

# 平成 27～28 年度消費者委員会活動報告

平成 29 年 3 月  
消費者委員会

本報告は、平成 27 年 9 月 1 日から平成 28 年 8 月 31 日までの 1 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	3
第1章 消費者委員会の活動概要（平成27年9月～平成28年8月）	6
第2章 第4次委員会における主な調査審議事項	
1. 消費者基本計画の検証・評価・監視	7
（1）計画工程表の検証・評価・監視等に係る関係省庁ヒアリング等	
（2）計画工程表の改定に係る答申について	
2. 消費者委員会の建議、提言、意見、調査報告書	8
（1）健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議	
（2）若年層を中心とした消費者教育の効果的な推進に関する提言	
（3）東京電力による電気料金値上げ後のフォローアップに関する消費者委員会意見	
（4）「電力小売自由化について注視すべき論点」に関する消費者委員会意見	
（5）消費者庁等における各種試行を踏まえた今後の取組に関する意見	
（6）地方消費者行政についての調査	
（7）高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方についての調査	
3. 諮問を受けて答申を行った事項	16
（1）消費者契約法の規律の在り方についての答申	
（2）特定商取引法の規律の在り方についての答申	
（3）電力託送料金の査定方法等に関する答申	
（4）特定保健用食品の表示許可に係る答申	
4. 消費者委員会からの建議に関するフォローアップ	18
（1）美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議	
（2）電子マネーに関する消費者問題についての建議	
（3）商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議	
5. シンポジウムの開催及び外部との意見交換	21

- (1) 消費者問題シンポジウムの開催
- (2) 消費者団体等関係団体との意見交換会の開催

資料編 . . . . . 23

(余白)

## はじめに

内閣府消費者委員会委員長 河上 正二

第4次消費者委員会は、平成27年9月から活動を開始した。第3次の委員会からの申し送りである「留意事項」を踏まえつつ、第4次では、消費者教育、地方消費者行政強化、官民連携の3つを中心に検討していくことを確認してスタートした。この3つは、互いに深く関係している課題である。

いつものことながら、委員会の構成が大きく変わることから、最初の時期は問題意識のすりあわせや、継続性への配慮で多くエネルギーが必要となる。また、従来の溜池山王の執務室が、中央合同庁舎4号館へ移転することになったため、慌ただしいスタートとなった。この時期には、消費者契約法専門調査会と特定商取引法専門調査会での意見のとりまとめ作業が急ピッチで進められ、平成28年の定例国会での改正法につなげることができたことが大きな成果である。なお、消費者契約法については、論点が多いこともあって、第1陣の報告書にとどめ、定例国会終了後に、第2陣の答申に向けた作業を行うという、やや変則的な答申となった。

この時期の答申や意見の内容については、後に具体的に示されるので、以下では、主要な項目のみを示しておこう。

まず、建議・意見等では、①「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」、②「若年層を中心とした消費者教育の効果的な推進に関する提言」、③「東京電力による電気料金値上げ後のフォローアップに関する消費者委員会意見」、④公共料金専門調査会の「電力小売自由化について注視すべき論点」に関する消費者委員会意見、⑤消費者庁の徳島での各種試行を踏まえた「今後の取組に関する意見など」を発出した。

また、消費者基本計画の工程表の改定案について意見を求められたこともあり、各種のヒヤリング等を実施して、回答を行った。

地方消費者行政の強化も、大きな課題であり、当委員会では全国の相談窓口の職員・相談員・有識者などへのヒヤリングを踏まえた調査報告書を作成した。また、関係の深い「高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方に関する調査報告書」では消費者行政における官民連携にかかる考え方についての総論的とりまとめ(平成27年8月)を受けて、具体的な調査やワークショップを展開した。

なお、この時期の消費者問題シンポジウムとして、松江市(平成27年11月)、

小田原市(同年12月)、前橋市(平成28年1月)、福岡市(同年8月)の4カ所で開催し、いずれも充実した内容のものであり、現場から頂戴した貴重なご意見は、その後の消費者委員会の活動に反映させて載っている。

現在(平成29年3月)、第4次の消費者委員会も最終コーナーを曲がった段階にある。平成29年に向け、消費者委員会は、相変わらず課題山積の状態である。昨年は、1月に発出した答申に基づいて消費者契約法、特定商取引法の改正があり、集団消費者訴訟手続特例法の施行、平成26年の建議以来の懸案であった割賦販売法の改正もあり、一步一步、制度的対応が実現しているものの、残された問題も少なくない。

消費者契約法の実体法部分の見直しに関しては、委員会の専門調査会で第2次答申に向けた審議が再開されて進行中であり、そのとりまとめは、おそらく平成29年の6月頃になるものと思われる。比較的難しい、勧誘段階での情報提供の在り方や、つけ込み型勧誘の規制、不当条項の補充、作成者不利原則の導入などの難問が控えているだけでなく、民法改正で導入される「定型約款」に関する規律の補充(事前開示の徹底)や「適合性原則」の採用などの微妙な問題にも取り組まねばなるまい。

