

消費者委員会本会議（第206回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第206回） 議事次第

1．日時 平成27年11月12日（木） 13:00～14:08

2．場所 消費者委員会大会議室1

3．出席者

（委員）

河上委員長、池本委員長代理、阿久澤委員、大森委員、鹿野委員、中原委員、
長田委員、樋口委員、増田委員

（説明者）

消費者庁 鈴木 消費者政策課長

消費者庁 笠原 消費者制度課個人情報保護推進室長

（事務局）

黒木事務局長、小野審議官、丸山参事官

4．議事

（1）開会

（2）消費者基本計画の検証・評価・監視について

（3）平成26年度個人情報保護法施行状況の概要について

（4）閉会

1 . 開会

河上委員長 本日は、皆様、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す。ただいまから、「消費者委員会第206回本会議」を開催いたします。

また、本日は所用によりまして蟹瀬委員が御欠席、鹿野委員が遅れて出席される予定になっております。

それでは、配付資料の確認をお願いいたします。

丸山参事官 お手元の議事次第の下部のほうに配付資料の一覧が記載されております。

資料1が消費者基本計画関係のもので、1-1、1-2、1-3となっております。

それから、資料2が個人情報保護関係の資料となっております。資料2-1、資料2-2、資料2-3、資料2-4となっております。

あと、参考資料が一部付いております。

もし不足がございましたら、事務局のほうまでお申し出いただきますよう、よろしくお願いいたします。

2 . 消費者基本計画の検証・評価・監視について

河上委員長 それでは、始めさせていただきますが、本日の議題は「消費者基本計画の検証・評価・監視について」であります。

消費者基本法においては、消費者政策会議が行う消費者基本計画の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとする際には消費者委員会の意見を聞かなければならないとされております。また、第3期消費者基本計画では、消費者基本計画の工程表について、1年に1回は改定することとされておりますほか、必要に応じて計画本体の改定も行うこととされております。

今般、消費者庁において、今年度の工程表の改定に向けて、工程表に記載された施策に関する年度途中の進捗状況について関係府省庁に照会されたと伺っております。本日は、消費者庁が取りまとめられた関係府省庁等における施策の進捗状況についてヒアリングを行いたいと思います。消費者庁におかれましては、お忙しいところを御出席いただきまして、ありがとうございます。

それでは、調査結果の概要についてですけれども、15分程度で説明をお願いしたいと思います。

消費者庁鈴木消費者政策課長 消費者庁の消費者政策課長の鈴木でございます。よろし

くお願いいたします。

資料は、1 - 1から1 - 3まで用意しておりますが、1 - 3は参考資料でございますので、主に1 - 1と1 - 2を中心に御説明させていただきたいと思っております。

1 - 1「消費者基本計画工程表の各施策の進捗状況について」でございますが、背景・趣旨は今、河上委員長から御紹介いただいたとおりでございます。工程表の改定に向けての検証・評価ということで、各府省庁の現在の工程表施策の進捗状況を確認したということでございます。

「2 各施策の進捗状況の概要」というところでございますが、工程表につきましては1の(1)の といった構成で施策を整理しております。丸数字レベルで143の施策がございます。その施策につきまして進捗状況を整理した表ということでございます。

最初に、この表の一番下に「 - 不正行為に対する処分等、事前の予定を立てることが困難な取組（帯レベル）」と書いてございます。これは、典型的には「景品表示法の厳正な執行」といった違反事例に対する執行や犯罪に対する取締りのようなものについては事前の予定が立てづらいということで、これは上のAとかBの評価、着手している、していないという評価からは外しています。そういう帯が18個ありますということございまして、その18個の帯を除いて、それぞれの丸レベルの施策の中に複数の帯がある場合に、その帯の取組が全て着手済みになっているものがAでございます。そういうものが106、丸レベルであるということでございます。

それから、B1でございますが、丸レベルの施策の中に含まれる帯が1つ又は複数ありまして、着手済みのものと、まだ着手はしていないのですが、今年度はこういう取組をするということで予定が出てきているもの、そういう組み合わせのものが22ある。

B2は、その施策に含まれる複数の帯があるのですが、今年度中の取組が既に着手済み又は明確になっているものと、今年度中の取組がまだ明確でないものが混在しているということございまして、これが1個でございます。具体的には、22ページでございますが、3の(2)の「高齢者向け住まいにおける消費者保護」で、ここには帯が2つございまして、1本目の帯は、老人福祉法に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組の推進ということ。それから、2本目の帯が、「前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握等を踏まえて検討」ということございまして、ここにつきましては、KPIの現状のところを書いてございますけれども、有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査を実施しているということで、実態調査はされているのですけれども、それを踏まえた検討についてのスケジュールが明確になっていないということで、B2という整理に今回させていただいております。

