みが求められる。出資や融資に関する適切な判断が確保されるための情報開示制度や、そもそも公正は取引が確保されるための規制の整備が必要とされること、消費者(個人)にそのような義務を課すことは現実的ではないことから、こうしたマッチングの場を提供することによって利益を得るプラットフォーム運営業者に、情報開示や公正な取引が行われるよう、責任を果たすことを求めることが必要と考える。</p>
100	3	(2)	⑤	<p>金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務(プロ向けファンド)に関する制度の見直し</p> <p>プロ向けファンドに関し、適切な運用を確保すべきである(プロ向けファンドに関する制度整備の早期実現と実効性のある運用を求める意見書(2015年2月19日)、金融商品取引法改正に伴う政省令等の改正に関する意見書(2015年12月10日))。</p> <p>ア 適格機関投資家等特例業務の届出において、不適切なファンドについての届出を受理しないよう、審査の充実を図ること。 イ 販売時に、特例業務届出者により、販売が認められる投資家に該当することの確認が客観性をもって行われることを確保すること。悪質な業者により、プロ向けファンドの販売が許されない投資者に販売がされたときには、行政処分や刑事責任の追及が適切に行われること。 ウ 事業実態・運用実態がない業者や資金を流用する業者等に対する実効的な監督や責任追及が可能となることにも配慮して、届出書等の内容や事業概況の公表、事業報告書の作成・提出、帳簿作成・保存等の制度を運用すること。 エ 海外の業者や海外での運用等についても法執行の充実を図ること。</p>
101	3	(2)	⑥	<p>不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用</p> <p>「小規模不動産特定共同事業」につき、i)適切な参入条件を定め、適切な審査を行うべきである。また、ii)勧誘の際の説明事項として事業計画の内容(合理的な賃料水準・空き室率を前提とした賃料収入、経費負担や修繕費用負担、想定売却価格等を前提とした収支計画)等を適切に定め、空き室の発生、賃料の下落、物件の価値の下落等のリスクに関する注意喚起を行うなど、適切な勧誘が確保されるべきである。さらに、iii)不動産の取得及び売却の際のデューデリジェンスや利益相反防止体制等について、金融商品取引業者向け監督指針VI-2-6-3に準じた評価項目を定めるなど、監督指針の充実を図るべきである(不動産特定共同事業法の見直しに関する意見書(2016年11月15日)、不動産特定共同事業法施行規則の一部を改正する命令案及び「不動産特定共同事業の監督に当たっての留意事項について」の一部改正案に対する意見書(2017年10月26日))。</p>
102	3	(2)	⑧	<p>仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備</p> <p>仮想通貨は決済方法のひとつではありますが、現在は投機目的での利用も多くあります。こうした中で様々な被害が生じており、平成32年度からの取組に「消費者保護の観点から、必要な対応を実施」とありますが、投機的側面を強調して勧誘する行為などについて、前倒してさらなる規制の検討を実施してください。また、仮想通貨やその規制については消費者の理解も重要であり、「消費者への周知」も取組に加えてください。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
103	3	(2)	⑧	<p>登録事業者の法律遵守の確認と、決して事業者のやり得を許さない体制を構築してください。まだ多くの消費者はこの新たなサービスを理解していないのが現状でしょう。決済の一つの方法として新たなサービスが市民権を得て、消費者に馴染み、健全に育つためにも、消費者への周知徹底を希望します。</p> <p>相談窓口には、適合性の原則を無視して70代後半や80代後半の消費者に対して、「必ず儲かる」という勧誘が行われたという相談が寄せられています。このような不当な勧誘を許さない制度にしてください。</p>
104	3	(2)	⑧	<p>若年層においては、仮想通貨はテレビCMなどからも身近な投資商品と受け止めている傾向がある一方、その仕組みやリスクの知識は不足しています。また、高齢者にとっては全く知識がないことから詐欺的な取引に利用されているのが現状です。CMの規制及び、消費者へ仕組みやリスクについて周知徹底を図ることを明記してください。</p>
105	3	(2)	⑨	<p>今回の改正において見送られた、i) マンスリークリア取引における抗弁の接続、及び、ii) マンスリークリア取引におけるイシューアの苦情処理義務について、今後消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(2013年7月19日)、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書(2015年1月14日))。</p>
106	3	(2)	⑨	<p>「クレジット取引セキュリティ対策協議会」にて、国際水準のクレジット取引のセキュリティ環境を整備するため、「実行計画2018」が改定されました。「カード情報の保護対策、偽造カードによる不正使用対策、ECにおける不正使用対策」など、この実行計画に基づく取組が促進されるよう、国として支援策を明記してください。また、国としても消費者向け広報啓発を進めることを取組に記載してください。</p>
107	3	(2)	⑨	<p>「クレジット取引セキュリティ対策協議会」が策定した「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」を着実に進めるよう国としても促進してください。また、消費者への周知についても計画に追加してください。</p>
108	3	(2)	⑩	<p>商品先物取引について、不招請勧誘禁止規制を維持し、その実効性を高める持続的な手当てをすべきである(商品先物取引についての不招請勧誘規制の維持を求める意見書(2012年4月11日)、商品先物取引法施行規則及び商品先物取引業者等の監督の基本的な指針の改正案に対する意見書(2014年4月16日)、商品先物取引法施行規則の一部を改正する省令に関する意見書(2015年2月20日)、不招請勧誘規制の強化を求める意見書(2015年5月7日))。</p>
109	3	(2)	⑫	<p>民泊が広まる中で、すでに消費者トラブルも生じていますが、今後も多くのトラブルが予想されます。事業法をはじめ法令・ガイドラインの周知を取組に加えてください。</p>
110	3	(2)	⑬	<p>ア 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の周知徹底を図り、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの防止に努めるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。</p> <p>イ 家賃債務保証会社に対する業務の適正化により、消費者である賃借人の居住の安定を図り、その権利を擁護するため、家賃債務保証会社の義務的登録制、不当な取立て行為の禁止、家賃等弁済情報提供事業の禁止等の規制の実現が図られるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日)、家賃等弁済情報提供事業の禁止を含む抜本的見直しを求める会長声明(2010年9月24日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の早期制定を求める会長声明(2011年10月13日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の制定を求める意見書(2012年6月28日))。</p> <p>ウ 住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律(住宅セーフティネット法)改正では、家賃債務保証を適正に行う事業者についての情報提供や、居住支援法人による家賃債務保証の実施等が導入されたが、家賃保証をめぐるトラブルの現状や多くの住宅確保要配慮者が社会的に弱い立場にあることに鑑みれば、その保護が十分とはいえず、家賃債務保証業において、少なくとも前記記載の制度が早期に整備される必要がある。また、住宅確保要配慮者を支援するため、公的保証の拡充及び居住支援の取組強化による雇用や社会保障におけるセーフティネットとの連携等を図るべきである(セーフティネット住宅における家賃債務保証の在り方に関する会長声明(2016年12月8日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。</p> <p>エ 国土交通省が設置した賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会において、「借主に対する管理内容の説明等の適切な実施、業界内における借主からの相談窓口の整備、賃貸契約締結前における適切な管理メニュー(中略)の提示等」の賃借人の利益保護の観点からのルールの見直しについて、今後の検討課題とされ、また、法制化についても、「更に幅広く検討が進められる」べきとされたが、上記の家賃債務保証業者に対する行為規制と同様の規定の法制化を講じる必要がある(「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。</p> <p>オ 家賃債務保証会社や賃貸住宅管理業者による家賃等の取立てや立退要求に際しては、弁護士法第72条、第73条の潜脱にならないように、規制を徹底すべきである(「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案第61条」に関する意見書(2010年4月19日))。</p> <p>カ 家賃債務保証業者を義務的登録制とする法規制の実現、「追い出し」行為を抑制するため禁止行為の明確化等を図るべきである(「家賃債務保証業者登録規程案」に関する意見の募集に対する意見書(2017年7月19日))。</p>
111	3	(2)	⑬	<p>サブリース契約に関してトラブルが生じていることを踏まえ、「賃貸住宅管理業者登録制度の登録義務化等の法整備の検討」を取組に明記してください。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
112	3	(2)	⑬	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 サブリース契約に関してトラブルが生じていることを踏まえ、「賃貸住宅管理業者登録制度の登録義務化等の法整備の検討」を取組に明記してください。 さらに、サブリース業者並びにサブリースを前提とした賃貸住宅の建設を勧誘する建設業者は、勧誘に際しメリットだけでなく、起こりうるデメリットも正確に説明することを義務づけることを検討していくことを明記してください。例えば、①借上げ家賃の変動リスク。②借上げ期間の限定または中途解約のリスクなどから、将来の家賃収入が保証されているものではないこと。③金融機関からの融資完済までの賃貸住宅の維持管理費用(修繕費用など)。④相続税対策として検討する顧客には、相続税の軽減とともに事業収支の成否を併せて検討する必要があることなど。 これらを法律で説明義務として位置づけていく必要があります。現に、貸家業の経験の乏しい土地所有者などが事業者の説明と違うといった相談が散見されております。
113	3	(2)	⑭	ア 事業者団体登録制度については、その運用実態や、同制度によるリフォーム事業者の適正化や被害防止の実効性等の検証を行う必要がある。そもそも事業者団体を通じた取引の適正化には限界があり消費者保護としては不十分であって、500万円未満の工事のみを行うリフォーム業者に対しても営業許可制度を適用できるように建設業法を改正することや、リフォーム工事についても、建築士による設計・監理及び建築確認・検査制度を厳格に要求すること等の施策が実施されるべきである(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(2011年4月15日))。 イ リフォーム瑕疵保険等の保険制度については、一定評価できるが、任意の制度であるため限界がある。リフォーム被害の救済をより十全に図るため、リフォーム業者に営業実態に応じた営業保証金を供託させる制度又は被害発生に備えた強制加入の賠償責任保険制度(新築住宅については導入済み)を設けるべきである(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(2011年4月15日))。