特商法については、昨年までの審議の過程で積み残しとならざるを得なかった「不招請勧誘規制」の大問題については、この問題に関する地方自治体での動きにも大いに注目したい。

この関連では、にわかに活発化している成年年齢の引き下げに伴う若年消費者保護ないし支援にかかる措置について、消費者教育の充実による自立支援策のみならず、民事ルールの見直しによるテコ入れも考えておかなければならない。平成28年12月に、委員会のワーキング・グループでとりまとめられた意見書が、今後、消費者契約法の改正論議や民法改正の前提として活かして頂けるよう希望している。問題は、高齢者や若年者にとどまらず、子ども・障害者など、相対的に「傷つきやすい消費者」への配慮という形でも展開しつつあることにも留意しなければならない。すでに、脆弱な消費者に対する配慮は、世界的な潮流にもなりつつある。この関連で、消費者委員会では、子どもに対する攻撃的広告についての問題を議論するシンポジウムを開催したことも報告しておこう。その内容については、できるだけ早い時期に、報告書を取りまとめて発出したい。

平成23年及び平成27年の美容医療サービスにかかるHPの適正化等に関する建議に関しては、ようやく、本格的な医療法改正に向けた動きが見られ、目が離せない。

現在は、病院や高齢者施設などへの入院・入所の際の身元保証や見守りサー

ビス、死後の事務処理サービス等を含んだ「身元保証等高齢者サポート事業」にかかる問題について検討を進めており、厚生労働省等には一肌脱いで頂く必要がある(平成 29 年 1 月末に建議を発出した)。

また、食品表示の在り方については、トクホ制度だけでなく、機能性表示食品制度の運用の適正化が重要な課題である。食品の表示は難問が多いが、とくに、トクホに関しては、更新制又はこれに代わる適当な代替措置の厳正な運用が、機能性食品制度については、第三者監視・検証機関の導入や表示の適正監視などが、正面から論じられる必要がある。

さらに、公共料金問題については、昨年は、発送電分離・電力小売り自由化に伴う電気料金問題や、タクシー料金体系の見直しなどが浮上したが、平成 29 年にはガス事業の自由化にともなう問題が浮上しており、様々な公共料金の料金構成や組成が複雑化しているだけに、消費者の選択に資する料金体系の明確化を要請するとともに、今後とも値上げに対する厳正な対処を心がけねばならない。

なお、平成 28 年末に、消費者安全専門調査会を再開し、消費者庁に集約された消費者事故情報の活用等についてデータ・マイニングなどの手法を活用した対応についての検討を開始しており、その成果にも、大いに期待しているところである。

相変わらず、次々と生ずる問題への対応や、これまでの建議等のフォローアップに追われながらも、一歩引いて、中長期的な観点からの基本的消費者政策の在り方についての検討も続け、意見をまとめていきたいと考えている。消費者関連法の基本的枠組みはほぼできあがったが、今後の、肉付けや執行が正念場を迎える。消費者委員会は、広く関係省庁の消費者行政全般への監視・提言機能を果たしつつ、消費者行政の司令塔たる消費者庁の良心・良識の府として、消費者庁・国民生活センターなどとも一定の緊張関係を保ちながら、連携・協力して着実に作業を続けたい。消費者基本計画工程表の見直しなどにも、注目して戴けるとありがたい。

## 第1章 消費者委員会の活動概要（平成27年9月～平成28年8月）

消費者委員会（以下「委員会」という。）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（平成21年法律第48号。以下、この章において「設置法」という。）の施行に伴い、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、消費者庁とともに発足した。

主な任務は、

- 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等に関し、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（設置法第6条第2項第1号）
- 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、調査審議すること（設置法第6条第2項第2号）
- 消費者安全法（平成21年法律第50号）の規定により、内閣総理大臣に対し、必要な勧告をし、これに基づき講じた措置について報告を求めること（設置法第6条第2項第3号）
- 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（設置法第6条第2項第4号）

である。

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、委員会本体における審議だけではなく、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1-2及び資料1-3）。

平成27年9月1日に第4次委員会が発足してから、平成28年8月31日までの1年間において、計29回の委員会本会議を開催した（資料1-4）。平成21年9月1日における委員会の発足以降の通算では、計231回の委員会本会議を開催したこととなる。委員会本会議においては、消費者問題に係るさまざまな事項を調査審議していく中で、必要に応じ、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。

また、委員会は、委員会本会議に向けた準備会合として「委員間打合せ」を随時開催し、さまざま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章では、この1年間の調査審議事項の概要や、建議等の意見表明及び調査報告の概要等について記す。



## 第2章 第4次委員会における主な調査審議事項

### 1. 消費者基本計画の検証・評価・監視

消費者基本法（昭和43年法律第78号）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会議で、その庶務は消費者庁が行う。）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、委員会の意見を聴かなければならないとされている。

第3期消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定。以下、1において「計画」という。）については、計画工程表の改定に当たり、委員会は、消費者庁等の関係省庁から、随時、その検討状況についてヒアリングを重ね、審議を行った。

