

消費者委員会（第37回） 議事録

内閣府消費者委員会事務局

第 37 回消費者委員会 議事次第

1 . 日時 平成 22 年 10 月 22 日 (金) 15:00 ~ 16 : 58

2 . 場所 消費者委員会大会議室 1

3 . 出席者

(委員)

松本委員長、中村委員長代理、池田委員、佐野委員、
下谷内委員、田島委員、日和佐委員、山口委員

(説明者)

早稲田大学大学院法務研究科 伊藤 眞客員教授

消費者庁 加納企画課企画官

消費者庁 川上政策調整課企画官

消費者庁 林地方協力課長

消費者庁 野村消費者安全課長

(独) 国民生活センター 窪田情報部長

経済産業省 秋庭商務情報政策局取引信用課長

経済産業省 商務情報政策局製品安全課担当者

国土交通省 井上住宅局建築指導課長

(事務局)

齋藤審議官、原事務局長

4 . 議事

(1) 開 会

(2) 集团的消費者被害救済制度専門調査会の運営方針について

(3) 決済代行業について

(4) 消費者基本計画の検証・評価・監視について

(5) 閉 会

1. 開 会

原事務局長 それでは、時間になりましたので始めたいと思います。

本日は、皆様お忙しいところをお集まりいただき、ありがとうございます。

ただいまから、「消費者委員会（第37回）」の会合を開催いたします。

委員長、どうぞよろしくお願いいたします。

松本委員長 それでは、議題に入りたいと思います。本日は、当初予定をしております「集团的消費者被害救済制度専門調査会の運営方針について」「消費者基本計画の検証・評価・監視について」に関する議題に加えまして、「決済代行業者について」も議題として取り上げたいと思います。

2. 集团的消費者被害救済制度専門調査会の運営方針について

松本委員長 初めに、「集团的消費者被害救済制度専門調査会の運営方針について」です。集团的消費者被害救済制度専門調査会につきましては、第32回消費者委員会におきまして設置することを決定したところです。その構成員となる専門委員の方々につきましては、配付資料の1-3にあります名簿の方々が去る10月15日に発令されており、この方々にこの専門調査会の委員として審議に御参加いただきたいと思います。なお、池田委員、下谷内委員、山口委員が、この専門調査会の担当委員として審議に参画いたします。

また、集团的消費者被害救済制度専門調査会設置・運営規程第2条第3項の規程により、委員長が専門調査会の座長を指名することとなっておりますので、伊藤眞委員にお願いしたいと思います。本日は伊藤座長にお越しいただいておりますので、どうぞメインテーブルにおつきください。

（報道関係者退室）

松本委員長 それでは、早速でございますが、伊藤座長より一言、ごあいさつをお願いいたします。

伊藤座長 御紹介いただきました伊藤でございます。専門調査会の委員を拝命し、併せて、ただいま委員長の御指名で座長をお引き受けすることになりました。今般、改めて研究会の報告書などの資料に目を通しまして、調査会に課された責務の重大さを痛感しております。松本委員長を始め委員各位におかれましては、よろしく御指導方、お願いいたします。

松本委員長 どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、集团的消費者被害救済制度専門調査会の運営方針について、議論を行いたいと思います。運営方針につきましては事務局において案を作成しておりますので、まず、

説明をお願いいたします。

原事務局長 資料 1 - 1 「集团的消費者被害救済制度専門調査会の進め方について」ということで、事務局として案をお示ししたいと思います。

趣旨ですけれども、消費者庁及び消費者委員会設置法附則の第 6 項において、同法の施行後 3 年を目途として、「加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるもの」とされておりました。

「消費者基本計画」(平成 22 年 3 月 30 日閣議決定)においても、「平成 22 年夏を目途に論点の整理を行い、平成 23 年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得る」とされておりました。平成 22 年 9 月、消費者庁において、集团的消費者被害救済制度研究会の報告書がとりまとめられ、公表されたところです。

これらを踏まえて、本専門調査会を設置するというのを、資料 1 - 2 に付けておりますけれども、8 月 6 日に開催いたしました消費者委員会において設置・運営規程を決定しております。委員については、先ほど委員長からも報告がありましたとおり、資料 1 - 3 にお付けしております。

主な審議事項ですけれども、(1) に書いてございますように、集合訴訟制度について早急に一定程度の結論を得るということで、検討を進めてまいりたいと思っております。

(2) として、その他 (1) に関連する重要事項も随時取り上げていく予定にしております。

「3 . スケジュール」ですが、第 1 回は内閣府及び消費者庁における研究会でとりまとめられた報告書及び今後の運営について御紹介し、フリーディスカッションをお願いしたいと思っております。来週 10 月 28 日 (木曜日) の 10 時からを第 1 回と予定しております。

第 2 回以降は、第 1 回目での御議論を踏まえてスケジュールは提示していきたいと考えておりますけれども、冒頭申し上げましたように、平成 23 年夏を目途にとりまとめを行うということでスケジュールを決めていきたいと考えております。

事務局からは以上です。

松本委員長 なお、本日は消費者庁にもお越しいただいておりますので、本研究会における消費者庁のかかわり方について御発言をお願いいたします。

加納企画課企画官 消費者庁の加納でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

先ほど原事務局長から御紹介いただきましたように、消費者庁では、集团的消費者被害救済制度研究会を開催しております今年 9 月にそのとりまとめを行いました。消費者庁といたしましては、この制度について、将来的にこの委員会に諮問という形でお諮りし、それを受けて制度設計を具体的に進めてまいりたいと考えておりました。この研究会の成果の御紹介、その他、資料提供等の御協力を最大限させていただければというふうに思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

松本委員長 ありがとうございます。

それでは、この調査会の進め方につきまして、御意見のおありの方は御発言ください。

特にございませんようでしたら、この案で進めさせていただくということでよろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

松本委員長 ありがとうございます。

それでは、この案に基づきまして専門調査会を運営していただきたいと思います。伊藤座長におかれましては、専門調査会における御審議のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。ありがとうございます。

3. 決済代行業者について

松本委員長 続きまして、「決済代行業者について」でございます。消費者委員会としてこれまで、決済代行業者を経由して被害が生じている問題につきまして、消費者団体、関係業界の有識者、学識経験者等から事情を伺ってまいりました。本日は担当省庁からもヒアリングを行いたいと思います。

消費者庁では、インターネット消費者取引研究会をこれまで3回開催しており、決済代行業者の問題についても取り上げているとお聞きしております。消費者庁におかれましては、研究会の趣旨を御紹介いただいた上で、決済代行業者に関連する議論の状況を御説明願います。

他方、経済産業省では、割賦販売法の所管官庁として、国際ブランドカード、海外のアクワイアラーを経由して行われる取引について、どこまで規制できるのか、実際どのような実態が存在していると思われるのかについて、担当省庁の立場から御説明を願いたいと思います。

それでは、まず消費者庁政策調整課より御説明をお願いいたします。

川上政策調整課企画官 消費者庁政策調整課の川上と申します。よろしく願いいたします。

お手元の資料としては、資料2「インターネット消費者取引研究会について」ということで資料を御用意させていただきました。

この研究会でございますけれども、背景としては、皆様御承知のとおり、インターネットを活用した消費者取引、こういったものが成長・発展・拡大しているということではございますけれども、全国の消費生活センターに寄せられる相談においてもインターネットや電子商取引に関するものが大きな割合を占める、さまざまな消費者問題も発生しているという現状がございます。

そういった中で、今後、良質な市場を確保しながら、消費者の安全・安心を確保するために、個々の事業者・事業者団体の取組みも更に促しつつ、また、関係省庁において適切

な取組みを講じながら、先進的な取組み等、消費者サイドにも認識を高めていただきながら、積極的に取り組んでいくという目的のもとに、1ページの下のところを参考ということで、消費者基本計画の該当部分を掲載させていただいております。基本計画も踏まえまして、今年度中、来春を目途に、事業者、行政の取組みの在り方でありませうとか、インターネットの取引では国境を越えて簡単に越境取引ができるわけですがけれども、そういったグローバルな取引との関係でどういった取組みをしていけばいいか、連携をしていけばいいか、そういったところにつきまして総合的な議論をしているところでございます。

2ページと3ページは、構成員の方の構成と、御紹介いただきましたように、これまで3回議論をしてきたわけでございます。第1回目、第2回目とも決済代行にかかる御意見をちょうだいしてきてございます。そういった中で、先週、10月14日に第3回ということで、クレジットカード決済についてカード会社の方から御説明をいただいたわけでございますけれども、それをもとに、いろいろな御意見が出たところでございます。

その御意見を紹介させていただきたいと思ひます。構成員の方々の最終的ないわゆる議事録の確認がとれておりませぬので、あくまでも消費者庁の分析でまとめたものということで御理解をいただければと思ひます。

4ページ目から申し上げますと、決済代行業者の会社、住所、連絡先、こういったものをしっかりと表示させるということで、相談が上ってきた場合に、トラブルの予防やトラブルの際の円滑な解決につなげることができるのではないかと。そもそもクレジットカードで決済ができるということで消費者は信頼している、そういう現状もあるので、その取引は実は決済代行業者を通じたものであることをはっきり消費者に伝える必要があるのではないかと。

それから、国際的な連携も必要ではないかと。これまでも御議論いただいていると思ひますけれども、国際ブランドを通じて、海外、越境でそういった決済代行業者とルートがつながっているということでもございませぬので、国際ブランドに対する働きかけとか、国際的な議論の場で提案をしていく、そういう国際的な働きかけを行っていくべき。そういった御意見もちょうだいしております。