まだ年度途中の状況でございますので、22の施策も含めて、年度末までの状況というのは引き続き把握して、最終的に工程表でまた明らかにするということでございます。

先に22ページをお示ししてしまいましたが、2ページ目以降がどういう資料になっているかということでございますが、工程表の帯表の部分につきまして、「KPIの現状」という

欄を追加いたしました。すみません、「KPIの現状」というところを追加しましたので、追加した部分と、もともとのKPIがどういう項目だったかということが分かりやすいように背景に色を付けたのですが、色が濃過ぎて見にくいという御指摘が委員会開始直前にございまして、ウェブに掲載する際には色を落とすとか、少し工夫したいと思います。

この色を塗っている部分の「KPIの現状」が、今回出していただいた内容ということでございます。ほとんどの施策について、既に何らかの取組が今年度始められているか、今年度中の取組予定を出していただいているということでございます。ただ、KPIにつきましても、次の資料でもお話ししますが、統計的な数値については1年に1回しかその調査をしていないということで、前年度の状況の記載であったり、今年度の数字がまだ出ていないということも多数あるという状況でございます。

資料1-2に行かせていただきます。「消費者基本計画工程表の改定に向けた作業の進め方(案)について」でございます。

施策の進捗状況といえますか、検証・評価を踏まえて工程表の改定をしていくということでございますが、工程表の改定については、次のような考え方で作業をすることとしてはどうかと考えてございます。 から に記載した考え方です。

1つ目は、計画対象期間、5か年でございますが、経過した期間については実績を記載する。

2つ目でございますが、期間の経過とか取組の進捗とか実施状況の検証・評価等を踏まえて、取組内容の記述を更新する。あるいは、より適切な記述への変更を行うということで、既存施策についてはこういう見直しがあるかと考えております。

3つ目でございますが、新たな課題への対応のために必要な施策を追加するというところで、新たな施策の追加もあり得ると考えております。

具体的に工程表がどういうふうになるのかというイメージが2でございますが、で「既存施策のスケジュール表(帯表)の帯の見直し」ということで、これは基本計画の策定の段階からいろいろ御指摘いただいておりますが、取組時期を可能な限り具体的に示すような見直しをするということです。例えばということで、区切りがない帯について、区切りを付けることができるようになった、例えば検討会で取りまとめが行われたとか、平成27年度取組がここまで進んだので、あくまで例ですけども、平成29年度までには何をすることが明確に示せるようになった、といったような変化がございましたら、帯を区切っていただく。あるいは、項目、施策全体としては大きな「何とかな問題への対応」ということなのですけども、その中の特定のテーマ、重要な課題について切り出して、期限を切って検討するといった形での期限の付け方もあると考えられるのではないかと考えてございます。

それから、で「既存施策のKPIの見直し」ということで、これも基本計画の策定の時点からいろいろ御意見いただいておりますけれども、できる限り効果(アウトカム)が分かるようなものにすべきではないかという御意見があって、今回のような形にひとまずし

たものでございますが、引き続き、定性的なものについて定量的な指標にできないかとか、定量的な指標について目標値を設定できないかとか、あるいは定性的な指標、定量的な指標、いずれもより適切な指標があれば、指標そのものの見直しということもあり得ると考えてございます。

それから、 ですが、「既存施策の文章部分（施策の内容の説明）の見直し」ということで、先ほどの改定の考え方の実績を記載するということにつきましては、帯の区切りが付けられなくても、こういう取組を平成27年度はやったということを文章部分に追記していただくということ。KPIも同様でございます。また、取組の進捗状況を踏まえて、今後の予定についてもより具体的・適切に記述できる部分があれば修正してもらおう。

それから、 として、「新たな施策の追加」については、帯表、KPI、文章の施策説明、それぞれの部分について追加が入るということになると考えてございます。新たな施策の文章とかKPIにつきましても、既存施策の見直しと同じく、なるべく帯を区切るとか、KPIについてはできる限り定量的な手法にするとか、そういった考え方でやっていただく。

それから、「資料編の追加」ということで、基本計画本体のほうのKPIで相談状況ということを入れておりましたので、この関係で資料1-3に飛びますが、1-3の最後に1枚、「商品・サービス別の消費生活相談件数」という表を付けてございます。これは消費者白書に付いている表でございますが、PIO-NETに登録された相談の状況でございます。今、2010年度から2014年度となっておりますが、新しい年度の工程表の改定時点での数字、2015年度の途中までの分ということになります。それを右側に入れていって更新していくという形で、全体の状況を一覧できるような資料を追加してはどうかと考えてございます。

資料1-2に戻っていただきまして、3の「今後の作業スケジュール（想定）」でございますが、今日、11月12日の委員会本会議で御説明しまして、いろいろ御意見があるかと思うのですけれども、そういった御意見も踏まえて、各府省に工程表の改定に関する作業依頼をいたしまして、12月上旬から各府省の回答をもとに消費者庁のほうで工程表の改定素案を作るということでございます。