114	3	(2)	⑭	住宅リフォーム事業に健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境整備としてリフォーム瑕疵保険や住宅リフォーム事業者団体制度を上げているが、この二つは実行性において問題があると考えている。 そもそもリフォーム瑕疵保険の加盟時の審査で建設業許可を求められ、団体登録に際してはリフォーム瑕疵保険加盟を要求される。しかしながら特に塗装業に関しては金額的には建設業法の軽微な工事(500万以下の工事)しかなく、建設業許可を取るメリットがない。またリフォーム瑕疵保険に関しても塗装工事の保証期間は1年でありお客様の費用負担、事業者の瑕疵保険会社の検査対応などを考えると費用対効果が見込めず利用するメリットが見いだせない制度となっている。そのため、住宅リフォーム等における消費者保護を考えるのであれば現在までに実施されてきた2つの制度(リフォーム瑕疵保険、団体制度)では特に塗装や屋根工事など比較的高額にならないリフォーム(実際のリフォーム工事の8割がこの価格帯になる)には当てはまらず実効性がない状況である。 そのため、消費者保護を考えるのであれば建設業法等に新たな制度(許認可・登録制)などを検討しその中で消費者保護となる前受け金規制、クーリングオフ制度の導入、苦情、相談、解決の窓口などを検討し実効性の高いものにする必要があると考えます。(99頁)
115	3	(2)	⑮	高齢者向け住まいにおいては、前払金の適正化について引き続き取り組むべきである(高齢者施設の入居一時金等の問題に関する意見書(2011年2月18日)、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅における入居一時金の想定居住期間内の初期償却に関する意見書(2012年6月15日))。
116	3	(2)	⑯	身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応 30年度からの取組は「必要な措置の実施」と記載されていますが、具体的な記載に改めてください。
117	3	(2)	⑰	探偵業法の運用の適正化 探偵業者に関する消費者被害を未然に防止するため、探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法について以下のとおり改正すべきである(探偵業の業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書(2017年6月15日))。 ア 探偵業者の調査の方法に「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」を加えること。 イ 探偵業務の広告につき、重要事項の適切な表示を求めること。 ウ 探偵業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものであることについて、書面を交付して説明しなければならないものとする。 エ 消費生活センター以外の者は、消費生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。同時に、独立行政法人国民生活センター以外の者は、国民生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。
118	3	(2)	⑳	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 1. 2017年4月からの都市ガス小売自由化によって、ほとんどの事業者の経過措置料金規制が解除されたのに対し、電力自由化に比べ圧倒的に参入事業者が少ない中で消費者が事業者を選択できる状況にあるのは一部地域にとどまっています。料金体系の変更、とりわけ値上げは消費者にとって重要な問題です。行程表に「追加解除にあたっては消費者の十分な意見の反映を確保する」旨の記述をしてください。 2. 2016年4月の電力小売の自由化に際しても低圧需要家向けに経過措置料金規制が適用されていますが、2020年3月末に撤廃が検討されています。市場競争が進まない中で経過措置料金規制の撤廃は「規制無き独占」となる恐れがあります。競争の状況や諸外国の施策の調査、消費者の意見集約を行ったうえで、消費者の利益を侵害しない条件での撤廃とする旨計画に追加してください。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
119	3	(2)	㊦	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>1. LPガスの取引では、標準メニューが不正確といった事例があるなど、消費者にとって適正に運用されているとは言い難い状況であり、平成29年2月に「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等が公布されています。しかし、その標準メニューの公表についての調査では公表実施済みの事業者は少なく、適切に執行されるよう、定期的モニタリングを実施してください。また、モニタリング結果は年次で公表してください。LPガスのような家庭用エネルギーの消費支出は消費者にとって大きな問題の一つであり、こうした物価対策の推進は消費者庁の主な仕事の1つであり、経済産業省だけでなく消費者庁も一緒になって取り組んでください。</p> <p>2. LPガスのような家庭用エネルギーの消費支出は消費者にとって大きな問題の一つです。主に、都心部を除き、地方においては、LPガスの構成比は高く、特に賃貸アパート・マンション等の賃貸契約時における重要説明事項において、設備としてLPガスとなっても、地域や事業者毎の料金体系は消費者が事業者に問い合わせなくては、わからない状況は問題です。選択の自由と契約における情報の開示の面から、標準メニュー及び料金制度の開示を経済産業省や国土交通省に働きかけ、消費者庁も一緒になって取り組んでください。</p> <p>3. 現状、消費者の選択の自由があると主張されますが、賃借人である消費者は、入居後のLPガス料金の実態を知って、選択することは、更なる引越越し負担料リスクを負うわけであり、貸主・不動産仲介者との関係で公平ではありません。</p> <p>4. 更に、消費者の知る権利を保障するうえで、三部料金制：「基本料金」+「従量料金」+「設備利用等料金」の普及拡大を求めます。</p> <p>5. LPガスの料金制度は、基本料金(ガスの使用量とは関係なくガスの安定供給のため固定的に発生する経費)+従量料金(ガスの使用量に応じて払う料金)が大半を占めています。</p> <p>6. 賃貸アパート・マンション等は、設置されている機器(温水器・ストーブ・安全設備)の負担だけでなく、水回り関連機器の設置負担までもLPガス事業者に負担させている物件もあるといわれており、LPガス料金自体の基本料金や従量料金の内容が不明確な点は、改善すべきと考えます。</p> <p>7. 集中監視システム利用料、貸付設備の使用料などで構成された設備利用等料金との区分を分離した3部料金制度にすることで、よりわかりやすい料金体系として、消費者に支持され、選ばれるLPガス事業者の増加につながると考えます。(98頁)</p>
120	3	(2)	㊦	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>1. 都市ガス・簡易ガスの小売全面自由化(2017年4月)にあたり、経過措置料金規制が課されたのはごく一部の事業者に限られました。その後も、解除基準を満たした事業者について追加解除が行われており、料金体系の変更が容易に可能となりました。料金体系の変更、とりわけ値上げは消費者にとって重要な問題です。工程表に「追加解除にあたり消費者の十分な意見の反映を確保」する旨を追記してください。</p> <p>2. 2016年4月の電力小売の全面自由化に際して、低圧需要家向けには従来と同様の経過措置料金規制が適用されていますが、2020年3月末に撤廃が検討されています。市場の競争が進まない中で経過措置料金規制の撤廃は「規制なき独占」となる恐れがあり、消費者にとって深刻な問題のひとつといえます。競争の進展状況や諸外国の施策の調査、消費者の意見集約を行ったうえで、消費者の利益を侵害しない条件での撤廃とする旨を計画に追加してください。</p>
121	3	(2)	㊦	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>㊦電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 LPガス販売について、取引ガイドラインの策定から1年が経過し、消費者への情報提供のあり方について、より具体的な内容に改定されたことを評価します。引き続き、取引ガイドラインが確実に実施されているかについてフォローし、必要に応じてさらに内容の見直しを検討してください。</p>
122	3	(2)	㊦	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>㊦電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 2017年4月からの都市ガス小売自由化によって、ほとんどの事業者の経過措置料金規制が解除されたのに対し、電力自由化に比べ圧倒的に参入事業者が少ない中で消費者が事業者を選択できる状況にあるのは一部地域にとどまっています。経過措置料金規制が解除されている地域において、消費者が都市ガス事業者を選べる状態になるための対策を具体化してください。また、期待される「競争状態」になっていない地域においては、「規制なき独占」による不当な値上げがないよう、「監視体制の強化」を取組に加えてください。</p>
123	3	(2)	㊦	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>㊦電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 1. 「電力の小売営業に関する指針」の「望ましい行為」については随時検証し、電源構成やCO2排出係数の情報開示の義務化をはじめ、消費者が選択できる環境整備に向けて必要があれば指針の改定を行ってください。少なくとも消費者への情報提供が現在より後退することのないような取組および監視体制を求めます。 2. 電源構成等の適切な開示に関して、欧州の例にない「電力1kwhあたりの放射性廃棄物の発生量」の表示義務化と、放射性廃棄物の算出方法を定めることの検討を、取組に加えてください。</p>
124	3	(2)	—	<p>銀行等の消費者向けカードローン等の過剰貸付への対応</p> <p>銀行等の消費者向けカードローン等の過剰貸付への対応【105頁最終行以下に追加すべき事項】 近時、銀行・信用金庫・信用組合(以下「銀行等」という。)の消費者向けカードローンによる過剰融資を原因とする多重債務が問題となっているところ、銀行等の消費者向けカードローンについても貸金業法の趣旨を踏まえた過剰融資規制を導入すべきである(銀行等による過剰貸付の防止を求める意見書(2016年9月16日))。</p>

回答 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見
125	3	(2)	—	サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化	サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化【105頁最終行以下に追加すべき事項】 サブリースを前提とした賃貸住宅の建設の不適切な勧誘による被害に鑑み、サブリースを前提とした賃貸住宅の建設を勧誘する場合における、 i) 勧誘を行う建設業者の情報提供義務(将来の家賃収入が保証されているものではないこと等。)等の整備、 ii) 賃貸住宅管理業者登録制度を義務的登録制度とする法整備、 iii) 金融機関の賃貸住宅のローンの融資に際しての説明義務(将来的な賃貸物件の需要見込み、金利上昇や空室・賃料低下リスク等について)、について規制を整備すべきである(サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化を求める意見書(2018年2月15日))。
126	3	(2)	—	「決済の高度化(主にデジタル化)」に対応するための消費者の情報リテラシーの向上と個人データの管理に係る消費者教育の拡充	新規追加 「決済の高度化(主にデジタル化)」に対応するための消費者の情報リテラシーの向上と個人データの管理に係る消費者教育の拡充 (理由) 決済を中心にフィンテックと呼ばれるイノベーションが起きており、政府も経済界もこうした動きを積極的に推進している。また、政府は2020年までにキャッシュレス比率を4割にまで高めることを政策課題として打ち出しており、今後、決済の姿が急速に大きく変わる可能性がある。決済は消費者の日々の暮らしに不可欠であるところ、IT機器を使いこなせないことによって利用者(消費者)の中には決済サービスから阻害される者が現れる可能性がある。また、利用者が自身の個人的なデータを適切に管理できないことによって様々な不利益や犯罪に巻き込まれる可能性もある。イノベーションが真に利用者(消費者)の利益・厚生に資するためには、その安全性の確保とともに、利用者の情報リテラシーの向上＝情報分野の消費者教育の拡充が不可欠である。