表示の在り方ということで、具体的には、特商法の中で支払い方法の内容をもう少し具体化して、決済代行業者を使うか、使わないか、使うのであればどういった決済代行業者を使うのか、そういう明記をするような規定の整備をするべきではないかと、そういった御意見もちょうだいいたしました。

5ページになりますけれども、ただ、表示をすることで、消費者から見れば見分けるといふ意味はあるかもしれませぬけれども、実効性という点で、どこまで実効性があるのかどうか。海外決済代行という仕組み自体が悪なのかどうか。すべて悪なのではなく、悪質な業者が一部まぎれ込んでいるという実態がある中で、表示をさせたところで、逆に正しい決済業者の表示のように見えてしまうことはないかと、実態をよく調べるべきではないかと、そういう御指摘もいただいております。あと、加盟店の管理・審査をうまく行うことを通

じて、適切な事業者が国内のイシューを選べるような環境の整備が必要なのではないか。こういった御意見が出たところでございます。

論点はいろいろあるかと思いますが、来月に次回第4回の研究会を開催することとしております。どういう議案の構成にするかというところはまだ確定しておりませんが、第3回で決済代行につきましても盛んに御意見が出たことを踏まえまして、引き続き、この点につきましても構成員の皆様からの御意見もちょうだいしつつ、事務的にもどういった対応ができるのかということと同時に並行的に検討してまいりたいと思っております。

以上でございます。

松本委員長 ありがとうございます。

続きまして、経済産業省取引信用課より御説明をお願いいたします。

秋庭取引信用課長 経産省取引信用課長の秋庭でございます。よろしくをお願いいたします。

お手元に、資料3という形でパワーポイントを3枚ほど配付させていただいております。特に3-1をもとに、全体的な構図がどうなっているかということ及びこれまでのクレジット業界等の取組みについて、御報告を申し上げたいと思います。

まず、決済代行に関する問題につきましては、非常に多くの関係者がございます。私もまだまだ理解不十分なところもございますので、今後とも特に海外の動向等は引き続き調査をしていきたいと考えております。決済代行業自身は、中小企業がカードを介した取引を行う上で一部の取引上のコストを負担するといった意義がございまして、決済代行業という業自身が悪だということではないのではないかと考えております。

まず、3-1でございますけれども、これは、海外アクワイアラーにかかる消費者トラブルでございます。真ん中に引いてあります太めの黒い線は、国境ということで書かせていただいております。仮に国境が存在しない、国内に閉じたケースは、この紙からこの黒い線と国際ブランドを消去する形になりますけれども、この場合は、3-2の資料の左側でございますが、クレジットカード事業者において、今、排除の努力をしているということでございます。問題のある加盟店は、加盟店審査によって悪質な加盟店の排除、それと加盟店情報交換制度というのがございまして、どこかでトラブルを起こした加盟店についてはカード会社で情報を共有するシステムができておりまして、そういった情報交換を通じて悪質なものを排除していく。それと、苦情対応なり苦情情報の整理・共有を進めているということでございまして、国内のケースでは、ゼロにしたというつもりもありませんが、それなりの努力を業界としてはさせていただいていると考えております。

国外、要するに国境を跨(また)ぐことがどういうことかということをお説明申し上げますが、要は国内の加盟店から押し出されていった人々がどうするかということ、海外のアクワイアラーもしくは決済代行業者を利用しているということのようでございます。クレジットカード及び割販法の世界で申し上げますと、割販法が管理をしている世界は国内ま

でございまして、国境を跨(また)いだアクワイアラーとの接続は、国際ブランド、例えばビザ、マスター、そういったところを通じて行うということでございます。従いまして、ここはネット事業としか書いておりませんが、出会い系サイトですとか、情報商材ですとか、一部、現金化といった事業者が、海外の決済代行業者に登録してカードを使うということになりますと、すべては国際ブランドを経由して出てくるということでございます。

割販法は、イシューア、カード発行会社に対して加盟店管理をきちっとやれという規制をかけております。アクワイアラーというのが加盟店を開拓する部隊になるわけですが、日本の場合は、多くは一つの中の中に両部門あるのですけれども、海外の場合は2つに分かれていたり、1つの場合もあります。いずれにしる加盟店を開拓する部隊が海外になってしまいますと、ここは日本の割販法の及ばない世界になっているということでございます。

では、私どもとしてどういうふうなことをしているかと申し上げますと、国際ブランドに対しましていろいろな働きかけはしております。こういった、よからぬと申しますか、一部問題のある事業者に対して、加盟店を解除してほしいというようなことは申し上げております。国際ブランド自身も、そういったトラブルの種になる加盟店は排除したいということではあるのですが、ただ、何百万、何千万という加盟店の中で、その事業者をどう特定していくかということが相当難しいということ。それと、加盟店契約を結んでいる日本以外の国で、当該地において、私どもから申し上げているような事業が違法なのかどうか。要するに日本における違法性と海外における違法性と、法律なりいろいろなものの制度が違います。日本でも事業そのものがアウトだというケースもないわけではないですけれども、当該地において、それが法律上アウトだということがないと、彼らもアクワイアラーに対してそういった強い指導をするのが困難なケースがある。そういった2つの問題点から、なかなか対応が進んでいないということも事実でございます。

もう一つ申し上げたいことは、国際ブランドは、自分たちがカードを仲介するに当たっているいろいろなルールを定めております。彼らのルールでいきますと、決済代行業者とネット事業者の間が国境を跨(また)いではいけないというルールもございます。ですから、日本にいる出会い系サイトの事業者が、例えば香港の決済代行業者と加盟店契約をすることはルール上違反だということになって、ここが明確になれば、加盟店を解除しろということと言えるわけです。ただ、今の状態では、加盟店、どこの決済代行もしくはアクワイアラーを使っているか、更に事業者の所在地がどこにあるかということが、多くの場合、ネット上ではわからないということがありまして、それをピシッと処理することがなかなか難しいのが現状でございます。

例えて申しますと、何百万本もあるコードが国際ブランドにはぶら下がっておりまして、「この線だ」というのがわからないとなかなか処置が難しいということございまして、こういったことを今後どういうふうに特定していくのか。また、国際ブランドの方に、ど

うというふうな論理づけで対応してほしいということについては、今後、私どもとしても検討していきたいと思っております。

出会い系とか、一部不適切な写真を掲載するようなサイトですとか、情報商材ですとか、現金化ですとか、そういったビジネスが日本以外の地においてどういうふうな問題視のされ方をしているのか。場合によっては、それは自己責任ですからということで、お国柄によって余り問題視していないケースもあるかもしれませんが、日本のように深刻な問題だといつてとらえている国もあるかもしれません。国際的に働きかけを行っていく以上、世界のどういうところでどういうことが起こっているかというのは調べてからでないと、なかなか難しい面もございます。そういった調査、実態をもう少し調べさせていただいて、その具体的方策を検討していきたいというふうに思っている次第でございます。

以上でございます。

松本委員長 ありがとうございます。それでは、ただいまの二人の御説明につきまして、どうぞ、御質問のおありの方はお出してください。

山口委員、どうぞ。

山口委員 説明、どうもありがとうございました。消費者庁に2点、経産省に1点、伺いたいのですが、まず消費者庁に伺いたいののは、実態をどの程度把握されているかということです。P I O - N E Tの情報を見ますと、昨年1年間のトータルの相談件数が約90万件。そのうち、いわゆるインターネット通販絡みが13万1,000件以上、14%以上を占めているというわけです。ただ、消費者の方々は、インターネット絡みのトラブルに決済代行がかかわっているかどうかというのはどの程度わかっているのか。

実際、私は弁護士相談の現場で聞いていまして、アメリカなどに海外取引をした覚えがないのにドル建ての計算の請求書が来てびっくりしたとか、確かにちょっと出会い系サイトに電話してみたけれども、こんな料金になるはずはないと。恐らく決済代行が絡んでいると思うのですが、消費者はわかっていないケースが多いようです。

したがって、P I O - N E Tの相談データを見ても決済代行という用語さえ出てこない。この点どの程度消費者庁が把握されているのか。あるいは、実際に昨年13万件ほどあったインターネットの被害のうち決済代行が絡んでいるのはどの程度あるのか。その辺はどういうふうにお考えになっているのかをひとつ伺いたいのです。

2点目は、研究会の意見の中にも出ていますけれども、消費者が決済代行の介在をわかっていないというのは、契約しようかどうかと考え、広告を見る段階で、支払い方法にいわゆる決済代行が絡んでいますということが表示されていないわけです。特に海外の決済代行会社が絡んでいます、あるいはアクワイアラーに海外の業者が絡んでいますということになると、消費者も「おや、ちょっと心配かな」というふうになればいいと思うので、この辺の広告の徹底も重要だと思います。

この意見の中にも出ていますが、特定商取引法第11条2号に、いわゆる表示の条項が政令で決められることになっていて、インターネットを使用する広告の場合には、役務提供

業者の代表者または通販に関する広告業務の責任者の氏名を表示するようになっていますが、ここに決済方法を明示することがどの程度負担になるのか。意見を見ますと、むしろ表示して、問題のある事業者を排除できるようにしてもらった方がありがたいという意見も出ているようです。その辺を実際にやることの現場の負担感とか、その辺は、私は大したことないのではないかと思うのですが、実情としてどうなのか、これを伺いたいです。