#### （1）計画工程表の検証・評価・監視等に係る関係省庁ヒアリング等

計画工程表の改定に向けたヒアリングについては、第206回委員会本会議（平成27年11月12日）に関係府省庁等における施策の進捗状況について、消費者庁よりヒアリングを行った。個別の施策については、第208回（平成27年12月8日）、第209回（平成27年12月15日）、第211回委員会本会議（平成28年1月27日）において、関係省庁ヒアリングを行った（テーマは、「電気通信サービスに係る消費者保護の推進」、「商品先物取引法の不招請勧誘規制緩和後の現状」、「高齢者向け住まい」、「基礎ぐい工事問題」の実施状況や今後の取組等について。）。その上で、第212回委員会本会議（平成28年2月24日）において、前記関係省庁ヒアリングの結果を踏まえ、計画の実施状況に関する検証・評価において、特に留意すべき事項や計画工程表の見直しに向けて具体的に検討すべき課題について、「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見」（資料2-1-1）として取りまとめ、関係省庁に対して、計画工程表の改定素案に反映することを求めた。

その後、消費者庁をはじめとする関係府省庁等では、この意見も踏まえつつ、計画工程表の検証・評価及び見直し作業を行い、取りまとめられた計画工程表の改定素案について、第221回委員会本会議（平成28年5月10日）において、消費者庁よりヒアリングを行った。当該ヒアリングの後、「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」（平成28年4月12日）や、「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」、「電子マネーに関する消費者問題についての建議」及び「商業施設内の遊戯施設におけ

る消費者安全に関する建議」のフォローアップ結果を踏まえ、第223回委員会本会議（平成28年5月24日）において、「消費者基本計画工程表の改定素案（平成28年4月）に対する意見」（資料2-1-2）を取りまとめた。

## （2）計画工程表の改定に係る答申について

前記（1）の意見や消費者庁が実施したパブリックコメントの結果を含め、平成28年6月21日付で、消費者政策会議の会長たる内閣総理大臣から、計画工程表の改定案について意見を求められたことを受け、第226回委員会本会議（平成28年6月21日）において、計画工程表の改定原案について消費者庁から説明を聴取した。その結果、同日付けで、計画工程表の改定案については、同法の趣旨に鑑み妥当である旨の回答を行った。

## 2. 消費者委員会の建議、提言、意見、調査報告書

### （1）健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議

消費者委員会は平成25年1月に「健康食品」の表示等の在り方に関する建議」を発出し、消費者庁に対して、健康食品の表示・広告の適正化に向けた取組の強化や、健康食品の特性等に関する消費者理解の促進などについて、対応を求めているが、「いわゆる健康食品」の表示・広告問題は依然解決していない。

さらに、特定保健用食品（以下「特保」という。）に関しても、消費者委員会で特保の表示許可を審議する委員から、消費者が特保制度を正しく理解して製品を利用しているか、また、実際の効果に見合わない宣伝・広告が行われているのではないかといった疑義が示され、制度や運用についても、問題提起がされるようになった。

消費者委員会では、上記の問題に対する詳細な検討が必要であると判断し、「特定保健用食品特保等の在り方に関する専門調査会」を設置。平成27年8月から平成28年3月にわたり、計8回の審議を重ね、専門調査会報告書を取りまとめた。

専門調査会報告書によれば、健康食品全般に対する消費者の知識が不足している現状と、「いわゆる健康食品」には、依然として消費者が有効性・安全性について過信するような表示・広告があることが明らかとなった。また、特保でも一部の表示・広告は、消費者の誤認を招いていることが明らかとなった。特保の制度・運用に関しては、機能性表示食品制度の開始によって、同制度との差が曖昧になっている部分があることや、更新

制がない中で制度制定から20年以上が経過し、その間の試験水準の変化を既に許可を受けている製品に当てはめて再評価を行う仕組みがないこと、また、特保の製品情報の開示や、関与成分に関する客観的情報の提供が不足していることなどが指摘された。

そこで、消費者委員会は、内閣府特命担当大臣（消費者）に対して、専門調査会報告書に基づき、以下の事項に係る建議を発出し、各種施策の実施に向けて、対応を求めた。（資料2-2-1）

また、特保制度を所管する消費者庁が関係省等とも必要な協議を行った上で、消費者庁としての対応について、平成28年10月までに報告することを求めた。

### 【建議事項（抜粋）】

#### 1 早急な対応を求める事項

##### （1）表示・広告の一層の適正化に向けた取組の強化

- 1) 「特定保健用食品の審査等取扱い及び指導要領」に関する改定
- 2) 特保における表示・広告に関する制限に関する周知
- 3) 健康増進法における誇大表示の範囲の一層の明確化
- 4) 消費者等への周知の強化

##### （2）特保の制度・運用の見直し

- 1) 「特定保健用食品の審査等取扱い及び指導要領」に関する改定
- 2) 収去調査の実施
- 3) 規格基準型の範囲拡大検討
- 4) 特保の製品情報公開の義務化及び内容の充実
- 5) 関与成分に関する客観的情報の提供
- 6) データベースの機能強化