127	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネットを用いた取引では、インターネット上の広告や表示を見て取引相手の属性や信頼性、商品や権利、役務の内容、性質、効用等を判断するよりほかはないため、広告表示の適正が特に重要である。しかし、インターネット取引における広告の中には重要事項について不実の表示をしているものや不利益事実を表示していないもの、断定的判断を提供する表示をしているものなどが多数存在している。 この種の事案には、申込みの意思表示を取り消すことができるという民事ルールを導入することが有用である故、インターネット取引における広告に、重要事項についての不実表示や不利益事実の不表示、断定的判断を提供する表示等があった場合に当該契約の申込みの取消しを可能とする特定商取引法の改正を行うべきである(インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書(2012年2月17日))。
128	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	1. 「インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等をふまえた調査研究等の実施」とありますが、具体的に何を行うか記載してください。 2. メルカリやフリマなどの個人間の取引でのトラブルが多く生じています。不正な利用の監視徹底と体制整備を取組に加えてください。
129	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	1. 「インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等をふまえた調査研究等の実施」とありますが、具体的に何を行うか記載してください。 2. メルカリやフリマなどの個人間の取引でのトラブルが多く生じています。不正な利用の監視徹底と体制整備を取組に加えてください。 3. 出会い系アプリとして若い世代が利用しているマッチングアプリの健全な運用と規制など、さまざまに新しい仕組みに早急に対応し、消費者被害が防止できるよう対応してください。
130	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	1. メルカリやフリマなどの個人間の取引でのトラブルが多く生じています。不正な利用の監視体制を整備してください。 2. 年齢に関係なくインターネット上のトラブルが増加している現状から、さまざまな新しい仕組みに早急に対応し、消費者被害が防止できるよう対応してください。また、消費者への注意喚起を取組に追加してください。
131	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	今後もネット上のトラブルは増加すると思われます。関連団体とのトラブルの調査研究を進めるとともに、利用者への啓発もお願いします。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
132	3	(3)	④ ⑤	インターネット上の消費者トラブルへの対応 電子商取引環境整備に資するルール整備 「④インターネット上の消費者トラブルへの対応」及び「⑤電子商取引環境整備に資するルール整備」について(109頁)電子商取引において被害を受けた消費者が、加害業者に対して適切に責任を追及する機会が保障されるよう、プロバイダ責任制限法(特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律)の改正を行うべきである(プロバイダ責任制限法改正についての要望書(2013年11月6日)、「プロバイダ責任制限法検証に関する提言(案)」に対する意見書(2011年6月30日))。
133	3	(4)	①	ア 携帯音声通信事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律を改正し、固定電話・IP電話(インターネットプロトコル電話)を適用対象とするともに、固定電話・IP電話のレンタル業者に対しても、本人確認義務を課すなどの規制を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日))。 イ 株式会社等の取締役、監査役又は執行役の就任の登記申請については、住民票等の添付を必要とする改正がなされたところであるが、添付資料として就任の承諾をした事実を証する書面に押捺した印鑑の印鑑登録証明書を求めることが検討されるべきである(「商業登記規則等の一部を改正する省令案」に関する意見書(2014年12月4日))。
134	3	(4)	⑤	ヤミ金融事犯の取締りの推進 現行貸金業法施行(2010年)以降、借入れが年収の3分の1に制限されたことから、借入れが難しくなり、ヤミ金に依存する例が後を絶ちません。多くはインターネットバンキングが使われ、借入者は誰から送金を受けたかわからず、返金先に送金したはずがヤミ金の指示による別の利用者への貸付金となることもあるようです。また、ヤミ金が利用する電話番号は、レンタル携帯電話のまた貸しで所有者が特定できにくい。 銀行カードローンが借りにくくなる傾向の中で、ヤミ金に走る傾向が増えると思われる、警察の徹底取り締まりを求めたい。
135	3	(5)	—	新規 現在ISO/COPOLCOにてユニットプライス(単位価格表示)の検討が進められています。国際規格の策定に対応できるよう、国内における現在の状況の調査・研究を行うことを取組に加えてください。
136	4	(1)	③	消費者政策の企画立案のための調査の実施 「消費者行政新未来創造オフィス」における調査・研究について、今後の具体的な計画を取組に追記してください。
137	4	(1)	③	消費者政策の企画立案のための調査の実施 マルチ商法は若年成人に多く行われ、人生のスタート時にマイナスの影響が大きい。また、すべての年代においてもマルチ商法が行われており、特に高齢者においては金額が多額であり、被害回復が望めないことが多い。徳島県の消費者行政新未来創造オフィスにおける、「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」の報告書に基づき、どのように全国的に展開するのか、具体的な取組みやスケジュールを明記してください。
138	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 「地域、家庭、職域その他様々な場」において、「消費者市民社会」の概念の普及に積極的に努めるとともに多様な主体と連携して、消費者市民教育の具体的な実践の普及策を講ずるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。
139	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 消費者教育の効果的な推進を図るために、消費者教育の定着度等の効果測定を行う必要があると考えます。全国的なアンケートの実施等を取組内容・KPIに追加し、効果測定につなげてください。
140	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 消費者教育の効果的な推進を図るために、消費者教育の定着度等の効果測定を行う必要があると考えます。全国的なアンケートの実施等を取組内容・KPIに追加し、効果測定につなげてください。
141	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 消費者教育の推進のためには、幼児期から青年期での啓発が重要となっていると感じます。学校、地域、家庭でのつながりのある学習の強化をお願いします。また、それを実際に行う各都道府県では消費者行政関連の予算配分が減り活動が年々縮小しています。関係省庁からの支援をお願いします。
142	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 消費者市民社会普及のための啓発資料の作成について検討したとありますが、どこまで検討されているのでしょうか。できればコンパクトサイズのイラスト入りで、誰にでも分かりやすいリーフレットなどの作成なども検討してください。

回答 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見
143	4	(2)	②	地域における消費者教育推進のための体制の整備	消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進地域計画の策定が進められているが、まだ設置、策定されていない地方自治体もある。いずれか又はいずれも未設置、未策定の地方自治体については、国が積極的に設置・制定の働きかけを行うべきである。 学校、地域等においては必ずしも消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言い難いところ、「地域における先駆的取組」の紹介を、更に積極的に進めるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日))。
144	4	(2)	②	地域における消費者教育推進のための体制の整備	消費者教育推進地域協議会などの体制整備については、既存の消費生活審議会等と兼ねているものも多く、まだ十分機能が発揮されていない状況です。こうしたネットワークは機能しているかどうか重要であり、支援のみならず、取組に「実態の把握」も加えてください。
145	4	(2)	④	消費者教育に使用される教材等の整備	教材等の整備については、引き続き進める必要がある(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。 ア ポータルサイト等インターネット教材の充実 利便性の高いツールを用いた取組を積極的に活用し、「消費者市民社会」の周知を図るため、消費者庁が情報の集約・発信を行う「消費者教育ポータルサイト」について、検索方法、分析方法についても工夫をするなど利便性や正確性を高める工夫をしつつ、集約された情報量の充実などより一層の充実を図るべきである。 イ インターネット以外の教材の充実 インターネット利用状況の世代や年収による格差(総務省「情報通信白書」によれば、60歳以上の高齢世帯や年収200万円未満の低所得者層で普及率が低い。)や、情報量が膨大過ぎて適切な取捨選択が難しく、安易に検索上位のものを選択してしまうおそれや、検索者が興味のあるキーワードで検索するため得られる知識が狭くなりがちであるなどのインターネット利用による情報取得の問題点に鑑みれば、インターネットのみならず書籍等によることも重要であり、消費者教育や「消費者市民社会」が体系的に整理された専門書等の書籍を充実させ、また、興味をもった市民が手軽に通りの情報を収集できる入門書等の普及を図るべきである。
146	4	(2)	④	消費者教育に使用される教材等の整備	18歳を成人とする民法改正案が2018年3月13日に閣議決定されました。成年年齢の引き下げによる若年層の消費者被害の拡大が懸念されており、この層への消費者教育は喫緊の課題です。そうした中、若年層への消費者教育教材の作成は有効な対応の一つであると考えます。しかし、せつかく作成した有用な教材も活用されなければ意味がありません。教材の配布数だけでなく、その活用状況、また教材の理解度を示すKPIも設定してください。
147	4	(2)	④	消費者教育に使用される教材等の整備	成人年齢の引き下げによる、18才、19才の消費者被害の拡大、被害救済の困難さが緊急の課題となっています。消費者被害に遭わないためには、悪質な手口の実態を知ること、さらには被害に遭った時の救済方法等の知識が不可欠だと思います。消費者教育の教材としては、若者にアピールするIT機器を活用した教材、メールマガジンなど工夫をお願いします。
148	4	(2)	⑤	教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基礎的な情報の整備と体制作り)	1. 文部科学省と消費者庁の間の連携を深め、現場の実情に合わせて、i)消費者教育に充てる時間の確保、ii)教職員に対する研修の強化及び地域における人材活用の方法の充実、iii)生徒が現在社会を生き抜く力(消費者基本計画では「主体的に社会に参画し自立して社会生活を営むために必要な力」)を身に付けられる内容の充実を図るべきである。 2. また、消費者教育に、消費生活に関連する教育(環境教育、食育、国際理解教育、法教育、金融経済教育等)との有機的な連携(消費者教育推進法第3条第7項)、そのための複数の関係省庁の連携(いわゆる官官連携)が重要であることに鑑み、国及び地方公共団体は、担当者会議を設置する等関係省庁間の連携を進める仕組み作りを早急に検討すべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。
149	4	(2)	⑤	教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基礎的な情報の整備と体制作り)	成年年齢引下げを見据え、消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」を開催しました。これまでも連携が強く訴えられていたにも関わらず、実行性がありませんでしたが、これを機に強く連携・協働してください。そのための具体的な取組の内容・スケジュール等を工程表に明記してください。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