それから経産省には、国境を越えた取引については、ルールを決めていて基本的にできないことになっているとのこと。これはクロスボーダー禁止の約定だと聞いているわけ。ただ、これは恐らく民間の大手の事業者で決めているルールだと思います。これを、例えば条約とか、OECDなどで、国際間の取決めにしていくことが可能かどうか。そのためにはどういうことが実現可能性としてあるのか。この点についての現状はどうなっていて、今後、可能性としてどうなのか、この辺を教えてくださいたいです。

もう一つ、チャージバックルールにつきましても、研究会の意見の中に、チャージバックに関しての国際的な仕組みの改善が必要であるという意見が出ているようです。まさに私もそう思いますけれども、この辺も、OECD、その他、国際間の協議組織の中でももう少しオープンにチャージバックルールをかちっと決めて、例えば日本の消費生活センターにおけるトラブル処理の中でも使えるような仕組みがつかれないかどうか。これについての現状とその可能性について教えてくださいたいと思います。

松本委員長 まず、消費者庁からお願いします。

川上政策調整課企画官 消費者庁からお答えいたします。1点目の御質問と2点目の御質問が、ある意味関連する部分もあるのではないかと思います。委員御指摘のように、国民生活センターのPIO-NETの相談の中でインターネット取引にかかるものが年間13万件ぐらい直近でございます。

そういった中で、どの程度決済代行業者がかかわっているか、もしくは、決済代行業者がトラブルの主因になっているのかということところは、改めてしっかり実態を調査しなくてはいけないと思っておりますが、PIO-NET情報を抽出いたしますと、2009年度で決済代行業者の情報が相談者から得られたものが1,000件弱ぐらい、決済代行業者を介在した決済であることが確認できるものを含めると1,600件ぐらいということでございます。13万件分の1,000件弱とか1,600ということが、すなわち割合になるのかということところは、勿論、一概には言えませんので、実際の出会い系サイトとか、情報商材とか、そういったトラブルの中で、決済代行業者がどのようにトラブル解決の困難性を増しているのかどうかということところは、調査をしていきたいと思っております。

その上で、2点目でございますけれども、確かにこの研究会の第3回目の先週の議論でも出ましたように、特商法第11条2号に係る省令の規定改正ということで、法律、政令、省令とたどっていけばそこにたどり着く。法律の形式として、今、そうなっているわけですが、実態はどうなっているのか、実態を踏まえたどのような改正の仕方がいいのか。そもそも特商法の表示義務をかける中で、決済の方法というところでどの程度のコ

とまで消費者との関係で表示をさせるのがいいのかというところは、法制的にも検討していかなくてはいけないと思いますので、そこは今後、検討していきたいと思っております。

松本委員長 それでは、経済産業省からお願いいたします。

秋庭取引信用課長 山口委員から2つ御質問をちょうだいしたいと思います。一つは国際間の取決めの現状、もう一つはチャージバックについてでございます。

冒頭、海外のことを調査したいと申し上げたように、各国がどういった気持ちでいるかというのが正直よくわからない点がございます。例えばOECDといった場でこういった話が議論されているかということ、私どもの調べた範囲では、どうもその形跡は今のところはないということでございます。

それとともに、海外決済代行、日本のあまりよろしくない事業者が使っている決済代行がOECDの加盟国に所在しているという例は、あまり多くない。多くはシンガポールとか、香港とか、非加盟国にあるということございまして、どういう国際的な場で相談をするのか。それとも、個々に多いところを目指して行ってバイラテラルの関係で話をするのか。ただ、バイラテラルで追いかけていっても、事業者はA国の決済代行を使っていて、そこがちょっと怪しくなってくるとB国に逃げていくという現象もございまして、網羅的にやるというのなかなか大変なのではないかということでございます。

それとともに、国際ブランドの事業自身を明示的に法律によって規制をしている国はないということでございます。ビザにしてもマスターにしても米国に本社を置いているわけですけれども、一般的な会社を規制する法律等で規制はされているようですが、国際ブランドの事業そのものを、例えば事業法のような形で規制しているということではないようでございます。仮にクロスボーダーの禁止条項について国際的な約束にする、仮に条約にするという場合も、各国の根拠となる法律がないと実行上できないという事情もございまして、この点については私どもももう少し調査をさせていただきますが、なかなか大変かもしれないということでございます。

チャージバックにつきましては、国内と国外とそんなに大きな差異があるというものもなく、一応クレームとして持ち込まれたものは、国際ブランドを通じて当該国の加盟店に伝わることになっております。伝わって、その加盟店がチャージバックの要求があった消費者の言い分を受け入れれば、チャージバックをするということございまして、これは別に国内においても同様の処理がなされていると認識しております。

ただ、巷間（こうかん）聞きますところによると、チャージバック請求がたびたび同一の消費者からなされると、カード会社の方が、いわば会社の負担としてチャージバックと称して払ってしまうケースがどうもあるようございまして、会社によってチャージバックの対応が違うという声にもなっているのではないかと推測される状況でございます。ですから、これは先ほどのクロスボーダーの話と同じように、国際間でチャージバックのルール化をするのも、国際ブランドの方で御努力をいただく以外に国の規制としてがちょっとやってしまうのは、これも調査をしてみないと何とも申し上げられないところがあります

が、なかなか大変なのではないかという気がいたします。

松本委員長 ほかには御質問はいかがですか。

中村委員、どうぞ。

中村委員長代理 先ほどの消費者庁の研究会の報告の中に、決済代行と一口で言っても、何もトラブルを起こしていない決済代行もあれば、悪質・悪徳業者のような代行業者もあるという報告が入っています。消費生活センターの相談でも確かにそうで、無料サイトだと思ってアクセスしたのに請求されたとか、使ってもいないのに請求が来たとか、あるいは、一回払って終わったと思ったのにまたその倍額請求されたとか、そのようなケースが多いわけで、これは逆に言うと、ほとんど詐欺ですね。刑事事件としての視点があると思います。

ですから、取引業とか業法のところをいじるだけではなく、悪質な詐欺的なことをやっている者に対する刑事処罰と申しますか、そういうところをもっと強化していかないといけない部分だと思えますが、今まで、こういう詐欺的なケースについて、消費者庁あるいは経産省で告発したり、摘発に結びつけるようなケースというのはあるのでしょうか。あるいは、そういう仕組みというのは警察庁辺りとできているのでしょうか。その辺を教えてくださいたいのですが。

川上政策調整課企画官 お答えいたします。特定商取引法の直接の担当課の人間ではないので、ちょっと正確性についてはお許しいただきたいと思えますけれども、先週も、出会い系サイトの関係の業者につきまして特商法に基づいて行政処分を行っております。そういった意味におきましては、まず特商法の所管法令の厳格な執行の中で警察当局とも連携しながら、個別事案ごとということになるとは思えますけれども、対応してきていると思えますので、そこは、今後とも厳格に執行していくということだと思ってございます。

秋庭取引信用課長 私どもの方で、警察庁に、こういったケースは詐欺罪に相当しますでしょうかとか、例えば最近話題になってきました現金化の話で、これは詐欺として立件できませんかというような相談をしたことはございます。ただ、具体的に告発をすることになると、個々の案件について特定して、私どもの方で詐欺というのはなかなか立件しづらいし、ある程度詰めた形でやらないといけないものですから、事例として告発した実績があるかと言われると、今のところ、ございません。

松本委員長 時間の関係もあるので、簡潔にお願いします。佐野委員、どうぞ。

佐野委員 消費者委員会、または勉強会などもいろいろしてきました中で、消費者が物またはサービスを購入するときに、決済代行業者が入っているか、入っていないかわからない。その中に一体何社ぐらいあるのか、それさえもわからないという報告もいただいておりますが、それは登録制という形にできないだろうかということをお聞きしたい。海外に本社があるからだめだという話もよく聞くのですが、でも、日本に支社があったり、子会社があったりし、いろいろ日本の国内で仕事をしていると思えます。その辺り、一体どのくらいの会社がどういう仕事をしているのかを把握した上で、きちんと消費者に物を買

うときに表示をしていただく、そういう登録制度についてどうお考えなのかをお聞きしたいと思います。

秋庭取引信用課長 そういった御意見がおありだというのは承知しているのですが、今の割賦販売法は、イシューアールのところまでを法律で届出規制をかけておりまして、アクワイアラーについては、加盟店管理なり苦情があった場合にきちんと対応しなさいということで、間接的な規制ということになっております。従いまして、その先の決済代行業者まで法の手を伸ばすというのは、法理論上もなかなか難しいということもございますし、国内の決済代行業者がどのくらいあるかというのは、全くわからないわけではなくて、ある程度承知をしております。国内のアクワイアラーに対しては、そういったことをきちんと監督しておけということになっているわけでありまして、そこはある程度実態上は見えているということもございます。要するに国内の決済代行業者がよからぬ加盟店をとったりすれば、彼ら自身が加盟店を切られてしまいますので、そこはある程度法の管理は行っているというふうに認識しております。

海外の決済代行業者については、日本に何かあるということは聞いたことはありますが、この人たちは主に勧誘をしているぐらいで、決済代行業業そのものをやっているわけではありません。しかも、彼らがつながっているのは海外のアクワイアラーとなりますので、日本の法規によってそれを登録しろというのは、法制上、対応は難しいのではないかとこのように考えております。