年明け、1月上旬からパブコメを開始いたしまして、パブコメ中の素案につきまして委員会で御説明し、パブコメの意見と委員会の御意見を踏まえ、パブコメした素案の修正につきまして各府省と調整しまして、3月に正式に委員会に諮問して答申をいただいて、3月中に工程表を改定するというところで考えてございます。

あと、資料1-3について簡単に御紹介いたします。最後のページは白書の表ですが、それより前のページの部分につきましては、「消費者行政の推進に関する世論調査の概要」で、これは内閣府の政府広報室で実施された世論調査で、今年の9月に実施したもので、消費者問題について関心事項とか期待することを調査したということございまして、工程表の見直しの参考になる部分もあるかと思えます。

例えば資料の17ページとか18ページは、国や地方公共団体に力を入れてほしい分野とか取組の手法といったところで、生命身体に関する安全の確保とか、被害救済の充実という

事項が関心が高いとか、手法については、被害に遭わないための注意喚起とか、高齢者の見守りとか、悪質事業者への取締りというところに対する期待・希望が多いといった世論調査の結果がございますので、こういうことも参考になるかなと思ひまして、お配りさせていただいたものでございます。

非常に駆け足でございますが、説明は以上でございます。

河上委員長 ありがとうございます。

それでは、御質問、御意見のある方は発言をお願いいたします。いかがでしょうか。阿久澤委員。

阿久澤委員 それではお伺いいたします。今回、KPIの現状を加筆いただいて、進捗状況が分かりやすく書かれています。さらに、そこに進捗状況を示す記号、せつかく分類で記号を付けていますね。それをそこに記すということはできないのでしょうか。記していただくと、進捗の状況が分類された形で更に明確に伝わると思ひます。

消費者庁鈴木消費者政策課長 現状は、資料1-1の1ページ目を書いてございますように、基本的にはほぼ何らかの取組がされている、ないしは予定を示していただいているということで、今、予定が明確でないのは1件だけということなので、その1件については先ほどの御説明で御理解いただけたかなと思ひます。

あと、B1の22件が何かということかもしれませんけれども、一応、取組予定であるという報告をいただいております。これから実際の工程表の改定の作業に入るときには、先ほどの資料1-2でも御説明しましたけれども、施策の実施状況は文章のほうで書いてもらうこととなります。なので、パブコメで出る素案の段階では、文章のところ、こういう取組をしました、例えば検討会を立ち上げましたとかということを書いてもらい、それを見ていただければ分かるようになっていこうと思ひます。

河上委員長 池本委員。

池本委員長代理 池本でございます。御説明ありがとうございます。今後のスケジュールのところ、1つだけ意見を申し上げたいと思ひます。

今日の議論を踏まえて、各府省に改定に関する作業依頼をして回答を求める。まずは、それぞれの担当部署で状況を報告してもらおう。そこは、ある意味自己評価ということになるかと思ひます。そして、それを取りまとめたものを1月にパブコメで広く消費者の側から見た状況についての意見を聞く。その両方を踏まえて、最終的にこの改定案を作ることだろうと思ひます。それから1月には、またこの委員会でも取り上げる時間を予定しているのですが、パブコメの1か月の間でこれに対して意見をといっても、いろいろな団体なり個人にこれが周知され、しかもいろいろな問題を検討して意見を出せるといっても、なかなか時間が限られています。

その意味では、各省庁に作業依頼をするこの段階から、できるだけ消費者あるいは消費者団体の側にも、こういう作業で進むので、1月ごろにはパブコメも行いたいので、是非いろいろ検討してほしいということ、恐らくホームページにはアップされるのだろうと

思うのですが、それだけではなくて、いろいろ関係団体などにもお声掛けをしたりということをお可能な限り広げていただければよろしいかと思えます。これはお願いということですよ。

消費者庁鈴木消費者政策課長 今、御指摘がありましたとおり、今回、委員会の資料としてお配りしたものはホームページにアップされますので、見ていただける状況にはなると思っておりますが、それとは別に、これまでも意見を聞いている消費者団体や経済団体の方には、こういうものを出しましたという御連絡とか、都合が合えば御説明に行くとか、そういうことはやっていきたいと思えます。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。長田委員、どうぞ。

長田委員 このKPIの現状を各省庁が書いていらっしゃる中ですが、これはかなり整理されて書かれている、それともこのまま文章がそれぞれから来ているということですか。

消費者庁鈴木消費者政策課長 長い文章を2つに分けたりしたものはありますけれども、基本的には、KPIの状況は出してもらったものから余り手は入れていないつもりです。

長田委員 そうしますと、例えばですけれども、11ページの「表示の充実と信頼の確保」の(1)の真ん中の段、「景品表示法の普及啓発」の現状で、講師派遣41件で3,800人が参加して、同法のパンフレットを約2,400部配付したと書いてあるのですけれども、3,800人の参加者全員には配付しなかったのかなとか、ちょっとそんなことを思いましたということと。