150	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <p>消費者市民教育を行っていく上では、各教育分野との連携や法教育(市民教育を含む。)など外部者との連携とその充実が必要である(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。</p> <p>ア 専門家の活用 消費者教育が、日々の生活に深く関わるものであり、生徒が積極的に関与できる参加型学習、体験型学習(アクティブラーニング)を導入することが望ましいこと、消費生活に関する教育との連携が広く求められること、教員のみによることは限界があること等に鑑み、専門家の活用を進めるべきである。例えば、実際に、消費者問題に関する“生の事実”を語る事ができる専門家を外部から招聘して出前講座を実施すること等が考えられる。</p> <p>イ 先進事例の集約と活用 消費者教育について多くの地方公共団体が先進的な実践を進めている一方で、取組が進んでいない地方公共団体もある。取組の底上げのためにも、先進的な取組事例の情報共有をより一層進める必要がある。当連合会もこれまでシンポジウム等を通じて先進的な取組事例を紹介してきたが、反響も大きく、ニーズは高い。そこで、消費者庁、文部科学省等が中心となって先進的な取組事例を集約し、他の地方公共団体が容易に参考にできる仕組みを進めるべきである。</p>
151	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <p>成年年齢引き下げへの対応の取組が記載されていますが、今般改定された「消費者教育の推進に関する基本的な方針」において「当面の重点事項」とされた記載を取組に追記し、着実に実施してください。</p>
152	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <p>成年年齢引き下げへの対応の取組が記載されていますが、今般改定された「消費者教育の推進に関する基本的な方針」において「当面の重点事項」とされた記載を取組に追記し、着実に実施してください。</p>
153	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <p>1. 学校における消費者教育を推進するためには、教員への研修が不可欠です。教員研修の機会として、日本学生支援機構等の初任者・中堅教諭等資質向上研修だけでなく、国民生活センターでの研修を充実すべきです。そのためには、相模原、徳島だけでなく、国民生活センターの地方研修として、各地で開催をする必要があります。また、教員が参加するための費用を地方自治体が積極的に負担するべきです。教員研修についての、具体的な方策、スケジュールを明記してください。</p> <p>2. 学校における消費者教育の推進のためには、教育関係者だけではできません。地域の消費生活センター等との密接な連携が必要です。そのために、消費者教育コーディネーターを育成し、活用するべきです。地方自治体において、その必要性の認識が十分ではないため、国として、消費者教育コーディネーターの役割を具体的に定義し、広く周知することを明記してください。</p>
154	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <p>学校における消費者教育の推進に関連してインターネット利用者の増加、低年齢化に伴い、小学生など早い段階からの消費者教育は不可欠です。学校だけでなく、家庭とも連携した消費者教育を推進してください。</p>
155	4	(2)	⑥ ⑨	<p>学校における消費者教育の推進 事業者・事業者団体による消費者教育</p> <p>【4. 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成—(2)消費者教育の推進—⑥学校における消費者教育の推進、⑨事業者・事業者団体による消費者教育】</p> <p>1. 成年年齢引下げに向けた動きがある中、若年層の消費者被害防止のため、学校における消費者教育の取組みは急務である。特に高等学校・大学における、契約や金融に関する消費者教育の推進策をぜひ検討願いたい。</p> <p>2. また、個々の事業者における相談窓口の充実と、事業者の枠を超えた消費者教育を推進するための事業者団体の役割も明示すべきと考える。</p> <p>3. 消費者教育の必要性は認識するものの「どのように取り組んだらよいかかわからない」または「事業活動に直結しない」という事業者も多数である。消費者教育への関与を推進するために改定が検討されている「消費者教育推進に関する基本的な方針」に、「消費者教育は、消費者志向経営の推進に向けての重要な活動の一つである」旨を盛り込んでいただきたい。「消費者志向自主宣言」を行う事業者が、消費者教育を消費者志向経営の一環として宣言に盛り込むか、または消費者庁が優良事例として公表する等の動きにつなげていただきたい。また、消費者教育に関する事業者団体の役割を明示することも必要と考える。</p>
156	4	(2)	⑦	<p>地域における消費者教育の推進</p> <p>消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会について、支援のみならず、取組に「実態の把握」も加えてください。</p>
157	4	(2)	⑧	<p>家庭における消費者教育の推進</p> <p>ア 地域、家庭で使用できるツールの提供 日常的な消費行動(買う、食べる、使う、捨てる)が地域、家庭で行われ、地域、家庭において消費者教育の機会も存すること、特に家庭は“社会の最小単位”であり、消費者教育の必要性が高く、かつ、その機会にも恵まれていることに鑑み、消費者庁、地方公共団体において、地域、家庭で消費者教育を行う際に誰でも使用できるツールを充実させるべきである。例えば、消費者庁の「消費者教育ポータルサイト」の「条件絞り込み」の「利用者の立場」に、「家庭で教える」を加えるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
158	4	(2)	⑨	事業者・事業者団体による消費者教育の推進 事業者・事業者団体の教材・講座について、事業者・事業者団体に有利な内容となり公平・公正に欠けているのではないかと懸念を払拭するため、国及び地方公共団体は、事業者・事業者団体が行う消費者教育が公平・公正な内容となるための適当な基準を提示するべきである。 また、国及び地方公共団体は、消費者教育地域推進協議会等を積極的に活用する等して、事業者・事業者団体に対して消費者教育の推進に積極的に携わることを呼びかけるとともに、消費者・消費者団体との情報交換や連携ができる仕組み作りにも努めるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。
159	4	(2)	⑩	倫理的消費の普及啓発 「倫理的消費」研究会報告書では、求められる推進方策として4つ示されていますが、現在のKPIは「普及方策の実施状況」ときわめて抽象的です。倫理的消費の普及方策を具体化し、KPIに追加してください。
160	4	(2)	⑩	倫理的消費の普及啓発 1. 「学校において利用できる教材の提供や教員向けの研修の機会の提供」などが取組に位置付けられていますが、担当省庁に文部科学省も加え、実効性のあるものとしてください。 2. 「倫理的消費調査研究会」の取りまとめでは、求められる推進方策の方向性が4点示されています。「取りまとめ」を踏まえた推進方針を検討するとされていますが、工程表や、KPIに具体的に記述してください。
161	4	(2)	⑩	倫理的消費の普及啓発 「学校において利用できる教材の提供や教員向けの研修の機会の提供」などが取組に位置付けられていますが、担当省庁に文部科学省も加え、実効性のあるものとしてください。
162	4	(2)	⑩	倫理的消費の普及啓発 「エシカル・ラボ」という文言が使われているように、「エシカル消費」という表現の方が浸透してきていると思うので、推進の際にも前面に打ち出し展開することを検討してください。また、エシカル・ラボなどは若年層にも有効なイベントだと思うので、年1回ではなく複数回での開催を要望します。
163	4	(2)	⑩	倫理的消費の普及啓発 1. 倫理的消費への取組みは環境問題等に比して認知度、理解度が低く、事業者においても一定の距離を置いているのが実情である。事業者においては、売り上げに直結しない部分について経営資源を投下しないというのも一つの理由であると考えます。 2. フェアトレード、被災地支援、CSVの展開など一部で進んでいるが、消費者全般の「エシカル(倫理的)消費」の認知、理解度はまだ低い。倫理的消費のネーミングの検討等推進に向けた取組みは理解するが、その意義の周知と普及活動をいっそう強化していただきたい。その盛り上がり事業者のモチベーションにも連動し、取組みの推進が加速すると考える。
164	4	(2)	⑪	金融経済教育の推進 仮想通貨など、決済の仕組みが複雑になる中でトラブルも生じています。学生に対しての教育が中心になっているようですが、高齢者等に対する経済教育を計画化してください。
165	4	(2)	⑬	各種リサイクル法の普及啓発 1. 3Rに関する環境教育が中心になっていますが、4Rの推進が重要です。4Rの周知も加筆してください。 2. 法そのものだけでなく、リサイクルをすることのメリットも強く周知し、近年問題となっているプラスチック製品をはじめとする廃棄物の発生抑制につながる施策を実施してください。
166	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進 食品ロスの発生量推計実施が公表され、事業系と家庭系がほぼ同量であることを生活者は、あまり認識していないように思われます。家庭系食品ロスを削減する取り組みを、国民運動とする為のアピールが必要だと思います。食品ロス削減運動を地方自治体、消費者団体、国民が横断的に取り組む工夫が必要です。食品の消費期限前活用、外食持ち帰り運動を、食品ロス削減国民運動のロゴマーク「ろすのん」を周知させる働きかけが必要だと思います。
167	4	(2)	⑮	食育の推進 2011年に国際連合が発表した「生活習慣病対策のために世界全体がとるべき5つのアクション」では、世界が優先して取り組むべきアクションとして「タバコ」の次に「減塩」をあげています。日本人の食塩摂取量の平均値は9.9g(国民健康・栄養調査(平成28年))となっており、厚生労働省が発表した日本人の食事摂取基準(2015年版)の目標量18歳以上男性8g/日未満、18歳以上女性7g/日未満と比較して多くなっています。こうした状況から、生活習慣病対策として減塩の取り組みは優先度が高いと考えられます。食育の一環として国・企業・消費者が一体的に進められる施策を検討してください。
168	4	(2)	⑮	食育の推進 1. 食の安全に関しては、SNSなどで個人の考えを発信しやすくなったことで、科学的知見を踏まえない誤った考え方が広まる懸念があります。こうしたことから、教育関係者、特に小学校の先生、家庭科の先生への周知を行う必要があります。「食育の推進」の本文に、「食品の安全性、栄養、食習慣などについての正確な情報の提供等を推進する」とありますが、リスクアナリシスの考え方を教育関係者への指導項目に加え充実させてください。 2. 日本型食生活の推進は大切ですが、日本人の塩分摂取量過多に関して注意喚起はなされていません。加工食品が6割の塩分を摂取していると言われる中、個人の努力だけではどうにもできない状況です。食品事業者への低減策を促すとともに国策として減塩の取組みをすすめてください。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
169	4	(2)	—	<p>消費者教育の推進</p> <p>【4.消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成-(2)消費者教育の推進】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者教育の推進主体による分類は理解するが、消費者教育の対象によりその内容や頻度は異なる。消費者教育に取り組む学校や地域、家庭、職域の枠組み以外にもメディア等を活用した消費者教育が重要であり、その対策の実施をお願いしたい。</li> <li>2. 消費者教育の目的は、消費者被害の防止だけでなく、消費生活に必要な情報収集や利活用等消費者市民を育む消費者教育に結びつく、具体的メニューが必要である。</li> <li>3. 学校における消費者教育、若年層への消費者教育の強化はさらに進めていただきたい。</li> <li>4. 高齢者に対しては、単に見守りだけではなく、悪質商法等の消費者被害の防止のほか、日々の生活に関する安全教育や情報リテラシー等も含めた取組みが必要である。</li> <li>5. 事業者・事業者団体による消費者教育については、場の提供等、ぜひ連携をお願いしたい。</li> <li>6. 職域は有効な消費者教育の場であり、これを推進するためにはツールや人材等の援助をぜひともお願いしたい。</li> <li>7. 従業員教育では、働き方改革が言われる中、事業活動に直結しない時間の創出は難しい。については「持続可能な社会に向けたSDGsやエシカル消費についても教育することを推奨する」等の文言を盛り込んでいただきたい。これらを知ることが自らの事業活動にも、消費者としての消費行動にも関係すると理解できれば両者を推進することができる。</li> </ol>