#### 2 早急な検討及びしかるべき対応を求める事項

##### （1）健康食品の表示・広告の適正化等に向けた取組の強化

- 1) 健康増進法改正に関する検討
- 2) 健康食品の表示広告に関する監視強化

##### （2）特保の制度・運用の見直し

- 1) 条件付き特定保健用食品に関する検討
- 2) 再審査制の有効性の検証と見直し
- 3) 「特定保健用食品の審査等取扱い及び指導要領」の改定

#### 4) 規格基準型の検討に係る体制整備

### (2) 若年層を中心とした消費者教育の効果的な推進に関する提言

消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階で行われているが、特に若年層は消費者問題に係る知識や社会経験の乏しさから消費者問題に係る犯罪の加害者になることもあり、また、成年年齢が引き下げられた場合には、高校生であっても契約責任を負うことが考えられることなどから、若年層に対する消費者教育はより重要になる。

こうした問題意識の下、委員会では、有識者、関係行政機関、教育委員会、学生などへのヒアリング等の調査を行い、この調査結果を踏まえ、若年層に対する消費者教育がより一層推進されるよう、内閣府特命担当大臣（消費者）及び文部科学大臣に対し、以下の3点を提言した（資料2-2-2）。

第1点目は、消費者教育に関する実態調査の実施である。

消費者教育に関する実態調査については、文部科学省による全国の教育委員会及び大学等を対象とした取組状況調査や、地方公共団体レベルでの実態調査は行われているものの、国民全般を対象として全国的に行った調査は、内閣府（国民生活局）が平成20年2～3月に行った平成19年度国民生活選好度調査を最後に行われていない。また、当委員会が学生等から消費者教育についてヒアリングしたところ、授業で習った記憶はあるが具体的な内容は覚えていないという者も多かった。

このため、消費者庁に対して、文部科学省等の関係行政機関と調整の上、全国レベルにおいて、これまでの消費者教育の取組により若年層の知識等にどのような変化が見られるか等について実態を把握し、今後の消費者教育の推進に生かしていくべきことを求めた。また、実態調査を行うに当たっての留意点として、可能な限り、国民が消費者問題等に関する知識をどの程度身につけているかだけでなく、その知識に基づいて取った行動内容についても把握すること等を挙げている。

第2点目は、若年層の消費活動や消費者問題を踏まえた消費者教育の実施である。

多くの若者が高校を卒業し、就職や進学などで生活環境が大きく変わる18歳頃を境に、本人が身に付けている必要があると思われる消費者問題に関する知識も変化すると考えられる。

また、学生等に対するヒアリングでは、消費者教育を受けるに当たって知りたい事柄として、クレジットカードに関する仕組み、契約に関する事柄、消費者トラブルの相談窓口等多岐にわたる回答があった。

このため、消費者庁及び文部科学省に対して、関係行政機関と調整の上、18歳前後の消費者が直面する消費者問題の実態や同年代の消費者における消費者教育に対するニーズに応じた消費者教育を実施すべきことを求めた。

第3点目は、コーディネーターの設置・活動の促進である。

学校における消費者教育については、教職員以外の者に消費者教育に関する授業をしてもらいたい、適当な者に心当たりが無いため行えないといったものや、関連する教材はあるものの教職員等に対する情報提供が不十分なため、教育現場で活用されないなどの課題がある。

こうした課題は関係者間の調整や教職員等に対して必要な情報提供等ができる者（コーディネーター）を配置し、これが機能することで解消されることが考えられる。

消費者教育の推進に関する基本方針（平成25年6月28日閣議決定）では、コーディネーターを消費者市民社会形成の推進役として重要な役割を果たす者と位置付けているが、コーディネーターの設置は一部の地方公共団体にとどまっている。

この背景として、コーディネーターの役割を担える資質を有する者が不足していることや地方公共団体のコーディネーターの役割等に対する理解が不十分であることが考えられる。また、現在コーディネーター的な役割を果たしている人材についても、その位置付けが不明確なため、十分活動できていない可能性が考えられる。

以上を踏まえ、コーディネーターの設置・活動の促進のため、消費者庁及び文部科学省に対して、以下について取り組むことを求めた。

- ① 消費者庁は、地方公共団体においてコーディネーターの設置が促進され、その活動を充実させるため、必要な支援を行うこと。
- ② 消費者庁及び文部科学省は、コーディネーターが、地方公共団体の消費者行政担当部局だけでなく、学校又は教育委員会とも意思の疎通が容易に図れるよう取り組むこと。
- ③ 消費者庁は、地方公共団体がコーディネーターの役割を十分に理解し、コーディネーターが継続的に活動できるよう、地方公共団体内の役職としての位置付けを明確にするよう取り組むこと。

### **（3）東京電力による電気料金値上げ後のフォローアップに関する消費者委員会意見**

消費者委員会は、東京電力が平成24年9月に行った電気料金値上げに関し、消費者庁より平成28年4月5日付で「東京電力株式会社に対する原価算定期間終了後の事後評価について」の付議を受けた。これを受け、公共