もう1つは、総務省が地方局で消費者支援連絡会、18ページの3の(2)の で、11の地方局において上半期の連絡会を開催と書いてあるのですけれども、11の地方局は全部なのかというのが分かるように書いていただいたほうが、この後、いろいろな消費者の方や消費者団体の方に見ていただくにしても、全体にもう少しいろいろな前の知識がなくても評価できるような書き方の工夫を是非各省庁にお願いできればと思えます。

消費者庁鈴木消費者政策課長 1点目は、1つの会社で複数の方が来ていただいたら、1社当たり1枚とかにしているのかもしれないと想像したりするのですけれども、確認します。

長田委員 まず、そのKPIは理解度になっているのです。理解度に対するお答えがそこなので、そこもついでに聞いていただければと思えます。

消費者庁鈴木消費者政策課長 理解度は、多分アンケートとかで把握することになると思うのですが、9月までの部分ではやられていなかったということで、KPIの(イ)のような内容で出てきています。

それから、2点目の、11の地方局というのが全国であるならそのことが分かるように、という点は、素案での実績の書き方について、そういうことが分かるように書いてもらうようにしたいと思います。

河上委員長 増田委員、どうぞ。

増田委員 22ページの「高齢者向け住まいにおける消費者保護」のところでございます

けれども、前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握等を踏まえて検討ということについて、これは平成28年度中に報告書などを出すような御予定があるのかどうかと、現状、どの辺りまでされているのかということがお分かりになりますでしょうか。

消費者庁鈴木消費者政策課長 この部分については、指導状況のフォローアップ調査というのを自治体に対してやられていまして、平成26年度のフォローアップ調査の結果は公表されています。フォローアップ調査を平成27年度もやっていますというのが現状でございまして、フォローアップ調査を踏まえて、前払金の在り方について、省内あるいは有識者を集めてなど体制はいろいろあると思うのですがけれども、いつ検討しますということについての明確な答えがなかったというのが現状で、そういう意味で今年度中の取組の予定が明確になっていないという評価でB2にしているものです。

実態調査はしているのですがけれども、その後、その実態調査を踏まえてどうするのかというところの具体的な予定を、今まだ出してもらっていないということです。

増田委員 これはお願いですがけれども、実態調査するだけではしょうがないのかなと思いますので、国としてどういうふうにかえるのかというところを、有識者の方を集めるなり、あるいは御検討いただいて、方向性を示していただくということが重要ではないかと思えます。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。

大森委員、どうぞ。

大森委員 結局数字で表すしか仕方がなくて、きちり数字で表していただいているのはよいのですがけれども、パンフレットを何部配付したとか、協議会が何個できたとか、数字だけでは達成度というのは必ずしも見られない部分があると思うのです。その質の部分はどういうふうにフォローされていますか。

消費者庁鈴木消費者政策課長 これは非常に悩ましいところだと思っております、資料1-2の改定に向けた作業の進め方の、KPIの見直しと既存施策の文章部分、説明の見直しのところとも関係してくるのですがけれども、基本的にはKPIは効果が分かる定量的な指標にしようというのを、理想といいますか目標として掲げて、昨年度作業したのですがけれども、実際にはそういう数字を出せる施策というのは限られていて、言葉での説明、「何々の取組状況」といった形になっているものも結構残っています。

逆に、そういうKPIであれば、年度途中の状況が書けるのですがけれども、数字でとるとなると、一定のタイミングといいますか、期間を置いて調査することになるので、年に1回しか調査していないものでは年度途中の数値が出ないということになっております。また、数字もアウトカムの統計などがあるものは、それを出せるのですがけれども、そうでないものは、若干離れているような数字しか今のところとれないものもあって、非常に難しいところではあります。

先ほど申し上げたとおり、パブコメする工程表の改定素案では、文章で実施状況を書いてもらうことになるので、KPIは基本的にはできるだけ数値ということでもいいのではないかと

と、去年の議論を前提にすると、考えています。ただ、そうではなく、こうしたほうがいいという御意見があれば、それも踏まえて各府省にKPIの見直しの観点を伝えないといけないと思っているのですけれども。きれいな回答になっていなくて申し訳ありません。

大森委員 よく分かるのですけれども、例えばパンフレットを配付しても、そのままごみ箱に突っ込まれている場合もあれば、きっちり講座をした後にその参考資料として配付しているというのでは、同じ枚数でもウェイトが全然違うと思うのです。協議会とかをいっぱい立ち上げて、地方によれば土地の名士が何の協議会でも役員として出られるという感じで、形骸化している。

内容が余りにも消費者教育推進とか、そういう目標と関係のない人たちが集まっている場合もあると思うので、その辺りをどうしたらいいのか私も分からないのですけれども、細かにチェックしていかないと、いろいろ費用などをかけても余り効果が上がらないし、形式的なものになるのではないかと、少し心配しています。