170	4	(3)	①	<p>消費者団体等との連携及び支援等</p> <p>「①消費者団体等との連携及び支援等」について(152頁)</p> <p>高齢者等の消費者被害予防のネットワークの在り方については、連携すべき機関や、支援の在り方を適切に整理し、真に実効性のあるものが構築されるように支援をなすべきである(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。</p>
171	4	(3)	①	<p>消費者団体等との連携及び支援等</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者団体等との連携に関して、「KPIの現状」が消費者庁の実施した意見交換回数となっています。実際には他省庁も消費者団体との意見交換会などを実施しており、各省庁ごとの回数を実績として記載してください。</li> <li>2. 地方消費者フォーラムは、消費者庁にとっても地方消費者団体との関係づくりとなる貴重な機会です。この見直しにあたり、単発のイベントにとどまることのないよう、開催の目的・内容などを整理し、今後も行政と消費者団体が連携して開催する機会としてください。</li> <li>3. 消費者団体との連携強化や消費者からの情報・相談受付体制の強化の観点から、「各省庁における消費者政策窓口部署の明確化」を取組に加えてください。</li> <li>4. 消費者団体の育成及び支援のあり方の検討に関して、適格消費者団体等への財政支援を行う「消費者スマイル基金」が設立されたことを踏まえ、「民間基金への支援」を取組に加えてください。</li> <li>5. 「休眠預金活用法の対象に消費者分野を盛り込むことの検討」を取組として掲げてください。</li> <li>6. 「地方消費者行政強化作戦」の目標にもなっていますが、「適格消費者団体の空白地域における設立支援」を取組に加えてください。</li> </ol>
172	4	(3)	①	<p>消費者団体等との連携及び支援等</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者団体等との連携に関して、「KPIの現状」が消費者庁の実施した意見交換回数となっていますが、実際には他省庁も消費者団体との意見交換会などを実施しており、各省庁ごとの回数を実績として記載してください。</li> <li>2. 地方消費者フォーラムは、消費者庁にとっても地方消費者団体との関係づくりとなる貴重な機会です。この見直しにあたり、単発のイベントにとどまることのないよう、開催の目的・内容などを整理し、今後も行政と消費者団体が連携して開催する機会としてください。</li> <li>3. 消費者団体との連携強化や消費者からの情報・相談受付体制の強化の観点から、「各省庁における消費者政策窓口部署の明確化」を取組に加えてください。</li> <li>4. 消費者団体の育成及び支援のあり方の検討に関して、適格消費者団体等への財政支援を行う「消費者スマイル基金」が設立されたことを踏まえ、「民間基金への支援」を取組に加えてください。(「消費者教育の推進に関する基本的な方針」に記載あり)</li> <li>5. 「休眠預金活用法の対象に消費者分野を盛り込むことの検討」を取組として掲げてください。</li> <li>6. 「地方消費者行政強化作戦」の目標にもなっていますが、「適格消費者団体の空白地域における設立支援」を取組に加えてください。</li> </ol>
173	4	(3)	①	<p>消費者団体等との連携及び支援等</p> <p>消費者団体の育成及び支援のあり方の検討がなされていますが、27年度から4年目を迎えて、具体的支援の方向がもっと明確になされていると思います。また、在京の消費者団体とは意見交換をされ、地方の消費者団体とは連携して消費者フォーラムを行っていますが、在京の消費団体と連携して同じようなフォーラムを行うことがあっていいと思います。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
174	4	(3)	②	<p>消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等</p> <p>①消費者志向自主宣言・フォローアップ活動について  1. 「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」は各種シンポジウムやセミナーを通じて一定の推進が図られている。しかしながら、開始から1年以上たって自主宣言企業が77社に止まっており、宣言企業数の増加、地方や中小企業等への拡大が課題である。  2. 推進の梃子となるのは優良事例の表彰であり、表彰制度の早期確定と周知に努めていただきたい。  3. 消費者庁だけでなく、経済産業省、中小企業庁等と連携した推進が効果的である。また、事業者団体を通じた普及促進も効果的であると考えられる。  4. 全国的な拡大を図るには、徳島県以外の各県への周知徹底、またはブロック別に地域の消費者志向推進組織を立ち上げて推進する方策を検討していただきたい。  5. KPIとして、消費者志向自主宣言企業数の数値目標を策定してはどうか。  6. 「消費者志向自主宣言」を事業者だけでなく、消費者等に周知する方策を検討願いたい。認知度が高まり、消費者に「自主宣言企業は信頼できる」と認識されれば、宣言する企業もさらに増えると思われる。</p>
175	4	(3)	②	<p>消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等</p> <p>②国際規格ISO10002について  1. 「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」を推進するとともに、次へのステップが必要である。「消費者志向経営」は、経営としてのPDCAを回し永久に継続する必要がある一過性のものにしてはならない。  2. そのためにも確固たる仕組みづくりが必要であり、国際規格であるISO/JIS Q 10002(顧客満足—組織における苦情対応のための指針)を活用すべきと考える。本規格は、お客様の声を聞き、その声を経営に活かし改善し、商品・サービスの品質向上と顧客満足の向上を図り、それを監査し経営のコミットメントを図るマネジメントシステムであるが、これを企業が導入することで「消費者志向経営」はふれずに途切れることがない。特にお客様対応(関連)の部門が多岐にわたり、責任者の異動も頻繁な大企業においては、代替わりにより消費者志向経営の推進に停滞がおこる虞があることから、同規格によって継続性を担保していくことは有用である。  3. 国内では100社程度の導入にとどまっているため、消費者志向経営推進の施策の継続・定着のためにISO 10002導入の積極的な推奨をお願いしたい。当団体においても最大限の協力をおしまない。</p>
176	4	(3)	②	<p>消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等</p> <p>「消費者基本計画」は、工程表の構成にも示されているとおり、平成27年度からの5年間に、「1.消費者の安全の確保」「2.表示の充実と信頼の確保」および「3.適正な取引の実現」をもって、「4.消費者が主役となって選択、行動できる社会の形成」が実現され、それらの実現を補完するものとして「5.消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備」「6.国や地方の消費者行政の体制整備」に取り組むべきことが求められている。  今回の改定から計画期間の後半に入ることを踏まえ、計画期間の後に取組みを継続することが見込まれる事項が(参考として)記載され、次期計画につながる事項に関する準備が必要な時期となっている。  特に、「4.消費者が主役となって選択、行動できる社会の形成」の中でも重要な取組みとして、当団体も推進組織のメンバーとして参加している「消費者志向経営の推進に向けた取組」については、その取組みの継続性の観点からも現行計画の先を見据えた施策が必要であると考えられる。</p>
177	4	(3)	② ③	<p>消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等  公益通報者保護制度の推進</p> <p>4(3)②、③について  「本工程表のフォローアップ」について  「消費者委員会は、本工程表に記載する施策の実施状況について、KPIも含めて随時確認し、検証・評価・監視を行う」とあります。  改定素案4.(3)2項「消費者志向経営の推進」、4.(3)3項「公益通報者保護制度の推進」などは、事業者側のヒアリングだけでは実態が不明、もしくは事業者に都合よく虚偽説明を受ける恐れもあるため、認証制度の導入にあたっては注意が必要です。  広く消費者(事業者に苦情・クレームを提供したもの)や通報者(事業者に不正を通報したもの)からの情報提供を受け付けるよう、消費者庁が一元窓口となって、関係各省庁と情報共有・連携してゆくことを望みます。  また、内閣府消費者委員会への情報提供の仕方、あり方についても御検討願います。</p>
178	4	(3)	③	<p>公益通報者保護制度の推進</p> <p>通報者の範囲に役員や取引事業者を含めること、行政以外への外部への通報の保護要件の緩和、通報と不利益取扱いとの因果関係の立証責任の緩和や通報を裏付ける資料の収集・持出行為に対する免責など、早期の法改正が強く求められる論点について、実効性ある法改正に向けた議論を速やかに進めるべきである。  公益通報者保護制度の実効性を向上させるために、消費者庁がより司令塔的な役割を発揮していくべきであり、消費者庁に一元窓口を設け、調査し、行政機関に対して必要な改善要請等を行うべきである(公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会最終報告書に関する意見書(2017年1月27日))。</p>
179	4	(3)	③	<p>公益通報者保護制度の推進</p> <p>公益通報者保護法の法改正の時期を明記してください。また、取組促進のために、「経営者層向けセミナー(トップセミナー)の開催」を取組に加えてください。</p>
180	4	(3)	③	<p>公益通報者保護制度の推進</p> <p>公益通報者保護法の法改正の時期を明記してください。また、取組促進のために、「経営者層向けセミナー(トップセミナー)の開催」を取組に加えてください。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
181	4	(3)	③	公益通報者保護制度の推進 1. 法の認知度は、平成28年度のKPIの現状では大企業労働者、中小企業労働者とも40%代でした。認知度を上げる取り組みをさらに進めてください。 2. 平成30年1月より開始された消費者委員会での審議を踏まえた法改正と改正の時期を工程表に明記してください。
182	4	(4)	①	競争政策の強力な実施のための各種対応 独占禁止法の執行の実効性をより高める観点から、課徴金制度の見直しを柱とする独占禁止法改正案の検討が行われています。この件を取組に追記し、法改正の時期を明記してください。
183	4	(4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保 「料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う」というが、電気料金の値上げが十分なコスト削減努力を行った上でのものか、計算過程に虚偽が含まれていないかを厳しく審査すべきである(「電力システム改革の基本方針」についての意見書(2012年9月13日))。
184	4	(4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保 家庭向けの電気・ガス等の料金動向を把握・監視するため、消費者庁で実施している「物価モニター調査」に調査項目を追加してください。 2017年4月から都市ガス小売り事業が全面自由化され新たな事業者の参入が可能となりましたが、新規事業者の参入は進んでいません。一方、多くの既存ガス小売り事業者の一般家庭向け都市ガス料金の経過措置料金規制が撤廃され、料金体系が容易に変更可能となりました。料金体系の変更、とりわけ値上げは消費者にとって重要な問題であり、選択肢が確保されない中でこのような動きが広がることはあってはなりません。事業者が不当な値上げを行っていないか監視するために、物価モニター調査で具体的に調査・監視をしてください。
185	4	(4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保 電力・ガス自由化がスタートしましたが、規制料金として残った託送料金に関しては、電力託送料金に原発廃炉費用等を上乗せされることになりました。このことを踏まえ、今後、託送料金の適正性を確認する場を恒常的に設置し、その中で託送料金で徴収が認められる項目についての検討を行うとともに、正しく機能しているかの監視も取組に加えてください。