料金等専門調査会では、同月14日に東京電力ホールディングス株式会社及び東京電力エナジーパートナー株式会社、電力・ガス取引監視等委員会事務局からのヒアリングを行い、その結果を踏まえ、上記付議に対する専門調査会意見（資料2-2-3）を取りまとめた。

意見では、東京電力に対し、

- ① 仮に柏崎刈羽原子力発電所が再稼働することがあれば、料金原価に大幅な変更が生じることから、規制料金メニューを値下げすること
  - ② 平成26年に導入された「処遇制度の改編」により、経営効率化によるコスト削減を従業員の処遇改善に充当するのであれば、消費者の理解を得るために、これまでどのような処遇改善を行ってきたのか、その実績等について情報提供及び説明を行うこと
- 等を求めた。

また、経済産業省の電力・ガス取引監視等委員会に対し、東京電力の経営効率化や柏崎刈羽原子力発電所の再稼働等が東京電力の規制料金メニューに適切に反映されるよう、適切な監視を行うこと等を求めた。

#### （4）「電力小売自由化について注視すべき論点」に関する消費者委員会意見

平成28年4月より、一般家庭向けの電力の小売販売について、多様な小売事業者による新規参入が可能となり、消費者が電力会社や料金メニューを自由に選択出来るようになった。これに伴い、小売電気事業者により、ガスや通信等とのセット割等の様々なサービスが付加された多様なメニューや料金プランの提示がなされ、消費者に対して活発な勧誘活動が行われるようになった。

こうした中、公共料金等専門調査会においては、電力小売自由化に関する消費者への分かりやすい情報提供や、消費者トラブルの防止等の観点から、事業者、関係機関、有識者等からヒアリングを行い、その結果等を踏まえ、「電力小売自由化について注視すべき論点」（資料2-2-4）を取りまとめた。

具体的には、「料金プラン、事業者からの情報提供」、「『電力比較サイト』による情報提供」、「円滑なスイッチング対応等」、「消費者相談への対応、相談対応への体制整備」、「電力小売自由化の消費者への分かりやすい周知等」、「経過措置期間終了後の料金規制の解除」の6つの項目につき、それぞれ今後注視すべき論点を整理した。

また、電力小売全面自由化の消費者にもたらす影響につき、今後の都市ガス小売全面自由化の課題に関する検討とあわせて、公共料金等専門調査会において引き続き検証（フォローアップ）を行うことを表明した。

## (5) 消費者庁等における各種試行を踏まえた今後の取組に関する意見

まち・ひと・しごと創生本部による政府関係機関の移転の提案募集が行われ、消費者庁、国民生活センター及び委員会（以下、(5)において「消費者庁等」という。）は、徳島県より移転の提案を受けた。この提案を含んだ各都道府県の提案を踏まえ、平成28年3月22日に、まち・ひと・しごと創生本部は、有識者会議での検討を経て、「政府関係機関移転基本方針」を決定した。同基本方針において、消費者庁の徳島県への移転については、「現在進められているICTの活用等による試行等を行い、移転に向けて8月末までに結論を得ることを目指す。」と、委員会及び国民生活センターについては、消費者庁と「並行して検証を行い、移転に向けて8月末までに結論を得ることを目指す。」とされた。

これを受け、消費者庁等においては、平成28年3月及び同年7月に、徳島県での試行的滞在や、同県での研修・商品テスト業務の試験的实施、ウェブ会議・テレビ会議システムを活用した会議運営や記者会見の実施などの業務を行ってきた。これらについて、第231回委員会本会議（平成28年8月23日）に、消費者庁及び国民生活センターから、試行の結果報告を聴取した。報告では、消費者庁については、徳島県に消費者行政の新たな未来の創造を担う「消費者行政新未来創造オフィス」（仮称）を置き、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・創造の拠点とする考えが示された。

この報告を踏まえ、意見交換を行った結果、今後の消費者行政の目指すべき姿に関して、「消費者庁等における各種試行を踏まえた今後の取組に関する意見」（資料2-2-5）を取りまとめ、消費者庁宛て発出した。

## (6) 地方消費者行政についての調査

地方公共団体が設置している消費生活センター及び消費者相談窓口（以下、(6)において「相談窓口」という。）では、目まぐるしく変わる新しい手口による消費者被害に対して、関連の法律に基づいて対応する専門的な知識が必要である。そのような専門的な知識を有する消費生活相談員（以下、(6)において「相談員」という。）が収集した情報は、消費者行政の基盤となり得るものであると言える。

このような専門的知識を必要とする相談窓口の業務を向上させるには、相談員の確保やそのスキル向上と併せて、相談窓口の横のつながりや他の部局との連携などのための行政職員によるバックアップが不可欠である。さらに、消費者が気軽に相談できる環境を整備するには、消費者に対し相