松本委員長 この後、検証・評価という大変大きな議題を抱えておりますので、簡潔にお願いします。山口委員、どうぞ。

山口委員 一言だけ経産省にお願いです。先ほど、国際間のルールを決めるのはなかなか先が見えないようなお話ではありましたが、ここが肝だと思っております。せっかく割賦販売法を改正してクレジットによる被害を抑止しようとしたのですが、事実上、しり抜けのような形で、海外業者が絡むことによって被害が別の分野で広がってきているという実情がございますので、是非国際間の取決めのための交渉を精力的にやっていただきたい。アメリカ、ヨーロッパにおいてはこんな被害はあまりないということを知っていますが、それはどういうことなのかということも含めて、是非御調整いただいて対処いただきたいと思っております。頑張ってください。お願いします。

松本委員長 ほかによろしいですか。

恐らく、まだまだ言いたいことのある人はたくさんいると思っておりますけれども、時間の関係もありますので、この論点についてはこれで終了させていただきます。

本日は、消費者庁、経済産業省におかれましては、御協力ありがとうございました。

それでは、これまでの議論も踏まえまして、消費者委員会として一定の意見をとりまとめるべきであると考えております。そこで、これについて議論を行いたいと思っております。

下谷内委員 現在考えている「提言(案)」を、今、配付いたしますので、よろしく願います。

(追加資料配付)

松本委員長 それでは、下谷内委員、どうぞ。

下谷内委員 皆様のお手元に配付されました提言案をごらんいただきたいと思います。ページ数が多くて図柄も入っておりますので、皆様方におかれましては、後ほどもう一度しっかりお読みいただければと思います。

「はじめに」のところだけ読ませていただきます。これは現状を書いておりますので、そこをごらんいただきまして、その後に4ページに移らせていただきたいと思います。

近年、インターネットによる各種取引に関する消費者被害が増加傾向にあります。中でも、いわゆる「決済代行業者」を経由したクレジットカード決済による被害は、関係事業者が海外に存在する場合が多いこともあって、解決が困難であるというのは、先ほどの御説明にもあったかと思えます。

「2009年度のP I O - N E Tにみる消費生活相談の概要」によると、平成21年度の消費生活相談(約90万件)のうち、販売方法・手口について最も多かったのが「インターネット通販」であります。それが13万1,166件でございます。その主な商品・役務としては、アダルト情報サイト、デジタルコンテンツその他、出会い系サイト、半数以上がかかわっております。これらの相談の内容といたしましては、「利用した覚えのないサイトから利用料を請求された」「無料サイトのはずなのに料金の請求を受け、不審に思うも支払ったところ、その後は一切利用していないにもかかわらず倍額の請求を受けた」という消費者相談が非常に多くなっております。

これらの事例は、以降のページに表も付けておりますが、国内のクレジットカード会社が国内の決済代行業者の審査で通常排除されるべき悪質なネット事業者が、海外のクレジットカード会社等の加盟店である決済代行業者を経由して、商品代金・利用料金などを消費者に請求しているケースが多く見られております。

今回、消費者委員会としては、今後、このようなインターネット取引の増大に鑑みて、これらの被害を抑止し、被害救済の実効性を上げることが重要と考え、関係省庁において以下のような対策をとることを提言いたします。

次の2ページ、3ページには「深刻な被害の実情」ということで、先ほども経産省からの図柄もありましたように、これは後からごらんになっていただきたいと思えます。

続きまして、4ページの最後、「3. 求められる対策」のところを御説明したいと思えます。全部で4点ございます。

1番目が、「被害事例及び決済代行業者の実態把握」でございます。現在のところ、決済代行業者を経由したインターネット取引の被害については、取引内容、決済に関与する事業者、契約内容等の実態が必ずしも明らかになっていません。消費者が自分が行ったインターネット取引に決済代行業者が関与したことさえ認識していないことも、その理由の一つと考えられます。したがって、まずこれらの取引実態について十分な調査を実施する必要があります。

2番目は「より厳正な処分及び消費者への注意喚起」となっております。インターネット取引被害の解消に当たっては、商品代金等について十分な表示をしないなどの不当表示を行う悪質なネット事業者に対する特定商取引法や景品表示法等に基づく、当局による処分・摘発等の一層の強化を図る必要がある。また、消費者への注意喚起を促す、より充実した広報を行う必要がある、というふうにしております。

3番目は「通信販売業者による決済代行業者に係る表示の義務付け」でございます。現在、問題となっている事例の多くでは、ネット事業者の表示する決済に関する画面上、決済代行業者が決済取引に介在していることや当該事業者の連絡先が明示されていないため、上記2.のとおり、被害救済が非常に困難になっております。

従いまして、特定商取引法の規定を見直し、通信販売業者の表示義務事項として、決済代行業者を経由した決済である旨や当該事業者の連絡先などを追加する措置を講じることが必要である。

最後に4番目に「その他必要な制度改正に向けた検討」でございます。上記2.のとおり、決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害は、海外のアクワイアラー及びその加盟店である決済代行業者を経由した取引であることが多く、現行法の厳正な運用のみでは、十分な被害救済が実現できないと考えられる。

従いまして、関連法令の見直しの検討や、海外アクワイアラー等の関係事業者間での紛争処理のルールの見直しに関する海外への働きかけ等、どのような対応が必要かつ効果的であるのか、あらゆる対応を検討すべきであります。

以上、このように私ども消費者委員会としては、決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害対策に関する提言を行いたいと思います。

松本委員長 ありがとうございます。

ただいまの下谷内委員からの提言案の内容につきまして、御意見、ございますでしょうか。

特に御異論がございませんようでしたら、この内容で消費者委員会として提言を採択したいと思います。この提言から「案」を外しました上で、関係省庁にこれをお届けしたいと思います。

なお、この案件につきましては、消費者委員会に寄せられました幾つかの要望書をきっかけとして、委員会として何回かの審議を行い、このような提言につなげた最初の例となっておりますことを申し添えたいと思います。ありがとうございました。

4. 消費者基本計画の検証・評価・監視について

松本委員長 続きまして、「消費者基本計画の検証・評価・監視について」でございます。平成22年の3月30日に閣議決定されました消費者基本計画の検証・評価・監視につきましては、本年5月から6月にかけて、4回にわたって当委員会において、工程の明確

化にかかる関係省庁ヒアリングを実施したところでございます。今回、9月に消費者庁で、他の府省庁分も含めてほぼすべての施策について工程表を公表しており、また、関係府省庁におかれましては、予算、機構・定員要求が行われたところであることから、本日より、重要施策の実施状況と今後の工程等につきまして、5回程度に分けて関係府省庁からヒアリングを行いたいと思います。

本日はその第1回として、資料4-1にありますように、事故情報の一元的収集・分析・公表に関連する施策である1番、2番、4番の施策、そして、消費者への情報提供に関連する施策である7番の施策、事故調査機関に関連する施策である15番の施策について、それぞれ関係府省庁等においていただいておりますので、ヒアリングを行いたいと思います。

なお、今回は、資料4-2にありますように、それぞれの施策ごとに委員会として伺いたい内容をヒアリング項目としてまとめてあらかじめ各省庁にお伝えしておりますので、これも含めまして御説明をいただきたいと思います。

本日のヒアリングの進め方につきましては、まず1番、2番、4番、7番の施策についてまとめて御説明をいただき、その後、一つずつ質疑を行いたいと思います。それが終わりましたら15番の施策について説明を行っていただき、質疑を行いたいと思います。

それでは、1番、2番、4番、7番の施策について、消費者庁より番号順に御説明をお願いいたします。

林地方協力課長 消費者庁の地方協力課長、林でございます。

まず、私からは1番目の施策について御説明を申し上げたいと思います。お手元に資料4-3という束がございます。この中の2ページに「P I O - N E Tの円滑な運用」という資料を出させていただきました。これについては、「『P I O - N E Tの円滑な運用』への対応状況について」という資料と、「P I O - N E Tの活用に関する懇談会」の資料、「関係各省庁等におけるP I O - N E T情報の活用状況について」という補足資料も御提供させていただいております。時間の関係上、御説明はいたしません、ごらんいただければと思います。

まず、P I O - N E Tの円滑な運用につきましては、全国消費生活情報ネットワーク・システムとして、この刷新を円滑に実施する観点から、新システムへの移行に伴いましてさまざまな初期トラブルが発生してまいりまして、これについてどういうふうな修正を行うかということについて、国民生活センターでこの6月に要望調査を行っております。このときには各センターに対して紙で要望の調査をいたしまして、その後、センターで実務に当たられている職員あるいは相談員の方へのヒアリングも実施いたしまして、4,000項目にのぼる要望をいただきました。

これについて、下の方に「使い勝手の向上」という真ん中のボックスがあるかと思いますが、この意見聴取を踏まえた上で3つのグループに分類してそれぞれに対応するということにいたしております。すぐに対応できるもの、対応にある程度時間やコストがかかるもの、今のP I O - N E Tのシステムでは根本から変えないと難しいもの、大きくこの3