186	4	(4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保 2017年度より、2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除に向けた検討が始まりました。しかしこの措置は、家庭向け電力小売事業が十分な競争状態にあることが前提であり、十分な検討が必要です。消費者のくらしに関わる重大な課題であるので、検討プロセスについて工程表に具体的に記載してください。
187	4	(4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保 2016年4月の電力小売りの全面自由化に際して、低圧需要家向けに適用されていた経過措置料金規制が2020年に撤廃が予定されています。しかし、市場の競争が進まない中での経過措置料金規制の撤廃は「規制なき独占」となる恐れがあり消費者にとって不利益となります。電力は生活の必需品であることから、経過措置料金規制の撤廃に関しては競争の進展状況を確認して検討を進めることを計画に明記してください。
188	4	(5)	①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進 パリ協定による地球温暖化の抑制目標の実現のため、またSDGsの実現のためにも、低炭素社会の実現は重要課題です。実現に向けては個人の意識向上と実行が不可欠であり、国民運動「COOL CHOICE」の具体的なアクションやキャンペーンの周知、啓発も更に進めてください。
189	4	(5)	①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進 パリ協定による地球温暖化の抑制目標の実現のため、またSDGsの実現のためにも、低炭素社会の実現は重要です。国民運動「COOL CHOICE」をさらに推進することに合わせ、各世代に向け地球温暖化対策やエネルギーに関する消費者教育にも取り組む必要があると考えます。
190	4	(5)	②	循環型社会形成に向けた情報提供事業 3Rが取組の中心になっていますが、4Rの推進が重要です。4Rの周知も加筆してください。
191	4	(5)	④	経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の促進 全体的にSDGsへの取り組みも視野に入れるなどの記述があってもいいのではないのでしょうか。
192	4	(5)	⑤	有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進 有機や環境に配慮した農産物には、栽培技術以外にも多くのコストや手間がかかり、経営リスクもありますが、そのような事が消費者へは十分に伝わっていないと思われれます。持続可能な農業推進のためにも、たくさんの方へ有機農業を知ってもらえるよう啓発を図るセミナーの開催は増やした方がいいと思います。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
193	5	(1)	①	<p>消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)の適正な運用</p> <p>1. 適格消費者団体による差止請求権の実効化【154頁最終行以下に追加すべき事項】 適格消費者団体は、不当勧誘行為、不当条項の使用、不当表示といった事業者の不当な行為に対する差止請求を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現に大きな役割を果たしている。しかし、適格消費者団体は、会員からの会費等の金銭的拠出と運営に携わる消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者等の専門家をはじめとする会員のボランティアによる活動に支えられているのが実情であり、財政基盤が脆弱である。適格消費者団体の活動の公益性と実情に鑑み、情報面の支援策はもとより、適格消費者団体への支援を目的とする消費者スマイル基金等の民間基金への支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日))。</p> <p>2. また、景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟において、相手方事業者が表示の根拠となった合理的かつ客観的資料を提出しない場合は、優良誤認表示等と推定する等、立証責任を軽減する措置を検討すべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(2011年8月18日)、新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日))。</p>
194	5	(1)	①	<p>消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)の適正な運用</p> <p>消費者裁判手続特例法(2016年10月1日施行)についての周知・広報は未だ十分とはいえず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。 今後、本制度をより実効性のある制度とするために、施行後1年を経ても1件も訴えの提起がされていないという制度の実施状況を踏まえ、ガイドライン等の随時の見直しを行うほか、2018年度以降に予定されている制度見直しの検討において、本制度において対象となる請求権及び損害の範囲等の拡大はもとより、手続モデルとしてのオプト・アウト型の制度やオプト・アウト方式を組み込んだ総額判決制度の導入も含め、制度の拡充に向けた見直しを行うことを明記しておく必要がある。 また、本制度の担い手である特定適格消費者団体の支援についても、既になされた独立行政法人国民生活センター法等の一部改正や内閣府令改正(仮差押えの担保金にかかる措置等)のみならず、引き続きPIO-NET情報を活用した支援、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への支援を目的とするスマイル基金等の民間基金への財政的支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日))。</p>
195	5	(1)	①	<p>消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)の適正な運用</p> <p>適格消費者団体、特定適格消費者団体への補助金などの直接的な財政支援につき直ちに実行されるべきである。(178頁)</p>
196	5	(1)	①	<p>消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)の適正な運用</p> <p>消費者裁判手続特例法が2016年10月1日から施行されましたが、差止訴訟や被害関係回復業務を担う適格消費者団体や特定適格消費者団体の財政基盤は脆弱です。悪質な消費者トラブルが絶えない中で、集団的な被害回復に関わる仕組みは公益のための活動です。民間基金の広報や周知だけでなく、国における財政面の支援を強化してください。</p>
197	5	(1)	①	<p>消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)の適正な運用</p> <p>消費者裁判手続特例法は施行されましたが、消費者の認知度は上がっていません。取組について、「制度の周知・広報」といった一般的表現にとどまらず、「消費者団体と連携し全国でシンポジウムを開催」などの具体的な記載を行ってください。</p>
198	5	(1)	②	<p>製造物責任法に関する裁判例の収集・分析</p> <p>1. 製造物責任法に関する裁判例の収集・分析に関して、収集のためには最高裁判所との協力関係を構築する必要があります。外国では全ての判例をインターネットで公表している国もありますが、消費者庁の判例収集はマスコミ報道などを通じて関知したものや任意提供されたものを集めているのが現状です。製造物責任訴訟については、医療訴訟で行われているように、全国の裁判所から最高裁に報告させ、消費者庁にて集約しホームページ等で公表させる仕組みを構築すべきであり、そのことの検討を取組に加えてください。 2. 製造物責任法は制定以来改正がされていません。社会情勢の変化を踏まえ、製造物の定義の見直しや欠陥の推定規定を置くことなどをはじめ、「法改正の検討」を取組に加えてください。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
199	5	(1)	⑧	「⑧振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等」について(181頁) 消費者庁に設置された「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」が取りまとめた報告書「行政による経済的不利益賦課制度及び財産の隠匿・散逸防止策について」を踏まえ、i)適切な要件のもとに消費者庁に破産手続開始申立権を付与するとともに、ii)諸外国の制度も参考にして、特に悪質商法による消費者被害救済のため、事業者の資産を迅速に保全した上で消費者の被害回復を図る制度を実現すべきである。加害者が利得したまま被害者への救済が進まない一方、特殊詐欺被害が依然として多大な被害を生んでいる状況に鑑み、早期に実現に向けた検討チームを立ち上げるなど具体的動きに着手すべきである(消費者庁「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の報告書に対する会長声明(2013年6月14日)、消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日))。
200	5	(1)	⑨	多重債務問題改善プログラム(平成19年4月20日多重債務者対策本部決定)の実施 銀行のカードローンによる貸し出しが急増していますが、貸金業法の総量規制の対象外になっています。規制対象とすることについての検討を取組に加えてください。
201	5	(1)	⑩	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進 「⑩生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進」について(183頁) 生活困窮者に対する包括的な支援を推進すべきである。具体的には、i)全ての任意事業の必須事業化、国の負担割合の充実、広域連携の推進、部門間の連携強化等、ii)自立相談支援事業の支援体制拡充、法律専門家との連携強化、iii)公的就労・公的訓練の創出、人材育成のための就労訓練等による就労支援の促進、iv)住居確保給付金及び一時生活支援事業の普遍的な居住支援事業への再編、v)生活福祉資金貸付制度の利便性向上等、vi)子どもの支援を専門とする支援員の配置、早期支援体制の整備を実現すべきである(生活困窮者自立支援法の見直しに向けた意見書(2018年1月18日))。
202	5	(2)	③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正(個人情報保護法改正後の個人情報保護法制の周知を含む。) 個人情報保護法制の周知を含むと取組にありますが、消費者への周知は十分ではありません。計画に、消費者向け周知・啓発も入れ、具体的な進捗状況を記載してください。
203	5	(3)	①	越境消費者トラブルへの対応の強化 越境消費者トラブルへの対応の強化に関し、国民生活センターの越境消費者トラブルの相談体制を充実させるとともに、越境消費者ADRの創設に向けた調査・検討を直ちに行い、越境取引及びその紛争解決におけるルールの国際共通化に向けた議論を開始すべきである(越境取引における消費者紛争窓口の恒常化等に関する意見書(2013年7月10日))。
204	5	(3)	②	在留外国人の相談に対する体制の強化 日本語が未熟な在留外国人こそ、生活センターに相談したい事項が多いと思われるので、在留外国人が気軽に問い合わせることのできる電話窓口を開設し、広く広報すべきだと思います。消費者トラブルに対応するための情報提供について、関係各所と協議した内容も記載し、それを実施してほしいです。
205	5	(3)	—	消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進 日本の消費者と海外の事業者の間で生じた消費者トラブル(越境消費者トラブル)について、国民生活センター越境消費者センターと中国の消費者相談機関とで早急に連携し、意見交換を実施すべき。平成32年度から34年度の取り組みとして、優先される国・地域の消費者相談機関との連携拡充の記載があるが、特に中国の事業者との消費者トラブルは多いため、優先される国・地域に「中国」を明記し、整備を急ぐ必要があると考える。また、インバウンド増加に伴い、日本の事業者と訪日外国人との消費者トラブルも発生している。海外事業者と日本の消費者だけではなく、日本事業者と外国消費者とのトラブル対応への体制作りが求められる。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