相談窓口の存在とその役割を周知する必要がある。これには相談情報を十分に収集し、効果的な発信媒体を選択して対象者に合わせた情報発信に努めることが重要である。

以上のような問題意識を背景に、委員会では、全国の相談窓口の担当行政職員や相談員、有識者などを中心にヒアリングを重ね、相談窓口の質の向上に向けた方策を取りまとめた報告書を平成28年3月に公表した（資料2-2-6）。

以下は、この報告書の概要である。

#### ア 消費者庁、国民生活センターにおける相談窓口に関する取組

消費者庁や国民生活センターでは、相談窓口をサポートするために、相談窓口の質の向上に係る様々な取組を行っている。

##### ① 消費者庁の取組

- ・地方消費者行政強化作戦の策定
- ・相談窓口に対する資金面・制度面のサポートの実施

##### ② 国民生活センターの取組

- ・相談窓口に対しする相談案件の処理に係る支援
- ・相談員・行政職員に対する支援 等

#### イ 相談窓口の業務の向上

相談窓口の業務の向上には、相談窓口の問題解決力を向上させることが必要である。そのためには相談員の確保、相談員のスキル向上、行政職員による相談窓口のバックアップが重要と考えられる。

##### ① 相談員の確保

- ・相談員不足の地域で資格取得の養成講座を開催し、相談員を募集
- ・資格保有者を登録した相談員の人材バンクの設置
- ・複数の自治体が共同で相談員を確保し、相談窓口を設置
- ・都道府県と市区町村が共同で専門事業者に相談業務を委託

##### ② 相談員のスキル向上

- ・都道府県の相談窓口での受入型OJT指導
- ・都道府県の相談員が市区町村を訪問巡回する巡回型OJT指導
- ・グループ討議などの相談員の交流にも着目したプログラム
- ・現場から研修に参加できるようにWeb会議システムを活用
- ・一人体制の相談窓口に対して都道府県の相談員が訪問し、メンタル面をケア

##### ③ 行政職員によるバックアップ



- ・相談員と行政職員の席を近くするなど物理的な距離を縮めること
- ・他部署の行政職員とコミュニケーションを取りやすくするために相談窓口を庁舎内に設置
- ・相談窓口と担当課での速やかな情報共有のために相談窓口の長が担当部署の課長職を兼務

#### ウ 情報発信力の強化

相談窓口の質の向上には、相談窓口の問題解決力を向上させることはもちろんのこと、消費者が被害にあった際に気軽に相談できる関係を消費者との間に築く必要がある。そのためには、その存在と役割を消費者に十分認識してもらう必要があり、その周知に関する情報発信は極めて重要である。その周知活動においては、消費者被害の防止のための啓発や消費者被害の事例共有、制度改正の情報提供などを端緒にした情報発信が必要である。さらに、そのような情報発信を続けることで消費者に相談窓口の役割が正しく認識され、消費者と相談窓口の距離感が縮まることが期待できる。

##### ① 相談情報の収集

- ・相談受付の間口を広げること（電子メール等の活用）
- ・普段、相談窓口に接する機会のない消費者に対して積極的にアプローチするための出張相談を実施

##### ② 効果的な情報媒体の選択

- ・効果的な情報発信のために地元メディアとのコミュニケーション強化
- ・消費者が興味を持つようなコンテンツを活用したSNS発信
- ・消費者団体や地域コミュニティを介した口コミによる情報伝達

##### ③ 対象者に合わせた情報発信の手段

- ・地域密着型のプロスポーツチームの試合を通じた若者向けの啓発
- ・政治部、経済部だけでなく社会部、生活部の記者へ積極的に情報を伝えるために、地元メディアとの勉強会を実施。
- ・学生の活動を支援する形でメディアからの注目を高める

#### (7) 高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方についての調査

平成27年8月に委員会が公表した「消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告」は、消費者行政における官民連携に係る考え方について総論的に取りまとめたものであったが、複合的・広域的に発生

している多様な消費者問題に対応するための官民連携には様々な形が考えられることから、高齢者の消費者被害が増加している状況を踏まえ、「高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方」を当面のテーマとして、引き続き調査を実施し、官民連携の在り方の具体化を試みることとなった。

調査に当たっては、地域において官民連携による高齢者の見守りを行っている行政関係者、事業者及び有識者等へのヒアリングを実施したほか、平成28年3月13日には当委員会として初めてワークショップ形式を採り入れたシンポジウムを開催した。第216回委員会本会議（同年3月29日）では、シンポジウムの開催報告及び香川県からのヒアリングを行い、第218回委員会本会議（同年4月12日）では、ヤマト運輸株式会社からのヒアリングを行った。

これらの成果を踏まえて調査審議を重ね、先述の調査報告の各論に相当する部分を補うものとして「高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方調査報告」を第220回委員会本会議（同年4月26日）にて取りまとめ、公表した（資料2-2-7）。

### 3. 諮問を受けて答申を行った事項

#### (1) 消費者契約法の規律の在り方についての答申

消費者契約法専門調査会は、平成26年8月に内閣総理大臣より諮問のあった、消費者契約法における契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、調査審議を行うために設置された専門調査会であり、第175回委員会本会議（平成26年10月21日）で設置され、平成26年11月4日に第1回専門調査会を開催後、平成27年12月までに計24回の会議を開催し、調査審議を行った。