つに分けまして、今、対応を進めているところでございます。

PIO-NE Tシステムについては、先ほども御紹介がありましたように5つほどの御質問をいただいております。1点目については、今、お答えしたようなことですが、2点目について、相談カードの作成、キーワード検索方式、こういうやり方を踏襲し続けるのかという御質問をいただいております。現在のこの手の情報システムの発展段階から言って、若干テクニカルな問題としてもっと新しくできる。自然言語を含めてフリーワードの検索の機能は非常に上がってきていますので、そういったものをきちっと取り込めるのかどうかということについては、今、国民生活センターでも関係の研究機関へのヒアリングなどを行っておりまして、可能性を探っているところでございます。いずれにしましても、次のPIO-NE Tの抜本的な見直しのときにこういったことを実現していきたい。

3点目の御質問ですけれども、関係機関については、今、10の府省庁、2の独法について配備いたしております。具体的には府省庁について言いますと、内閣府、警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、財務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省といったところに配備しておりまして、独法はNITE、FAMICという経産省系と農水省系の独立行政法人に配備いたしております。

この活用状況について4番目の質問をいただいているわけですが、これについては消費者庁で聞き取りを通じて、3か月ごとにその活用状況についてとりまとめをいたしております。国民生活センター、消費生活センターにとりまとめの内容を提供する形で対応させていただいております。

5点目として、他機関との双方向を検討すべきではないか、また、過去の検討委員会でもそういった結論があったのではないかという御指摘をいただいております。実は今、PIO-NE Tの端末については配備先の拡大の検討を行っております。今日はPIO-NE Tの懇談会の資料を提供させていただいておりますが、現在は消費者安全法上の消費生活センターを中心にPIO-NE T端末を配備しておりますけれども、開設日数が4日間に満たない相談窓口や、消費者行政本課、それから関係機関につきましても、地方の出先機関がございまして、そういったところの関係課、あるいは適格消費者団体といったところも含めて、拡充の議論をさせていただいております。

この中で関係機関への配備というのも議論が行われております。これについては早急に結論を出したいと思っておりますけれども、実は、経産省からも早くやってくれという声があります。ここで御質問いただいておりますように、双方向性の問題というのは、過去のアンケートでも今回のアンケートでも、現場の声として上がってくるのではないかと考えておりまして、先日行われました経済産業局長会議の場でも、すぐに双方向というのは系統的に難しいところがありますけれども、いずれにしても情報共有できるような対応を検討していただきたいということも申し上げさせていただきました。今後とも、これについては引き続きの課題として検討してまいりたいと思っております。

私からは以上でございます。

野村消費者安全課長 引き続きまして、施策番号の2、4、7につきまして、消費者安全課から、御説明させていただきたいと思えます。

まず、施策番号2、事故情報データベースの関係でございます。工程の明確化の中では、事故情報データベースは22年度4月から稼働してはいますが、初期稼働時における御意見等々を伺いながら拡充及び改善を図っていくというふうにしてございます。

今の状況ですけれども、稼働当初、1万5,000件の情報を登録してスタートいたしましたが、2万件の情報数を超えるところまで増やしてきているところであります。内容に関しましては、もっとわかりやすくということで、画像情報が入られるものは画像情報を取り込んでいくという作業を行っているところでございます。

御質問を4点いただいております。まず、情報の提供もと別の情報数という御質問をいただいております。一番の大口が、P I O - N E Tから危害・危険系の情報の取り込みをしております。これが1万8,000件ほどございます。N I T Eの方から6,500件、消費者安全法に基づきますデータ、消費生活用製品安全法に基づくデータが1,800件、食中毒等の関係で厚生労働省からいただいておりますのが1,500件、それ以外に関係省庁、農水省、法務省、国交省等から情報提供を数十件程度の単位でいただいているという状況でございます。

データベースに入っていた情報の分析、追跡調査といった御指摘、御質問をいただいております。データベースをつくるということになりました、もともとの審議会での御意見等々の場面では、一番意識してございましたのは、消費者庁に寄せられる情報というのは国民の共有財産である。ひとり消費者庁が抱え込むということではなく、一般の方々が閲覧できるように、それもわかりやすい形、アクセスしやすい環境に置くというコンセプトでやってきてございました。事故情報データベース自体、操作性、例えばレスポンスの速度とか、キーワードで簡単に検索できるとか、取り出した情報の更に関連情報をたぐり寄せる機能とか、そういうところを重視してつくってきたところですが、集めただけでは意味がなく、更にそれを追跡調査する、分析するという御指摘は誠にそのとおりかと思っております。現在、23年度に向けまして、収集している情報を分析できる体制の強化の要望を出しているところでございまして、これから年末にかけて努力をしたいと思っております。

それから、自動車リコール制度に関する建議をちょうだいした中で、事故情報データベースの改善についても御指摘をいただいております。例えば行政機関向けのサイトに比べて一般向けのサイトは情報量が少ないのではないかと。これは、一般向けのサイトにもお出しできるものに関してはもっと情報量を増やすべく、今、検討しているところであります。国交省の自動車関係の情報の掲載のことも含めまして、年内に御報告をお返しすることになっていると理解してございますので、それに向けて鋭意検討を進めたいと考えてございます。

協力機関数9機関でスタートしたが、増やす気持ちがあるのかという御指摘は、これは、

できる限りの御協力は得ていくようにしたいと思っております。本年度に入りましてから、1 機関、文科省関係の法人で日本スポーツ振興センターが新しく参加いただきました。ここは学校で起こった事故の情報を、共済の支払いという観点から情報を集めておられる機関で、子どもさん同士のけんかの事故とか、いろいろなタイプの事故がありますけれども、消費者事故とみなし得る情報を拾い出して御提供、登録いただくというようなことを、今年度から御協力をいただいているところであります。

施策番号 4、消費者安全法、消費生活用製品安全法における事故情報の報告公表制度の拡充・改善についてということで、工程の明確化の中では、関係機関からのお声を聞きながら改善を漸次図っていくことと、将来的な制度改正の可能性も含めて内外の制度の調査を進めていくということと、今年度、取り組んでいくこととしております。関係機関との意見交換会を年内かけて進めていくことにしてございまして、夏から現在までにかけて、11 の場所で意見交換会、説明会等を行ってきてございます。引き続き、年内かけて進めていくことを考えております。内外の調査に関しましては、年度内をかけて何とか次につながるような調査をまとめていきたいと考えております。

施策番号 4 の関係は 4 点、御質問をいただいております。まず消費者安全法の関係で、自治体からの「こういう情報は報告すべきか」等の問い合わせに関して、現状どうなっているかということですが、説明会、意見交換会を累次させていただいておりますので、制度に関する御理解は相当程度進んできているのかなと思います。どうしても都道府県レベルで御出席、御対応いただくことが多くて、市町村レベルまで十分周知が行き渡っているかというところは問題意識としては持っておりまして、更に周知徹底を図るよう努力していきたい。こういう情報は制度にのるべきなのかという問い合わせの「落ち着いたのか」という点は、発足当時に比べれば大分落ち着いたのかなとは思っておりますけれども、基礎自治体に対する周知徹底も含め、引き続き、エネルギーを割かなければいけないと思っております。

重大事故以外の情報がどのようになっているかということですが、消費者安全法の第 12 条の第 2 項に基づく重大事故情報の報告ということですが、21 年度中 313 件ございましたが、第 12 条第 2 項の情報ということでは 1,012 件の情報の提供がございました。分野別で申しますと、食品関係が非常に多く、ケースとしては 170 件になっております。保健衛生品が 86 件、住居費が 92 件、家電製品が 40 件等々となっております。それらの事故の発生場所別では、店舗・商業施設等で 522 件、住宅の中で 117 件、病院・福祉施設で 41 件、公共施設で 11 件となっております。また、事故の内容ということになりますと、火災の一手手前、発煙・発火といったものが 100 件、中毒（食中毒を含む）が 497 件、転倒転落等が 22 件等々の内容となっております。

事故情報の傾向分析はそんな形で行ってきているところでありますけれども、その中で特に追跡を必要とする要注意情報を抽出することが課題かと思っております。この点は、先ほどの事故情報データベースの 2 つ目の御指摘と同様、情報を集めた上で、しっか

りと追跡調査ができる体制づくりは喫緊の課題かと思っております。

消費者安全法、消費生活用製品安全法以外の隣接制度に関する調査、あるいは海外の調査結果ということですが、これは現在、進めているところです。結果を報告されたいというふうにございますけれども、しかるべきタイミングで御報告できるように事務局と御相談させていただければと思っております。

施策番号7でございますが、リコール情報の関係です。これも、国内外の制度状況の調査を現在進めているところでございます。年度内には何とかまとめをしていきたいと考えているところであります。

この関係の御質問、御指摘を4点ちょうだいしてございますが、まず、調査これ自体をもう少し早くできないのか、消費者庁発足以前に内閣府の国民生活局でも調査があったよのだがという御指摘で、当然、活用できるものは活用しながら進めてまいりたいと思っております。内閣府の国民生活局の調査、食品・製品等の業界団体へのヒアリングを実施した記録は確認してございます。現在、私どもは、業界団体以外に、各分野の企業御自身がどんな取組みをしておられるかといったこと、また関係行政機関、あるいは自治体ではどういうことがなされているかというような調査、ヒアリング等を進めているところであります。

2つ目、自治体の中でもリコールの取組みをしている自治体が存在しているようなので、連携を念頭に置くべきではないかという点は御指摘として承らせていただきながら、今後の検討を進めてまいりたいと思っております。

社告につきましても、現在、各分野、分野でどのような取組み状況になっているかというのを、調査の中で調べを進めたいと思っております。

リコール情報の提供という点ですけれども、現在、リコール情報を集めましたサイトを創設することを考えております。23年度中に実現できるように予算措置を今、要求しているところであります。年末に向けて努力をしたいと思っております。