河上委員長 ほかにはいかがでしょうか。池本委員。

池本委員長代理 細かいことのお願いです。

どの辺りでもいいのですが、何か所か。例えば25ページで見ますと、それぞれのところで取締役状況というものがKPIとして書いてあって、数字が現状ということで、何々について何件と書いてあります。それが前年度比で増加なのか、横ばいなのか、減少なのかという評価に当たる一言があるかないかで、受け止める側でこれを更にどうする、検討が必要かということの手掛かりになるのではないかと、そういう記述が一言入ってくるというのではないかと思います。御検討いただければと思います。

消費者庁鈴木消費者政策課長 それは、工程表の改定の作業の中で各府省に検討をお願いしたいと思います。

河上委員長 ほかにはいかがでしょうか。

この基本計画を作ったのがこの3月なので、各省庁も取り組んでいるといっても相当濃淡があるだろうという気がしますので、程度問題かなと思います。第1回の会合を開いて顔合わせをただけのところから、少し審議したところまで、いろいろありますから、その辺は分からないところが結構あるのです。けれども、検討中というだけではなくて、できるだけ具体的にそれを書いていただければありがたいと思います。

何かほかにございますか。長田委員、どうぞ。

長田委員 確認しておいていただきたいこととして、42ページの5の(2)の「パーソナルデータの利活用に関する制度改正」の一番下のKPIの現状の総務省のところですが、調査結果の共有に向けて、関係事業者と調整中。この調整結果の共有というか、何の調整でしょうかということをお願いします。

消費者庁鈴木消費者政策課長 確認します。

河上委員長 よろしいでしょうか。大森委員。

大森委員 余り本題ではないのですけれども、資料1 - 3です。アンケート調査を20歳

以上の方に実施されているのですけれども、これからはもう少し若年層も含めてやるようにしていただけたらと思います。やり方も、くまなくいろいろな人からアンケートが集まるような方法というのを探っていただけたらと思います。

河上委員長 これは、政府広報室というところが主体になってやったわけですね。消費者庁もかんでいるのですか。

消費者庁鈴木消費者政策課長 政府広報室は世論調査を毎年やっているのですけれども、テーマは何がいいかは政府広報室のほうで考えて、今年の幾つかのテーマの1つとして消費者行政も調査しようということになり、その調査の中身については消費者庁の意見も聞いていただいた上で作られたものです。問いの中身は消費者庁も関与して、今、消費者行政について聞くのであれば、こういうことを聞いてほしいということは調整した上でやっています。

調査対象は、政府広報室の世論調査としての一般的なやり方でやられたということでございます。

これとは別に、消費者庁の消費者意識基本調査とかもありますので、どういうところでどういうやり方で調査するのかというのは、いろいろ考えていきたいと思います。

河上委員長 若年層の消費者意識というのもこれから大事になるだろうということで、よろしくをお願いします。

ほかにはよろしいでしょうか。

工程表の改定の考え方とかイメージなどを早目に示していただいて、工程表に記載されている各施策についてKPIを利用して進捗状況を把握されたということ自体は、高く評価したいと思います。

消費者庁には、消費者基本計画が実効性のあるものになるように、消費者団体の意見なども聞きながら精力的に作業に取り組んでいただきたいということで、できれば先ほど池本委員長代理からもお話がありましたように、早い段階から、今こういう現状であるという、今回の資料は委員会から公表されるわけですがけれども、途中経過ですという意味で出して、早くから検討していただけるような体制を是非組んでください。

それから、消費者委員会としては、工程表の施策の追加・拡充・整理などの観点から、いろいろ関心を持っていることがございます。1つは、消費者委員会から出した建議あるいは提言等が進捗状況の中でうまく示されているかどうかというのが一番関心のあるところで、例えば商品先物取引における不招請勧誘禁止規制の緩和で省令改正が行われました。

これは19ページの3の(2)の、商品先物取引のところですがけれども、できましたら省令改正がなされた後の状況がどうなっているのかという辺りです。何度もここで申し上げたのですがけれども、もしも被害状況が反転するようなことがあれば、直ちに法令改正にまで進んでいただきたいということは申し上げていたとおりでありまして、その辺のデータがもしはっきり分かれば出していただけるようお願いしたいというのが第1点であります。

2つ目ですが、第3次消費者委員会で発出いたしました「電子マネーに関する消費者問題についての建議」、それから「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」がありますので、工程表の中でうまく反映させていただければありがたいと思います。電子マネーに関する部分は、3の(2)の辺りかと思います。

あと、「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」も発出しましたけれども、これは13ページの(2)のです。ホームページの事前説明・同意に関する建議の中で、自主的に取り組んでいただけるとおっしゃっていた部分もあったのですが、これも実際にどういう状況なのかということと被害状況を照らし合わせて、やるべきことはやっていただくことが必要ですので、この辺りも分かりやすく反映させていただければありがたい。