平成27年12月25日に開催した第24回専門調査会では、それまでの審議の内容を踏まえ、「消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書」（資料2-3-1）を取りまとめ、第210回委員会本会議（平成28年1月7日）でその内容が報告され、審議を行った結果、同日付けで、同報告書の内容を踏まえ、現時点で法改正を行うべきとされた事項については速やかに消費者契約法の改正法案を策定した上で国会に提出し、また、解釈の明確化を図るべきとされた点については、消費者契約法に係る逐条解説に適切に反映するとともに改正の内容とあわせて幅広く周知活動を行うなど、必要な取組を進めることが適当である旨、答申した。

なお、同報告書において、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点については、法改正の立案及び国会における審議も踏

まえながら、委員会においてさらなる検討を加えた上でできる限り早く答申を行うものとするとしている。

## (2) 特定商取引法の規律の在り方についての答申

特定商取引法専門調査会は、平成27年1月に内閣総理大臣より諮問のあった、特定商取引に関する法律の施行状況を踏まえた購入者等の利益の保護及び特定商取引の適正化を図るための規律の在り方について、調査審議を行うために設置された専門調査会であり、第181回委員会本会議（平成27年1月20日）で設置され、平成27年3月5日に第1回専門調査会を開催後、同年12月までに計18回の会議を開催し、調査審議を行った。

平成27年12月24日に開催した第18回専門調査会では、それまでの審議の内容を踏まえ、「消費者委員会特定商取引法専門調査会報告書」（資料2-3-2）を取りまとめ、第210回委員会本会議（平成28年1月7日）でその内容が報告され、審議を行った結果、同日付けで、同報告書の内容を踏まえ、法改正による対応が必要な事項については速やかに特定商取引に関する法律の改正法案を策定した上で国会に提出し、また、政省令の改正を行うなど、必要な取組を進めることが適当である旨、答申した。

## (3) 電力託送料金の査定方法等に関する答申

平成28年5月20日、消費者委員会は、送配電事業を行う電力会社の託送料金に係る査定に関し、消費者利益の擁護・増進の観点からの問題の所在及び問題点の改善方法について、内閣総理大臣から諮問を受けた。これを受けて、消費者委員会では、「公共料金等専門調査会」の下に「電力託送料金に関する調査会」を設置し、5月23日から7月15日にかけて計6回開催した。

調査会では、消費者利益の擁護・増進のため、消費者の権利を尊重し、料金の適正性ととともに、透明性及び納得性の確保の観点から調査審議を行い、これを踏まえ、「電力託送料金に関する調査会報告書」を取りまとめた（資料2-3-3）。

報告書では、託送料金の査定に関し、①原価低減の託送料金への反映、②固定費の低圧部門、特別高圧・高圧部門への配分、③個別の原価の適正性の3点につき、改善すべき課題と対応策を示すとともに、関係府省及び事業者に対し、消費者への積極的な情報提供を進めることを求めた。

## (4) 特定保健用食品の表示許可に係る答申

消費者庁長官が特定保健用食品の表示許可をするに当たっては、「健康

増進法」に基づき定められた「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」により、その製品の安全性及び効果について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。

上記による内閣総理大臣からの諮問に関し、消費者委員会新開発食品調査部会において審議を行った結果、平成27年9月に1品目、同年11月に1品目、同年12月に1品目、平成28年1月に1品目、同年2月に7品目、同年3月に6品目、同年6月に1品目、同年7月に5品目、同年8月に1品目について、「特定保健用食品として認めることとして差し支えない」旨の答申を行った。(資料2-3-4)

#### 4. 消費者委員会からの建議に関するフォローアップ

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。これまで委員会が取りまとめてきた建議、提言・意見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。

この1年間に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。

##### (1) 美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議

当委員会が平成27年7月7日に取りまとめた「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」では、厚生労働大臣に対して、平成28年1月までに本建議への対応について、実施状況の報告を求めていた。

当委員会は、平成28年1月に厚生労働省から書面の提出を受けて、第212回委員会本会議（平成28年2月24日）において、厚生労働省から報告を受けた。

報告において、「医療機関のホームページの情報提供の適正化」については、「医療情報の提供内容等のあり方に関する検討会」で検討し、平成28年秋頃までに取りまとめることを目標とするとされた。また、「事前説明・同意の適正化」については、医療広告に関する都道府県等担当者会議において都道府県等に対して「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」（平成25年9月）などの周知等の取組がされた。「苦情相談情報の活用」については、同会議にお

いて「消費者行政担当部局から提供された美容医療サービスに関する情報への対応について（依頼）」（平成24年3月23日）などの周知の取組がされた。

当委員会として、美容医療サービスについては過去2度にわたり建議を发出していること等を踏まえると、厚生労働省の取組は遅いと言わざるを得ず、また、美容医療サービスの世界で起きている被害を十分に克服する対策としては十分ではないとした。そして、当委員会として、引き続き、厚生労働省の対応状況を注視し、必要に応じて更なるヒアリングの実施や、場合によっては再度意見を述べることもせざるを得ないとした。