206	6	(1)	①	<p>消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置)</p> <p>ア 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまで研修の充実、国家資格化や雇止め等の抑止などの施策が行われてきたが道半ばであり、引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(2012年6月28日))。</p> <p>イ 消費者庁が、特命担当大臣の下で政府全体の消費者保護政策を推進する司令塔機能を果たすとともに、消費者被害事故などの緊急事態に対処し、所管する法制度について迅速な企画・立案・実施を行う機能を果たすためには、担当大臣、各省庁及び国会と同一地域に存在することが不可欠であり、これに反するような地方移転をすべきではない(消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書(2015年11月20日))。</p> <p>ウ 「消費者行政新未来創造オフィス」は、現在の機能と体制を維持した上での追加措置として行うべきであり、少しでも消費者庁等の機能低下を招来するものであってはならない。当連合会は、今後とも、同オフィスの設置が消費者庁等の一部機能移転につながることはないよう今後の推移を厳しく注視していく(試行を終え、改めて消費者庁等の移転に反対する会長声明(2015年8月17日))。(200頁)</p>
207	6	(1)	②	<p>消費者庁における国際担当の体制強化</p> <p>消費者庁における国際担当の業務内容を明記してください。そのうえで、国際取引やネット取引の拡大に伴う、国をまたいだ消費者被害に迅速に対応できるよう、国および省庁間連携を進めてください。国際的な消費者トラブル情報や消費者庁の取組状況について、消費者庁ホームページなどで情報提供することを取組に加えてください。</p>
208	6	(1)	③	<p>消費者委員会の事務局体制の充実・強化等</p> <p>消費者委員会は消費者庁等からの諮問事項を審議するほか、任意のテーマを自ら調査して他省庁への建議等を行うという監視機能を有しており、他省庁からの諮問の場合に諮問した省庁等との連絡を密にすることはもちろん、建議等の監視機能の行使においても、他省庁や関連事業者、事業者団体からの事情聴取・協議も頻繁に行うことになる。かかる機能を十分に発揮するため、地方移転をすべきではない(消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書(2015年11月20日))。(201頁)</p>
209	6	(1)	④	<p>障害者の消費者被害の防止策の強化</p> <p>2016年(平成28年)4月より施行された「障害者差別解消法」を国民に周知していくことは、障がい者の消費者被害の防止や、相談体制強化につながると考えます。消費者庁としても周知に関しての取組を追加し、年度を明記したKPIを記載してください。</p>
210	6	(1)	⑤	<p>国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化</p> <p>国民生活センターが、全国の消費生活相談情報の分析を踏まえて消費者保護関連法制度・政策の改善に向けた問題提起や情報提供を効果的に行うためには、消費者庁及び消費者委員会と密接に連携して分析及び情報交換を行うことが必須であり、また、消費生活センター・消費生活相談窓口支援の中核機関としての機能を果たすためにも、全般的に機能強化を図るべきであり、地方移転をすべきではない(消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書(2015年11月20日))。(202頁)</p>
211	6	(1)	⑥	<p>消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化</p> <p>2014年4月の総務省の「消費者取引に関する政策評価書」における勧告では、消費者庁に対し「その司令塔機能を発揮して」政府全体の具体的施策目標を設定し、個々の施策の体系化、構造化を図り、これを次期消費者基本計画の改定に反映し、推進することを求めている。工程表においても、消費者庁の司令塔機能をより強く発揮することを明記し、施策の体系化、構造化をより明らかにすべきである(消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日))。(202頁～203頁)</p>
212	6	(1)	⑧	<p>消費者からの情報・相談の受付体制の充実</p> <p>消費者団体との連携強化や消費者からの情報・相談受付体制の強化の観点から、「各省庁における消費者政策窓口部署の明確化」を取組に加えてください。</p>
213	6	(1)	⑧	<p>消費者からの情報・相談の受付体制の充実</p> <p>新聞やTV等で消費者被害が多く報道されていますが、事前に消費者センターなどに相談があれば、防ぐことができたものも多く、残念に感じます。また被害に遭っても、金額がさほど多くない場合は、どこにも相談もしないで、あきらめてしまうケースも多いと思われます。</p> <p>「消費者ホットライン」(188)が運用されていますが、その周知度はいかにがなものか疑問です。誰もが、どこからでも3ケタの番号で、相談窓口につながるという趣旨は立派ですが、実際に活用されないのは宝の持ち腐れです。一度大々的にキャンペーンをするなどして、周知を徹底していただきたい。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
214	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>ア 都道府県の消費者法令に基づく行政処分が大幅に減少しており、全体として地方消費者行政の弱体化が懸念される。都道府県の消費者行政の更なる強化拡充を図るべきである(地方消費者行政の抜本的拡充を求める意見書(2008年6月19日)、地方消費者行政の持続的強化を求める意見書(2012年6月14日))。</p> <p>また、市町村の消費者センターの設立が促進されていても、都道府県レベルの消費者相談員の人員は減少し、都道府県の消費者保護部局や相談センター支局の統廃合が進んで都道府県レベルの消費者行政機能の低下が危惧される。都道府県レベルの消費者行政機能の維持・充実を図るべきである(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(2012年6月28日))。</p> <p>イ 地方公共団体の消費者行政は、その基盤がなお不十分である。財政的支援を含めて、更なる国による積極的な支援が求められる。地方消費者行政の推進のためには、地方消費者行政のための特定財源を少なくとも今後10年間継続するとともに、2018年度以降の新規事業にも適用対象を含めるようにすべきであり、国の事務の性質を有する消費者行政費用を恒久的に国が負担することとすべきである(新たな「消費者基本計画(素案)」に対する意見書(2010年2月18日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日)、「地方消費者行政の一層の強化を求める意見書」(2017年5月1日))。</p> <p>ウ 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまでに研修の充実や国家資格化や雇止め抑止などの施策が行われてきたが、引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである。また、消費者行政担当職員は減少傾向が続いている。消費者庁は、地方の消費者行政担当職員が増員されるよう地方公共団体へ働きかけること、消費者庁と国民生活センターは、消費者行政担当職員の資質の向上に向けた抜本的な研修の充実に取り組むことが必要である。さらに、国は、地方消費者行政における法執行、啓発・地域連携等の企画立案、他部署・他機関との連絡調整、商品テスト等の事務を担当する職員の配置人数の増加及び専門的資質の向上に向け、実効性ある施策を講ずるべきである(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(2012年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日)、地方消費者行政の一層の強化を求める意見書(2017年5月1日))。(209頁～210頁)</p>
215	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>消費者教育の推進や被害の防止には、地方自治体の体制の整備が必要不可欠です。しかし地方消費者行政推進交付金が大幅に削減され、体制整備どころか後退を危惧しています。2018年度地方消費者行政強化交付金のように地域によって体制や取組に差がつくことがないよう、全自治体の体制の整備を望みます。</p>
216	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>消費者教育の推進や被害の防止には、地方自治体の体制の整備が必要不可欠です。今回、消費者行政の充実・強化としているにもかかわらず、地方消費者行政推進交付金が大幅に削減されています。2018年度地方消費者行政強化交付金のように、地域によって体制や取組みに差がつくことがないよう、全自治体での体制の整備を希望します。</p>
217	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>国による地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。</p>
218	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>国による地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。</p>
219	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>地方公共団体の自主財源確保促進と地方消費者行政の充実強化のための交付金措置の間にある矛盾を解決するための政策整理をすべき。一方で、「自治事務」を根拠に自主財源措置を促進しながら、当面の強化措置として交付金を計上する政策を転換すべき。相互に、何に責任を負うのかを明確にし、そのための財源措置に区分を設けることを考えるべき。</p>
220	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>210ページの地方消費者行政強化作戦の達成状況では政策目標に向けて取組みが進んでいることが読み取れます。しかし、平成30年度からの地方消費者行政強化交付金では、これまで推進交付金を活用して取り組んできた消費生活相談体制を維持することへの懸念が地方消費者団体にはあります。国による地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置の検討」を取組に加えてください。</p>
221	6	(2)	①	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等</p> <p>「消費生活相談員配置促進」だけでなく「商品技術専門員(仮)配置促進」を要望します。</p> <p>衣食(医薬品を含む)住(電気を含む)などにおける商品に関する専門的な知識(例えば、商品の構造、商品に関する関連法、商品に関する試験方法及び品質基準など)のある商品技術専門員(仮)を都道府県の消費生活センターに配置し、消費者からの商品に関する相談について、商品知識の専門性を生かしながら情報収集をし、事業者とは商品の品質などに対して交渉や改善要望、消費者へは消費者教育や広報活動などを行うことが、事故の未然防止や再発防止並びに拡大防止につながり、それがやがて地方消費者行政の充実・強化につながると思います。ぜひ、御検討の程よろしくお願いたします。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
222	6	(2)	① ② ③ ④	①～④ 消費者庁では、「どこに住んでいても質の高い相談、救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進する」としています。それを実現に向かわせるためには、一極集中型の政策ではとうてい実現不可能です。現在のKPIには、特に①の地方公共団体への支援、④の都道府県における法執行の強化について、これまでの具体的な実績が一つも記載されていません。何年もただ闇雲に目標としていただけで、どれだけの成果が出ているのでしょうか。また、今後どのような具体的な施策、実施目標を検討されているのでしょうか。【消費者庁、関係省庁等】と担当をあいまいにしたままで、お互いが擦り付け合いに終わってしまいます。消費者庁が主体となって、先導役をしっかりと務め、予算も含め地方が活動しやすい体制を求めます。 特に①の地方公共団体、東日本大震災の被災自治体への支援をしっかりと進められるように、各省庁が内容を再検討してください。関係省庁等連絡会議では、しっかりとその役割を各省庁が認識できないと一向に進まないと危惧されます。