5点目でございますけれども、リコール情報を必要な消費者に届けるための工夫として、ネットワークを構築するという御指摘。先ほどのサイトというのはインターネットのことを申しているのですけれども、インターネットを利用される方ということでは限られますので、お伝えすべきもっと違ったタイプの消費者の方々にも、ネットワーク系の情報の発信の仕方を工夫していくという必然性は誠にそのとおりだと認識してございます。自治体等と連携して、例えば地域に、地域の回覧板とか、公共の看板とか、そういうものを活用する取組みに関しましても、自治体の御協力が得られるようにこれから検討を進めていきたいと考えているところであります。

施策番号2、4、7に関しましては、以上でございます。

松本委員長 ありがとうございます。

それでは、まず施策番号1について、どうぞ、御意見、御質問、更につけ加えるべきことがございましたら、お出しください。

下谷内委員、どうぞ。

下谷内委員 施策番号1ということでお伺いしたいのですが、各地のセンターの相談員さんとかいろいろ御意見を6月に聴取されて、今回、見直しについて抜本的な改正をしていただくということですが、いつごろ、どんな形で出るのでしょうか。検討がずっとされていて意見聴取されているというのは伺っておりますし、いろいろ意見は言っているけれども、それがなかなか現場の方に届いてこない、見えにくいというようなことを伺っておりますので、いつごろ、どのような形で明示されるのか。

(独) 国民生活センター窪田情報部長 国民生活センターの窪田です。先ほど説明のありましたように、運用保守の方で対応できるものは今も順次改善していきまして、その他の改善については、要望調査をとりまとめた結果、要望の多いものを優先して調達をかけて改善実施する予定です。それも、まず優先してやらなくてはいけないものを先行で調達をかけまして、それは今年の12月ぐらいまでに改善を実施させていただく予定になっています。非常に要望が多かったものですから、その要望をまとめて200項目ぐらいの改善につきましては、またこれから調達をかけますので、大体、開札の予定が1月末以降になります。その後、開発を始めて、今の予定ですと、来年の9月ぐらいまでに順次改善していく予定になっています。

下谷内委員 できるだけ早いようお願いしたいと思います。

併せてもう一つですが、先ほど5番目のところにおいてP I O - N E Tの双方向性の問題がありまして、今、それに合わせてP I O - N E Tの設置拡大を図っていると。おっしゃられたように、センターに相談員が少ないところにも設置していただくということであれば、賛成いたします。

ただ、将来的に4日を開設するというのであれば設置してもいい、というふうに言われていると伺っております。将来的というのは、私などは、4日といっても設置してしまえばいいのではないかと簡単に思うのですが、行政ですから、なかなかそういうわけにもいかない。今、地方において、消費生活センターとか消費者相談そのものを御存じのない方たちが非常に多くあります。ですから、4日するとかいうことではなく、1人でも消費者被害が救済されるためには、やはりどんな小さなところでも情報をきちんと掌握して、それを啓発でも何でも伝えられる方法があるのであれば、私は、できるだけ市町村においても端末を拡大してやっていただきたいというふうに思っています。ただ、4日以内という規制はできるだけ外していただければいいのではないかと。

もう一つ、本課だとか、地方局だとか、出先機関だとか、適格消費者団体ということでございますが、相談の内容といたしますのは、御相談者が御自分の思いで申し出られたところでありまして。そしてまた、精査しないものが入っておりますので、どこにでも設置するというのは非常に難しいのではないかと思います。出先機関がそれを見て法執行に役立っていることではあるかと思いますが、それは本課の中で十分働きかけられるのではないかと考えております。簡単な一般的な情報だけを流すのであれば、どこにでも設置はいい

かと思えますけれども、やはり御相談者の生の声を精査しないものが入っている。そうすると、見る人によっては個人が特定できることもありますし、実際に精査されていない内容がひとり歩きすることもあるかと思えます。ですから、そのところはやはり慎重にされるべきことではないかと思えます。今後、拡大等についての検討をされるときに、そのところを十分に配慮した上で御検討いただければいいのではないかというふうに思っております。

平成 19 年のときも非常に大きな問題になりまして、相談員が入れました情報は見ることはできるけれども、それでは双方向性について、技術的にはシステムは難しいということではありますが、各省庁は、いろいろなところの消費者相談、被害に遭った相談内容をそれぞれのところでお持ちだと思います。そういう情報が積極的に提供されて初めてできることではないかなと思えますので、ただ見るだけ、御自分たちで利用したいと。それがひいては消費者のため、国民のためということではあるかと思えますけれども、それぞれの省庁が出さない情報というのは公平性に欠けるのではないかと私は思えますので、そのところを併せて、今後、検討していただければと思います。よろしくをお願いします。

松本委員長 下谷内委員の今の御意見の趣旨ですけれども、相談現場にはできるだけたくさん配備すべきである、4 日という制限はなしにして、1 日だけしか開設しない相談現場にも開設すべきである。しかし、そうでない、適格消費者団体だとか、法執行をやっている出先等には余り配備すべきではない、という御意見と整理してよろしいですか。他方で、各省庁ももっと情報を出せということの意味は、各省庁で都道府県や市町村の相談と同じレベルの相談受付をやっているところは、同様に入力する形で情報を提供すべきである、そういう趣旨ですか。

下谷内委員 各省庁が持っている情報を入力するというのは、今、システム的には難しいことはよく承知しております。しかし、少なくとも 19 年のときにおいては、現在、本課が持っている情報については情報の共有化を図りたいという形でこの報告書ができ上がっているかと思えますので、すべてのところでそれをするというのではなく、少なくとも現在、本課において設置されているところ、それについては情報が途絶えているので、積極的な 19 年の報告書に戻ってほしいなというふうに思っています。

松本委員長 本課が入力すべき情報の内容は、本課が消費者から相談を受け付けた情報を、という意味ですか。

下谷内委員 そうです。

松本委員長 そうすると、相談事業を行っている各省庁の課とか出先は消費生活センターと同じレベルで相互に情報を出し合うべきだと、そういう御提案なわけですね。

下谷内委員 出先は非常に難しいと思います。出先から本課には行きますので、本課のところで行っていただくということではいいわけです。出先にそれをすると、出先機関に設置しなくてはいけませんので、それはやはり御相談者のことを考えると非常に難しいかなと思えます。

松本委員長 ほかに御意見ございますか。よろしいですか。

それでは、施策番号の2番について。中村委員、どうぞ。

中村委員長代理 4番目の質問のところで確認させていただきたいのですが、協力機関が新たに2つ加わったというと、トータル11というカウントでよろしいのですか。

野村消費者安全課長 今年度、現在までに新しく参加いただいたのが1機関、日本スポーツ振興センターです。御指摘いただきました自動車の不具合情報の参加に関しましては、現在、国交省の方に前向きに御協力、御検討をちょうだいしているところです。

中村委員長代理 今の国交省の関係ですが、私どもが自動車リコール制度の実態調査をしたときの国交省の説明では、むしろ消費者庁の判断として現状のままでいいのだというような回答だったと聞いております。実態報告書の23ページにも、ヒアリングしたとおり、直接話法で書いてありますが、この辺は向こうの判断というよりは、消費者庁の方でもう少し強力に要求されれば、向こうとしては合流することにやぶさかではない旨を伝えたとやっているのですが、その辺はどうなっているのですか。

野村消費者安全課長 それぞれの機関が持っておりますデータの内容、消費者事故をサイトに入れ込んでいくためにどうしてもいろいろな作業が発生します。そのようにできているデータセットというわけではないものですから、それをどういうふうにお互いの協力関係の中で処理していくのかというのは、これは関係機関の間で、持続的にこういう形であれば御相談の中で処理していくべきことかと思っております。

松本委員長 山口委員、どうぞ。

山口委員 介護保険法を調べておりましたら、各種高齢者施設におきまして事故が起こった場合には、最寄りの市町村に届けなければいけないという義務づけ規定が政令等で定められています。その運用自体は、それぞれの健保組合、あるいは連合会に届出がなされているようです。ところが、その事故情報が今後の高齢者施設の事故防止のために活用されていないようなのです。その辺についてどの程度認識をお持ちなのか。このような情報を含めできるだけ広いネットワークから事故情報を集めて、お年寄りの事故抑止につなげるべきだと思います。今、高齢者施設のことだけ言いましたが、そのような広範囲から事故情報を集めることについてどうなっているのか、広げる努力をどうなさっているのか。今のお話だと、集めるだけでも大変なんだということしか聞こえてこないのですが、どうなのでしょう。

野村消費者安全課長 施策番号2の事故情報データベースの関係の問題といたしましては、事故に関連するデータベースを持っておられる機関に御協力いただいて、オンライン処理で情報の統合をしていくという仕組みでございます。そういうデータセットを持っておられるかどうか、持っておられる機関には御協力いただけるかどうかということで、今後も働きかけ、拡充を図っていきたいと思っております。

データベースを持っているかどうかにかかわらず、消費者事故とみなし得る情報を持っているところに、より幅広く消費者安全法の趣旨を理解していただいて御提供いただいて

いくことは、これはこれとして非常に重要なことだと思っております。ある程度の周知は図られてきているかなというふうには思っておりますけれども、更なる周知を図って情報を収集していくことは重要な課題だと思いますし、今、御指摘いただいた介護の分野も、御指摘を踏まえて問題意識を持って取り組むようにしたいと思っております。