## （2）電子マネーに関する消費者問題についての建議

当委員会が平成27年8月18日に取りまとめた「電子マネーに関する消費者問題についての建議」では、内閣府特命担当大臣（金融）に対して、平成28年2月までに本建議への対応について、実施状況の報告を求めている。

当委員会は、平成28年2月に金融庁から書面の提出を受けて、第215回委員会本会議（平成28年3月23日）において、金融庁から報告を受けた。

報告において、「加盟店管理及び苦情処理体制の整備」について、加盟店管理については、「金融庁事務ガイドライン」の関連する記述を速やかに改正する予定であるとされるとともに、苦情処理体制の整備については、資金決済に関する法律（平成21年法律第59号）を改正することとされた。また、加盟店管理体制及び苦情処理体制の整備が適切に行われているかについて重点的なモニタリングを実施することとされた。

「電子マネーのIDを詐取されることによる被害の防止対策」については、電子マネー発行業者にウェブサイト等に注意喚起の表示などの被害防止策を講ずるよう慫慂するとともに、「金融庁事務ガイドライン」の関連する記述を速やかに改定する予定である等の取組が見られた。また「消費者教育及び情報提供」については、電子マネーに関する消費者被害の項目を追加した金融に関するガイドブックを関連する機関のウェブサイトへ掲載するなどの取組が見られた。

当委員会として、金融庁は実効性のある取組を具体的にとっていると理解していると評価するとともに、消費者被害を防止する観点から苦情処理等の体制整備や情報提供もさることながら、加盟店管理の点においても、消費者や事業者への周知徹底に取り組んでいただきたいとした。そして、当委員会として、引き続き消費者被害が出ていないか注視していくとした。

### (3) 商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議

当委員会が平成27年8月8日に取りまとめた「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」では、内閣府特命担当大臣（消費者）及び経済産業大臣に対して、平成28年2月までに本建議への対応について、実施状況の報告を求めていた。

当委員会は、平成28年2月に消費者庁及び経済産業省から書面の提出を受けて、第219回委員会本会議（平成28年4月19日）において、消費者庁及び経済産業省から報告を受けた。

報告において、「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する取組の強化」について、消費者庁は経済産業省と随時調整を行い、同省における商業施設内の遊戯施設の安全確保に関する指針の策定作業が進んでいることを確認しているとされた。「事故情報の収集」及び「事故情報の活用」については、経済産業省において、今後、有識者（学識経験者、消費者代表、ショッピングセンター事業者、遊具メーカー等を想定）からなる検討会を立ち上げ、検討することとされた。「専ら経済産業省が所管する商業施設内の遊戯施設を除く遊戯施設への安全対応」については、消費者庁において関係省庁間の連絡会議を開催するとともに、関係省庁への通知を発出し、遊戯施設に関する事故情報の収集・活用を要請したとされた。

「関係行政機関への情報提供及び消費者への注意喚起」については、消費者庁において、関係省庁に対して事故情報等を提供し、関係団体に対する周知を要請するとともに、注意喚起の報道発表による周知等の取組が見られた。

当委員会として、消費者庁及び経済産業省の対応について評価するとともに、この問題は典型的な隙間事案であるが、商業施設が一番近いところが経済産業省なので責任を持って安全管理、安全基準の策定等していただきたいとし、また、消費者庁に対しては、実効性を確保して安全を維持するため、今後とも関係省庁と緊密に連絡調整をとり、事故情報を漏れなく収集できる体制を整備して欲しい等とした。そして、当委員会として引き続き消費者被害が出ていないか注視していくとした。

なお、その後、第229回委員会本会議（平成28年7月26日）において、経済産業省より、「商業施設内の遊戯施設の安全に関するガイドライン（ver. 1.0）」を取りまとめたとして報告があった。

当委員会として、ガイドラインは消費者保護の観点から大変重要なものであると評価するとともに、経済産業省において、ガイドラインがより実効性のあるものとなるよう取り組んでいただきたいとした。

## 5. シンポジウムの開催及び外部との意見交換

### (1) 消費者問題シンポジウムの開催

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。本シンポジウムは、平成24年1月以降、「地方消費者委員会」の名称で第10回まで開催を重ね、平成26年から名称を「消費者問題シンポジウム」と改めて開催している。本年度（9月～翌8月末）は、松江市（11月）、小田原市（12月）、前橋市（1月）、福岡市（8月）の計4か所で開催した。

### (2) 消費者団体等関係団体との意見交換会の開催

委員会活動の運営改善等を目的に、消費者団体ほか関係団体等から最近の活動状況や、委員会の活動についての意見・要望等を聴取、意見交換を行うための会議を定期的に行っている。本年度は、平成27年10月と平成28年3月に、第4次委員会活動への要望、官民連携の具体的アイデアについて、意見交換を計5回開催した。