3番目ですけれども、改正電気通信事業法の問題がございます。これは18ページで、新しく導入される消費者保護ルールというものが今、議論されているところでもありますけれども、特に初期の契約解除制度です。スマートフォンとか携帯といった移动通信の部分が、自主規制にある程度期待をかけて様子を見るという動きがあるようですけれども、その辺りのスマートフォンや携帯といった移动通信についての取扱いに関するデータをもう少し具体的に出していただけないかということがございます。

それから、第4番目ですけれども、今般、例の建物が傾いて、基礎ぐいがうまく届いていなかったということで、国交省で随分対応されているということは伺っているわけですが、住宅の建築における工程管理の問題に関して、この基本計画の中でも何かしら触れていく必要があるのではないかとございます。

幾つも言ってますみません。もう1つですけれども、22ページの3の(2)のに「高齢者向け住まいにおける消費者保護」というものがございます。これは、有料老人ホームに関する消費者委員会からの建議もあって、いろいろと途中の解約の問題であるとか、初期の一時金の問題を議論していただいている、そこは手を付けていただいていると認識しているのですが、あどきに問題としてあるのだけれども、なかなか手を付けられなかった、いわゆるサービス付き高齢者住宅、「サ高住」と言われるものの状況についてお願いがあります。

これは、通常の民間の賃貸借契約に介護サービスが付加されているだけというものですけれども、この「サ高住」の事業者が民間事業者である以上は、倒産したり、場合によっては事業を廃業するという場面が出てまいります。現に、つい最近ですけれども、四日市で、ある事業者が突然廃業して、認知症の患者二十数名を含む入居者が1か月以内に退去してくださいと言われてしまったという問題があったと伺っております。こういう場合の対応方法については、実は法制度的にはきちんと対応がなされていないのではないかと思います。そういう問題も含めて、「サ高住」についての議論も今後考えないといけないのではないかと考えております。

御承知のように、高齢者住宅に関していろいろな制度が実施されています。4年ほど前

から、この「サ高住」についても、国の高齢者住宅の数が足りないというのを補うために許可されてきているわけですが、現時点で既に15万戸近い「サ高住」が存在していて、それがまだ増加中であります。

民間の事業でありますから、制度的に見て廃業とか倒産というのは当然あるわけで、そういうものに対して、制度的に廃業時に、例えば行き先をきちんと決めてあげるとか、何か義務付けをするようなバックアップが必要なのではないかと思われ、民間任せにそのままにしておいてよい事態ではないという認識を持ちました。もし、この高齢者向け住まいにおける消費者保護の問題に関して、プラスアルファで何か考えるのであれば、そういうところは考えていただければありがたいということでございます。

思い付きのようなことばかり申し上げて申し訳ないのですが、今、気が付いた範囲で申し上げさせていただきます。

本日の本会議での議論の結果なども踏まえまして、今後、委員間打合せなどでヒアリングが必要な項目を検討しまして、消費者委員会としてもヒアリングを行いながら、消費者基本計画の検証・評価・監視のための関係省庁ヒアリングを実施することにしたいと思えます。また、消費者庁とは緊密に連絡をとりながら、改善のための在り方について考えてみたいと思えます。

消費者庁におかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきまして、まことにありがとうございました。

(消費者庁消費者政策課長退席、消費者庁個人情報保護推進室長着席)

3. 平成26年度個人情報の保護に関する法律施行状況の概要について

河上委員長 次の議題は、「平成26年度個人情報の保護に関する法律施行状況の概要について」であります。

消費者庁にお越しいただいております。お忙しいところ、どうもありがとうございます。

個人情報保護法に基づいて策定された個人情報の保護に関する基本方針において、消費者庁は毎年度の法の施行状況について、関係行政機関からの報告を取りまとめ、その概要を公表いたしますとともに、消費者委員会にも報告をし、当委員会は法の施行状況のフォローアップを行うこととされております。平成26年度の施行状況の概要については、消費者庁が10月27日にその結果を公表しておりますので、まず冒頭で個人情報保護法と同法の施行状況の概要について御報告をお願いしたいと思います。

説明は10分程度でお願いいたします。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 消費者庁消費者制度課個人情報保護推進室の笠原と申します。よろしく申し上げます。

今、委員長から御説明いただきましたとおり、先月末にこの報告書、施行状況の調査に

ついて公表いたしました。本日、内容について御説明させていただきますが、お手元、資料、報告書の本体と、それから2枚紙程度の要約版をお配りしておりますので、こちらの要約版のほうを用いて御説明させていただきたいと思っております。

御案内のとおり、個人情報保護法の具体的な個別の施行につきましては、それぞれ個人情報取扱事業者が行う事業を所管しております各所管大臣が、これをそれぞれが行うという、主務大臣制と呼ばれておりますが、そういうたてつけをとっております。

それから、さまざまな消費者等からの個人情報に関する苦情・相談につきましては、国民生活センターとか各都道府県の消費生活センター、それから業界団体であります認定個人情報保護団体といったところがそれぞれ行っておりますので、そういったところについての取組の状況についても、これを取りまとめているというものでございます。