松本委員長 佐野委員、どうぞ。

佐野委員 情報提供機関のことをお伺いしたい。今、10になったと伺ったのですけれども、実はこの間の自動車のリコールの調査をしているときに、自動車のリコールの部分、今、中村委員がおっしゃったようにデータバンク入っていませんでした。ただ、9つの機関の中には国交省という名前がきちんと載っているわけです。国交省、農水省、厚労省、それが9機関の中に入っています。でも、国交省の中の自動車の部分は入っていないと。それはどういうことなのか。私は、国交省とおっしゃる以上は国交省すべてだと思ったのですが、そうではなく、一部でしかないとのこと。それを一機関と呼ぶのか。農水省だったら農水省のどの部分なのか、その部分をはっきり教えていただきたい。

野村消費者安全課長 そこはちょっと説明が不足しておりまして、申し訳ございません。まず、消費者庁と書いてありますところは、消費者安全法に基づく重大事故情報を消費者庁で作業して登録してございます。その消費者安全法に基づく情報の出もとという意味では関係省庁すべてでありますので、国交省から分野を問わず所管の関係の事故情報が参りましたときには、これを登録するというふうになっております。

それと別に、データベース、データセットを持っておられる部局との間で、相対の関係でオンラインでつながせていただくという取組みがあります。これは、国交省の場合には2つありまして、建築分野の関係が一つ、もう一つは都市公園の関係でお持ちなので、この2つをオンラインで接続させていただいております。それと別に、自動車の分野で独自にデータセットがあるというふうに御指摘をいただいております。それに関しましては、事故情報ではなく不具合情報の方が情報量として非常に多いので、切り出しをどうするかとか、そういう御相談はまだ調整中ではありますけれども、建議を踏まえて何とか対応できるようにというふうに思っております。

農水省は食品の事故を提供いただいているという状況であります。厚生労働省も食品の関係のデータベースを接続させていただいているという状況です。

松本委員長 ほかにございませんか。

座長として少しまとめなければならぬということをちょっと失念しておりましたが、ただいまの施策番号2に関しましては恐らく2つあるかと思えます。一つは、野村課長がおっしゃったように、既に各省庁が個別の事故ごとにデータセットをあらかじめ持っているものについて、より積極的に事故情報データバンクにつないでもらうための努力をもっとしていただく必要があるだろうと。

それから、消費者安全法に基づいて各省庁や地方公共団体が消費者庁に通知しなければならない事故について、より積極的に各自治体や省庁から提供していただくように、これ

もやはり働きかけをする。あるいは何が通知すべき事故情報なのかというところで、まだあいまいなタイプの事故もあるかもしれないので、その辺は消費者庁の方からもっとクリアーにして、こういうのも報告してくださいということを積極的に働きかけていっていただきたいと思います。

施策番号の1に関しましても、恐らく大きく2つの点があるかと思います。一つは、P I O - N E T自体の使い勝手についていろいろ出ているということであります。地方消費者行政の専門調査会の議論のまとめを見ておきますと、相談員の方が入力のために相当時間がかかっている、手間がかかっているということがあられるようです。P I O - N E Tは相談員にとっては大変力強い武器ですけれども、それを維持するために本来の相談に割ける時間が短くなってしまいう部分もある。その辺りの入力の手間をもっと簡略化するような方法、たとえば自然言語検索がもっとどんどんできれば、単純にメモをとっているような感じのものがそのままP I O - N E Tのデータベースに入って、検索のときはさまざまなキーワードでとれるということになって、相談現場としてはかなり楽になるのではないかと思います。他方で、前にも言ったかと思いますが、自治体の個人情報保護条例との関係で、外部のP I O - N E Tへ直接つながっているコンピュータに個人情報を入力できないという自治体もあるようですから、その辺の調整も少しお考えいただきたいと思います。

もう一つは、端末の設置のポリシーをどうするかということかと思いますが。下谷内委員は、4日も開設しないような小規模な相談現場にも配置すべきだという御意見でしたが、地方消費者行政における消費生活センターをどの単位で設置していくべきなのか。週に1回しか開設しないようなところもたくさんあった方がいい、1人の人が週1回しかやらないようなところも無数にあった方がいいというポリシーで行くのか。それとも、もう少し集めて、幾つかの自治体が共同で開設をする形で毎日対応可能な形にする、そういう地域の拠点单位的なものの方がいいのか、これはセンター設置のポリシーにかかわってくる話かと思いますが。その点について消費者委員会でも議論をしておりますが、消費者庁、国民生活センターの方でも検討をいただきたいと思います。

他省庁に配備されている部分につきましては、恐らく相談情報を相互交流するという役割と、もう一つ、より大きいのは、法執行に使いたいという方の役割だと思います。その辺の相談情報の蓄積のための配備と、法執行に活用していただくという部分のバランスをどういうふうにとるのか、ということをお検討いただきたいと思います。

それでは、施策番号の4番について、どうぞ、御意見、御質問をお出しください。

特に追加質問はございませんか。

それでは、施策番号の7番、リコールについて。どうぞ、佐野委員。

佐野委員 リコールについて御説明いただいたのですが、あまり進んでいない状況で、検討、今後の実施というお話が多かったと思います。収集する中の視点・論点で「網羅性」という言葉が出てきます。消費生活の身の回りの製品とか、食品とか、遊具とか、

さまざまなものがあるわけですが、それを満遍なく収集するときのイメージというのは、どういう機関との連携体制をもってどのようにイメージされているのか、教えていただきたい。

それから、一般的には企業の自主的なリコールが多いわけですが、その中で、一定のリコールをしたときの報告義務を付けたらいいのではないかと思うのですが、その辺りはどうお考えか。

もう一つは、海外のことについてお聞きしたいのですが、4ページの(2)の「国際的な情報交換」とあります。一般的に言われている、海外でリコールされている製品そのものが日本にあるのに、日本ではその情報さえ入らないとか、日本で事故がないから回収しないということも聞きます。そういう海外との情報交換はどうなっているのか、その辺りをお聞きしたいのですが。

野村消費者安全課長 まず、分野の関係ですが、消費者庁ですので、消費者が事故に遭われないようにということで、リコール対象になっているものをすべからずそういう情報が消費者に届くようにということは、分野を限定せずに取り組みられるべきことであるというふうな問題意識としては持っております。

ただ、釈迦に説法かもしれませんが、リコールの関係、実際に積極的に行われております分野としては、製品とか自動車とか、そういう耐久財の分野では積極的な取組みを企業としてされていますけれども、足の早い製品はちょっとまた取組み状況が違っているところがあるのではないかと思いますことと、制度としては、明らかに製品として危険性の高い分野、自動車とか、医薬品とか、改めてになりますけれども、そういうところを除いては制度的に何か担保されている状況ではないということ。

そういう状況の中で、特に消費者庁として、より積極的に消費者に届けるような取組みをすべきところはどのような分野なのかということを考えていかなければいけないであろうと思っておりますので、全般的に見渡しをして、国内での取組み状況、海外での取組み状況を改めて精査した上で、どういうところから消費者庁として手をつけていくのかということを考えていくために、今、基礎的な調査をさせていただいているところであります。その上でどういう機関とどういう連携関係を結ぶかということも、課題としては見えてくるであろうというふうに思っております。

海外の機関との連携ということは、御指摘の点はしっかり受け取らせていただければと。私どもも、例えばC P S Cがリコール情報を出したというようなことも、お恥ずかしながら、後から新聞で見て知ってということも間々あるような状況であります。今、海外のサイトなども積極的に確認するように、実務上、してきてはおりますけれども、より一層早い段階で情報が入手ができるように、どういうことができるのかということも併せて御指摘を踏まえて検討させていただければと思っております。

佐野委員 施策番号7番は、「リコール情報を一元的に収集し、消費者にわかりやすく情報提供します」というのがまず第一で、直ちに着手しますとなっているのですが、これは

消費者庁としてきちんと情報収集をして、消費者庁が情報提供をする。それとも、国民生活センターが、今、ある程度やっておられるので、そこが進めていくのか。どのような形になるのでしょうか。

野村消費者安全課長 それは両方あり得ると思います。消費者庁としてやれること、やるべきことは、消費者庁としてということかと思っております。具体的には消費生活用製品安全法の関係では、重大事故情報をとるだけでなく、当該重大製品がリコール製品かどうかという情報もとって併せて公表することは、現に実施をしているところであります。それ以外に、いろいろな機関から提供されているリコール情報を一元化するサイトを設けたいというのは、先ほど御説明させていただきましたように、来年度実現できるように、今、予算措置の検討をしているところであります。

ただ、そうした取組み以外にも、勿論、消費者庁だけが取り組めばいいという問題意識ではありませんので、関係機関に対して考え方を示す、働きかけをする、そういうアプローチも重要なアプローチだろうと思っております。ここは基礎的な調査を踏まえた上で、問題点を抽出して取り組んでいくということかと思っております。

松本委員長 よろしいでしょうか。リコールの点につきましては、リコール情報を包括的に提供できるサイトを来年度には構築したいということですから、それに大いに期待したいと思います。

もう一点、海外とのリコール情報の交換を進めるべきだという御意見がございました。リコール情報ということになると、自主的リコールであればメーカー、あるいはリコール命令であれば、国の監督機関が製品の欠陥を認めた上で動いているわけだから、はっきりしているということになりますが、リコール情報のもう一つ前に、事故情報といいたいでしょうか、製品欠陥そのものの情報の国際的な交換、交流というのも必要なのではないかと思います。