223	6	(2)	②	ア 地域の見守りネットワークの構築について、地域における見守りに関する先進事例の収集と情報提供を行い、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用を支援することにより、ネットワークの構築を推進するとされていることに加え、協力員・協力団体となり得る人材育成や団体に対する支援が取り組むべき施策を進めるべきである(消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年11月21日))。 イ 地域ネットワークの形成のためにも地域で消費者問題について関心を持って行動する人材(消費者安全法における消費生活協力員等)の育成とその活動に対する継続的支援が不可欠であり、国において、消費生活協力員等の人材育成のため、研修カリキュラムの整備、都道府県など人材育成に取り組む自治体に対する研修費等の財政援助、簡易な資格認定制度の整備等の具体的支援策が更に検討されるべきである(消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年11月21日))。(211頁)
224	6	(2)	②	高齢者による訪問販売の被害などは、消費者被害防止だけでなく福祉分野にも関する課題の一つといえます。そうした諸課題を解決するためにも、地域のネットワークづくりは今日の日本社会における重要な課題の一つといえます。全自治体にそうしたネットワークを構築し機能するよう具体的に施策を検討してください。
225	6	(2)	②	改正消費者安全法に基づく消費者安全地域協議会の設立に関して、地域によっては福祉部局を中心とするネットワークがすでに存在しており、そうした自治体の中には重ねての消費者安全地域協議会の設立が困難なところもあります。KPIの「設置団体数」は地域の実情に応じた柔軟な対応としてください。また、設立した協議会が機能しているかどうか重要ですので、実態把握も取組に加えてください。
226	6	(2)	②	改正消費者安全法に基づく消費者安全地域協議会の設立に関して、地域によっては福祉部局を中心とするネットワークがすでに存在しており、そうした自治体の中には重ねての消費者安全地域協議会の設立が困難なところもあります。KPIの「設置団体数」は地域の実情に応じた柔軟な対応としてください。また、設立した協議会が機能しているかどうか重要ですので、実態把握も取組に加えてください。
227	6	(2)	②	改正消費者安全法に基づく消費者安全地域協議会の設立に関して、地方公共団体によっては、福祉部局のネットワークと連携して見守りネットワークの構築を進めています。KPIの「設置団体数」は地域の実情に応じたカウントをしてください。さらに、設立した協議会、見守りネットワークがどのように機能しているかどうか重要と考えますので実態調査もKPIに追加してください。

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
228	6	(2)	②	<p>地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)</p> <p>PIO-NETによると、60歳以上の相談が約35%を占めていて、特殊詐欺などの被害も多いことから、高齢者の被害防止に重点的に取り組む必要があると考えます。 見守りネットワークについて、もっと具体的な形や例を示して支援してもらいたいです。 家族や地域との交流がなく孤立しがちな高齢者は情報が不足しています。高齢者が不安なく、気力や判断力を保ち続け、情報を伝えて助け合うしくみが必要です。 民生委員や消費生活推進員、地域の自治会、民間の関係者など‘地域で動ける人’が高齢者への声かけをして接点となれるようなしくみが望ましいと思います。 社会福祉協議会など地方公共団体にも呼びかけ、取り組みを継続していくことが重要で、さらに消費者センターとの連携ができることが望ましいと思います。</p>
229	6	(2)	③	<p>「地方公共団体の一般財源の確保に向けた取組」が29年度から工程表に追加されましたが、消費者庁が具体的に何を行うのか、より具体的な記述としてください。</p>
230	6	(2)	③	<p>「地方公共団体の一般財源の確保に向けた取組」が29年度から線表に追加されましたが、消費者庁は何を行うのか、より具体的な記述としてください。</p>
231	6	(2)	④	<p>都道府県における法執行強化</p> <p>消費者問題は複数都道府県にまたがり広域的に発生することがほとんどであることから、国における執行力を強化するとともに、国(消費者庁、経済産業省)と都道府県間の情報共有と連携を強化し、事案によって国と都道府県が役割分担するなどの対策が更に検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。(212頁)</p>
232	6	(2)	⑤ ⑥ ⑦	<p>⑤～⑦</p> <p>PIO-NET情報を有料化するなどの検討をする前に、消費生活相談員が精魂込めて入力した貴重な情報を活かし、全国で起こっている諸問題を共有し、力を合わせて消費者被害の未然防止に繋げていくべきです。法の執行にもPIO-NET情報が有効に活用されていることをしっかりと周知するべきです。そうすれば、消費者も積極的に情報提供に協力してくれるはずです。まずは若者専用や高齢者専用の消費者ホットライン(188)を作るなど、最低限相談体制を強化するように実現可能な計画を加えて下さい。地方で起こっている諸問題を共有し、力を合わせて消費者被害の未然防止につなげていくべきです。</p>
233	6	(2)	⑦	<p>消費生活相談情報の活用</p> <p>全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の入力業務は、相談員相互の情報交換の意味とともに、消費者安全法に基づく消費者事故情報の国への通知の意義を有するものであるが、地方の相談窓口における入力への負担は相当大きい。全国からできるだけ漏れなく、迅速かつ正確な情報入力を確保するため、PIO-NETの入力及び内容チェックに係る人件費の一定割合を国が継続的に負担することが検討されるべきである(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(2012年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日))。(213頁)</p>
234	6	(2)	⑦	<p>消費生活相談情報の活用</p> <p>1. 消費者庁は、PIO-NET情報の分析力を高める観点から、活用しやすいキーワードの項目設定など再度の見直しを国民生活センターと連携して行ってください。 2. PIO-NETへの平均登録日数短縮が課題とされていますが、このためには入力しやすい等のシステム対応と共に、相談員体制の充実も大きな課題と考えられます。「相談員の確保や相談体制整備のための支援」も取組に記載してください。</p>
235	6	(2)	⑦	<p>消費生活相談情報の活用</p> <p>1. PIO-NETに集約された消費者相談の情報を一定の条件等のルールを設定したうえで、ぜひとも事業者に情報提供願いたい。消費者トラブルの早期解決や、商品・サービスの改善に活かすための有用な情報であり、結果的に消費者の意向が適切に反映できるという意義は大きいものとする。</p>
236	-	-	-	<p>一般投資家に販売される投資信託については、注意喚起をするだけでは被害予防や救済には不十分である。一般投資家に適さない複雑な仕組みの商品やリスクの高い商品が販売されることのないよう、投資信託・投資法人法制について、商品規制(商品の内容を画する運用規制を含む。)に関する規定を整備すべきである(投資信託・投資法人法制の見直しに関する意見書(2012年6月15日))。</p>

回答 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見
237	1, 2	(4) (3)	③ ①	<p>1(4)③、2(3)①</p> <p>厚生労働省の食品衛生規制の見直しに関して、「食品リコール情報の報告制度の創設」が課題として挙げられています。このことは「2.(3)①新たな食品表示制度の円滑な施行等」の欄に消費者庁の取組として記載されていますが、主には安全の確保に関する施策であり、「1.(4)③食品安全に関するリスク管理」の一環として、担当省庁は厚生労働省と消費者庁として整理すべきです。この制度の対象には食品表示法違反となるものも盛り込み、リコール情報のデータベースは情報を網羅したうえで危害度をランク分けをするなど、リスクに応じて重要度を確認できるシステムにしてください。一元化したシステムを構築することで、消費者が活用できるものとするよう省庁で連携して対応してください。KPIには「データベースの構築」も追記してください。</p>
238	全体	—	—	<p>SDGsへの対応</p> <p>全体 平成29年6月21日改定の消費者基本計画工程表では、成年年齢下げ、および持続可能な開発目標(SDGs)に関する工程表の主な関連施策が集約されていますが、改定素案ではそれらが削除されています。今回の改定素案でも、取組について工程表の関連部分を集約し、一覧できるように追記してください。</p>
239	全体	—	—	<p>SDGsへの対応</p> <p>SDGsの推進に関する取組など 平成29年6月21日改定の「消費者基本計画工程表」では、持続可能な開発目標(SDGs)に関する工程表の主な関連施策が集約されていますが、今回の改定素案ではそれらがありません。今回の改定素案でも工程表の関連部分を集約した一覧を作成してください。</p>
240	全体	—	—	<p>SDGsへの対応</p> <p>記載の追加 2015年国連本部において「持続可能な開発目標(SDGs)」が採択されました。世界を持続可能な社会にするため、協調して取り組むべき道しるべといえます。しかし今回の工程表素案には記述がありません。生活者(消費者)全体を網羅する国際的な取り組みとして項目を設け、追記されることを強く望みます。</p>
241	全体	—	—	<p>SDGsへの対応</p> <p>SDGsへの対応の見える化を 国連で採択されたアジェンダ(取組むべき検討課題)の中には2030年を期限とする17の目標が設定されています。これを踏まえて我が国では、総理を本部長とするSDGs推進本部が設置され、8つの優先課題(①あらゆる人々の活躍の推進、②健康・長寿の達成、③成長市場の創出、地域活性化、科学技術イノベーション、④持続可能で強靱な国土と質の高いインフラの整備、⑤省・再生可能エネルギー、気候変動対策、循環型社会、⑥生物多様性、森林・海洋等の環境の保全、⑦平和と安全・安心社会の実現、⑧SDGs実施推進の体制と手段)と、各課題に関する具体的施策を策定しています。これらの施策のうち①は消費者基本計画の推進そのものであり、⑤は食品ロス削減、消費者教育、倫理的消費に係るもの、⑥は1次産業の成長を促すには消費行動も重要になり、⑦は子どもの事故防止に係るもの、⑧の具体的施策にはSDGsの認知向上のための広報・啓発、官民連携が含まれており、消費者基本計画に具体的な行動を促していく必要があります。新たに施策名を設け、工程表の重点施策とSDGs17の目標や、8つの優先課題をわかりやすく明記しSDGsの取組みの「見える化」をしてください。</p>
242	全体	—	—	<p>「SDGsの推進に関する取組」 国際的な開発目標であるSDGsの国内での達成に向けては、消費者基本計画としてもその実現に具体的な政策で応えることが重要です。改定素案の要約版資料には「SDGsの推進に関する取組」がまとめられていますが、改定素案本体に項目がありません。独立した項目を設け、消費者分野の課題を丁寧に記載してください。工程表の重点施策とSDGs17の目標や、「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題とを呼応させるなど、わかりやすくSDGsの取組みの「見える化」をしてください。</p>
243	全体	—	—	<p>「工程表の構成とKPIのあり方について」 工程表に記載されている施策の大部分が、「〇〇を推進する」「〇〇を検討する」と総論的な記述である上、それを補うべき工程表でも5年間にわたり平板な矢印が引かれているという体裁になっていて、それぞれの項目においていつまでに何をするのか、消費者が一番知りたい計画の実効性が全く見えてきません。今回の改定より、平成32～34年度までの今後の方向性が示されるようになりましたが、ほとんどの施策は平成31年度までの矢印をそのまま伸ばすだけにすぎません。いつまでに何をするのか、年度毎により具体的な記述にしてください。 また、KPIについては、施策の目標の達成度で評価しなければいけません。情報発信の数値などの記載は、その基にはなりますが、施策の目標自体ではありません。KPIの設定項目は、次期第4期基本計画策定を待たず全面的に見直してください。</p>
244	全体	—	—	<p>消費者基本計画全体について 現在、消費者庁で行われている「消費者基本計画のあり方に関する検討会」でも、「おもいやり」など、抽象概念に関する検討も行われていると承知しています。 「だれひとり、取り残さない」消費者基本計画の実行に際し、「おもいやり」を大切にしていきたいと要望いたします。</p>