内容につきまして、この要約版のほうの構成としまして、第1章、第2章、第3章と分かれておりますので、順に御説明させていただきます。

まず、第1章の国による個人情報保護に関する施策の部分でございますが、内容につきましては、事業分野ごとに各主務大臣がガイドラインを作っております、そういった策定の状況とか各主務大臣による権限行使の状況、それから認定個人情報保護団体の認定の状況。あと、いわゆる過剰反応と申しまして、法の定め以上に抑制的に対応してしまうようなものがございます。それに対しての正確な理解を促進するという取組を行っております、そういった類いの情報について取りまとめてございます。

今回、平成26年度におきます特徴としましては、昨年7月に発覚いたしました大手通信教育事業者、ベネッセコーポレーションに関する大規模漏えい事案、こちらのほう、新聞等でもかなりにぎわしておりましたけれども、この事案を受けたさまざまな取組というものが昨年度の極めて特徴的な内容になるかと思っておりますので、この点を中心に御説明させていただきたいと思っております。

まず、各事業分野ごとのガイドラインの策定・見直しの部分につきまして、恐縮ですがけれども、報告書本体のほうの1ページ目を御覧いただければと思っております。文章の記載の2パラグラフ目に「また」というところがございまして、こちらに少し触れております。消費者庁では、個人情報保護を政府として総合的かつ一体的に推進するという観点から、標準的なガイドラインというものを策定いたしまして、各ガイドラインにおける基本的な事項というものの共通化に努めているところでございます。

今回、ベネッセ事案を受けまして、昨年11月に標準的なガイドラインというものの一部改定を行いました。具体的には、今般の事案の特性を踏まえまして、まず委託先における管理監督の手法。それから、内部・外部から不正行為によって漏えいされることを防止するための安全管理措置。3つ目としまして、第三者から個人情報を取得する際の適正性を確保するための手当、この3点につきまして、これを強化するためのベストプラクティスというものを追記するという形の見直しを行っております。

先ほどの要約版のほうにお戻りいただきまして、一番上から御説明させていただきます

けれども、ガイドラインの策定・見直しにつきましては、平成26年度末の時点でガイドラインにつきましては27分野、計38本ございます。昨年、平成26年度中に策定されたものが1本ございまして、見直されたものが7本ということになってございます。

新たに策定されたものにつきましては、これは既に存在します2本のガイドラインを統合したものであるということになっております。

それから、見直された7本につきましては、そのうち5本につきましては、先ほど御説明いたしました標準的なガイドラインの改正を受けまして、それと同じ内容を反映させるという観点から同様の手当を行ったものでございます。

また、ほかにもガイドラインはさまざまございまして、こちらについても本年度以降、順次、同様に標準的なガイドラインに対する対応の作業というのは進んでいるところでございます。

次の丸の主務大臣による権限行使の状況につきましては、まずベネッセの事案につきまして法に基づく勧告を1件行ってございます。

それから、報告の徴収も3件ございまして、そのうち1件はベネッセの事案に関して報告を求めたものであるということになってございます。

また、2つ目の黒丸にございますけれども、昨年9月にこのベネッセの事案に関しまして、同社から漏えいした個人情報いわゆる名簿業者が取得し、また第三者に提供するというので、そういった個人情報の取扱いにつきましては、法の規定に基づきまして、経済産業大臣を主務大臣とするという指定を行ってございます。これは、法律上、施行後初めてのケースということになってございます。

それから、少し飛びまして、第1章の最後の丸ですが、ベネッセ関係としまして、この事案を受けまして、各府省より所管の業界団体などに対しまして、個人情報保護法などの遵守に関する周知徹底の要請文書というものを3,200件余り発出してございます。

以上がベネッセの関係での特徴的な部分でございまして、合わせまして、上から3つ目の丸ですけれども、認定個人情報保護団体の認定状況としましては、平成26年度末で42団体となっております。前年度から3団体増加しているということでございます。

それから、過剰反応に対する取組ですけれども、こちらも昨年度の特徴的なものとして、本年2月に発生いたしました川崎市の中학생殺害事件の関係で、その際に児童生徒の非行防止・被害防止等の促進・取組を図るために、関係機関の間での情報共有というものが行われているのですけれども、その際に個人情報であることを理由に情報の提供を差し控えるといった実態があったということ踏まえまして、こういった情報共有を円滑に図るという観点で、学校機関、それから警察機関を始めとする関連の機関の間の連携促進を要請する文書というものを警察庁、文部科学省のほうから、それぞれの関係機関のほうに発出しているというものがございます。こちらが昨年度における特徴的な取組ということになってございます。