たしかOECDの消費者政策委員会が、加盟国間での欠陥製品についての情報を交換するネットワークを、以前つくっていたというような記憶もございますので、既存のそういう交換の枠組みがあるのであればそれに積極的に日本としても関与していく。ないのであれば、そういう分野で先進的な国、積極的に情報を出している国と二国間でまずは協定を結ぶなりして、お互いに情報提供・交換をするという試みも進めていっていただきたいと思っております。

施策番号4についてのまとめは飛ばしましたけれども、これは施策番号2と合わせて議論されていたような感じがいたしますので、事故情報データバンクとは別のルートから入ってくるといいたいでしょうか、消費者安全法に基づいて入ってくる情報の拡大のために今後とも取り組んでいただきたいという、施策番号2で申し上げたことの繰り返しになるかと思っております。

それでは、よろしいでしょうか。ありがとうございました。

消費者庁、国民生活センター、経済産業省におかれましては、お忙しい中、審議に御協

力いただきまして、ありがとうございました。

次に、15番の施策につきまして、国土交通省より御説明をお願いいたします。

井上建築指導課長 国土交通省の建築指導課でございます。

15番でございます。質問に沿いまして、御説明させていただきたいと思っております。

まず、「事故情報・不具合情報の分析」ということですが、エレベーター関係で言いますと、年間20～40件ほどのいろいろな事故、あるいは不具合というものがございます。この中には、閉じ込めといいまして、例えば停電ですとか、地震時に管制装置が作動して閉じ込められるというものも含まれておりまして、いわゆる人身事故につながるようなものは年間10件程度でございます。

そのうち、最近非常に多いのは、工場や倉庫に簡易なリフトを設置する。これは建築基準法上は違反のものでございますけれども、こういったものが設置されて、それで事故が起こるとというのが非常に多くございまして、乗用エレベーターで言うと、こういう事故になるのは年間2～3件、数件というような状況でございます。違反のものにつきましては、私どもは厚労省とも御相談して協力をして、違反のものを見つけた場合には、使用停止ですとか、あるいは撤去をするということで対応させていただいております。

ここにございます原因の究明ですとか、対策と申しますのは、主に通常のエレベーター等で再発防止策をきちんと検討すべきだろうと。例えば建築基準法上の基準の見直しですとか、定期的な検査が義務づけられておりますので、その検査の方法ですとか、中身について、見直しが必要ではないかと思われるものを精査いたしまして、それについて詳細な調査を行っているという状況でございます。

そういった結果がまとめ次第、その中で提言されました対策を、具体的に建築基準法の政令、告示等の基準の見直しに反映させる。あるいは定期的な検査の方法、これも省令、告示に決められておりますが、これらの見直しにつなげていくことになっているわけでございます。この報告はまとめ次第速やかに公表するというところで、現在、大きな事故としては、御承知のような竹芝については報告書をまとめましたが、それ以外に新宿のエレベーター事故、京都市のエレベーター事故、ビッグサイトのエスカレーター事故と、3件については少し詳細な報告をとりまとめに向けて御検討いただいているという状況でございます。

後段の方で、体制の充実ということでございますが、これについては事故の調査委員会がございまして、今年度から、専門の調査をしていただく先生方を2名追加させていただきました。それから、この10月から私どもの建築指導課の中の担当する職員を3名増員いたしまして、体制強化を図っているということでございます。

実際に調査に行く場合は、地方の公共団体で調査をすることが基本的な考え方になっているものですから、その人たちの能力向上ということで、国土交通大学校の中で専門の研修コースを設けまして、公共団体の担当職員に対する研修をスタートしたところでございます。

調査機関の在り方につきましては、今、消費者庁でも、具体的な方法について全省的な体制についての御検討が進められております。この中に私どもも行政委員という形で入らせていただきまして、その結果を踏まえてその体制に協力するというスタンスでございますけれども、当分、それができますまでの間にもう少し体制充実が必要ではないかということで、昇降機事故の調査委員会について、今は、社会資本整備審議会の中の建築分科会の下部の会に更に下の委員会という位置づけなものですから、位置づけを格上げのような形で、直接審議会の下に置く部会のような形で、審議がスムーズに、しかも報告書が速やかにまとめられるような体制、それから、委員会の体制も強化できないかということで検討しております。事務局の体制についても、もう少し人員増あるいは組織の強化ができないかということで、これは来年度の組織要求をさせていただいているという状況でございます。

最後に、消費者庁の検討会については積極的に私どもも協力させていただきまして、その結果を踏まえて全省的な方針が決まれば、それに従って対応させていただきたいというふうに考えております。

以上でございます。

松本委員長 それでは、ただいまの御説明につきまして、追加的質問、御意見がございましたら、お出してください。

中村委員、どうぞ。

中村委員長代理 いろいろ基準の見直し等を検討しておられるのは大変結構だと思います。一つ問題なのは、昨年も新しく基準を設けて建築基準法の改正が施行されているのですが、これから新築されるものだけに適用になっているわけです。実は既に設置されてきた、70万台ほどあると聞いていますが、そういうエレベーターについての事故防止対策というのは検討されていないのでしょうか。

井上建築指導課長 建築基準法は、基準が改正されましたときに遡及適用にはならないことに原則になっておりまして、昔の基準に適合していたけれども、新しい基準に合わない、既存不適格という建物になります。大規模な改修をする際には新しい基準に直していただきたいということになっているのですが、エレベーターの場合はそういうケースが非常に少ないわけございまして、委員がおっしゃるとおり、速やかに改修しなければならないという義務はかからないことになっております。

ただ、例えば戸開走行、扉があいたまま走行を防止する装置を昨年、義務づけましたけれども、これについて既存のものをどうするかということについては、委員会の中でも私どもに対して御提言をいただいております。実はこの装置を後付けいたしますと、1基当たり300万～500万ぐらいの費用がかかるものですから、なかなかその改修が進まないということで、もう少しローコストでできる装置はないかということで、今、検討を開始しております。1年ぐらいをめどに、低コストでできる安全対策というのを基準化して、強制はできませんけれども、そういったものを行政指導のような形で進めていけないか。あ

るいは、補助制度のようなものを活用して改修を進めていくことを考えたいと思っております。

松本委員長 ほかにございませんか。

では、私から一点。ここに挙げられていないことなのですが、今、高齢化の進展に伴って家庭用のエレベーターが少しずつ増えてきていると思いますし、エレベーターとまでは言わなくても、階段沿いに設置して座ったままで上されるリフトのようなものがございませう。そういう家庭内における昇降機の事故という点について、発生しているとか、そういった情報はお持ちでしょうか。

井上建築指導課長 実はこれも当然、建築基準法の対象になっておりまして、基準が決められています。正直言いまして、先ほど言いました簡易リフトのようなものを、個人の方が工務店に頼んでつくったというものでの死亡事故とかはございませうけれども、通常の一般的な基準に合ったもので、今のところ、人身事故のようなものは把握しておりませう。

松本委員長 よろしいでしょうか。新たな基準に適合した新しいエレベーターであれば、従来よりは格段に安全度が高まっているということではございませうが、古い既存のエレベーターについても、より安全なものにするための方策についていろいろ御検討ということをお伺いしております。この点をもっと積極的に進めていただいて、既存のエレベーターについても安心して乗れるようになることを我々としては期待したいと思います。

本日は、国土交通省におかれましては、消費者委員会の審議に御協力いただきまして、ありがとうございました。

松本委員長 本日の議題は以上でございませう。

報告事項といたしまして、11月の上旬に予定されております「消費者委員会・消費者安全専門調査会、製品事故情報の公表等に関する調査会」について、事務局より御報告をお願いいたします。

原事務局長 今、委員長からお話がありましたが、これにつきましては、現在なお合同で審議を行っている経済産業省側の事務局と、会議の公開の在り方について座長と御相談しながら事務レベルで調整を続けております。しかし、いまだ調整が終わっていない状況でありますので、次回の調査会においても議事を非公開という形で行わせていただきたいと思います。

松本委員長 ありがとうございました。

最後に、事務局より、今後の予定について御説明をお願いいたします。

原事務局長 先ほど決済代行業について「提言」をおまとめいただきましたけれども、これを10月25日（月曜日）に、岡崎トミ子内閣府特命担当大臣に委員長から手交したいというふうに予定しております。それから本日、委員会終了後に、5時半をめぐりに委員長

記者会見を行う予定にしております。

次回の委員会ですけれども、11月12日(金曜日)の15時から行う予定としております。なお、次回の委員会におきましても、消費者基本計画の検証・評価・監視の第2回目ということで、高齢化社会における消費者問題への対応、及びリフォーム工事にかかる悪質事案の対応に関連する施策について、関係省庁のヒアリングを行いたいと思います。

それから、今日午前中に地方消費者行政専門調査会が開かれました。現在、中間時点でのいろいろな論点の整理を行っているところでございますので、これについても次回の消費者委員会で御報告して、委員の間でまた御議論をいただきたいと思っております。

事務局からは以上です。

松本委員長 ありがとうございます。途中で審議を少し急かせるようなことをいたしまして、誠に申し訳ございませんでしたが、おかげさまでちょうど予定の時間内におさまりましたので、本日はこれにて閉会とさせていただきます。お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございました。

閉 会

(以 上)