以上が第1章の御説明でして、第2章としまして、事業者等の個人情報保護に関する取

組の状況でございます。

苦情相談の件数とか、またその処理の状況、それから各事業者で発生しました個人情報の漏えい事案の状況などについて取りまとめてございます。

昨年度の苦情処理の件数は6,769件になってございました。これは、前年度から比べると1,000件近く増加してございます。背景として考えられるものとして、データとして月別の件数の推移などを見ますと、昨年7月に発覚しましたベネッセ事案が1つの要因になっているとも考えられると思っております。

それから、漏えい事案の件数ですけれども、事業者が昨年度公表しましたものが338件ということになりまして、ここ数年、同程度、300件台から400件台で推移してございます。

それから、第3章につきましては、法律が全面施行されてから昨年度末でちょうど10年ということで、その10年間の施行状況を時系列のデータとしてまとめてございます。

おめくりいただきまして、グラフが付いております別紙を御覧いただければと思うのですが、別図1で、ガイドライン、認定個人情報保護団体の認定団体数の推移をグラフにしております。10年間で、この数は一貫して増加してきているところでございます。ただ、ガイドラインにつきましては、平成26年度末時点で前年度より2本減ってございます。先ほど御説明いたしましたとおり、既存ガイドラインの統合など、技術的な理由によって減っているというものでございます。

それから、下の図2と3を御覧いただければと思っておりますけれども、2としまして主務大臣の権限行使の状況。それから、苦情相談の件数と漏えい事案の件数の推移が書いてございます。傾向としましては非常によく似ておりますけれども、法施行直後から漸次減少傾向にあるということでございますが、近年は横ばい傾向が続いているというものが見られるところでございます。

私のほうからの御説明は以上になります。

河上委員長 どうもありがとうございました。

それでは、御質問、御意見のある方は発言をお願いいたします。中原委員、どうぞ。

中原委員 中原と申します。御報告ありがとうございました。

資料2-1の最後に御説明のあった別図2と、その下の図3を見比べますと、漏えい事案自体がだんだん減っているということがございますけれども、それに対する主務大臣の権限行使の件数につきましては、報告の徴収が例えば平成19年度は83件あったものが、昨年度は3件、その前の年も2件ということで、かなり減っております。この点に関して、漏えい事案の中で報告の徴収をどういう場合に行うのかについての考え方を御教示いただければと思っております。

もう1つは、その後、助言、勧告、更に命令といった措置が法律上は規定されておりますけれども、昨年度は勧告が1件ということで、これはかなり桁違いに大規模な事案だったということは理解できますけれども、それでも命令までは行っておりません。この点に関して、助言と勧告がどういう場合にされるのかの考え方についても御教示いただければ

と思います。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 ありがとうございます。

第1点目につきましては、実際には各主務大臣がそれぞれ独自の判断をもって施行するというので、消費者庁のほうにおいて判断するものではないのですが、基本的には事案の性格・悪質性とか広がりといったものを考慮に入れて、かつ相手方事業者が協力的に情報提供するかどうかといったさまざまな考慮をいたした上で、適切な手法をとっていると理解しております。

ただ、今回、実際の報告徴収、平成26年度は3件ということでございますけれども、任意に、もしくはスピード感を持って、電話などでさまざまな情報収集に当たるということは、事案発生時には各主務大臣、省庁にて行っていると承知しておりますので、数字が3件ではございますけれども、もっと非公式な形ではさまざまな情報収集を行っているという理解しております。

それから、2点目の指導・助言から勧告、更に命令があるという中ですが、命令に至るには法律上の要件がございますので、指導・助言は必要に応じて行うということですが、法律に基づく勧告というものを、是正のために、まずはするということとなります。命令につきましては、その勧告を受けても、なお正当な理由なく勧告に係る措置をとらなかった場合で、個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときに命令をすることができるという、次の段階として規定されておりますので、まずは勧告して、現状、その勧告に各事業者が適切に従っているという状況だと理解しております。

河上委員長 よろしいですか。

ほかにはいかがでしょうか。特によろしゅうございますか。

では、私から3点ほど伺います。漏えい事案の数が出ていますけれども、これは実際に漏えいされた個人情報件数でもまとめて出しているのですか。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 トータルの漏えいした個人情報の件数ということでしょうか。

河上委員長 はい。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 全てというわけではないのですが、報告書のほうの後ろの参考のデータ部分でございますが、ページ数で言いますと38ページ以降です。平成26年度において、50,001件以上の漏えいが発生した事案というものを一覧にまとめてございます。ただ、これよりも少ない件数の事案というのは、件数自体はかなり出ておりますので、それを全て網羅的に積み上げたデータというのは、こちらの消費者庁でも把握していない状況でございます。

河上委員長 分かりました。それから、全体として見ると、1回漏れたときの数が大きなものが増えているという印象なのですかけれども、そういう認識でいいのですか。そうでもないのですか。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 データのほうが関連するものとしまして、8ペー

ジの下の表をちょっと御覧いただければと思うのですが、漏えいの規模ということで、平成26年度を見ていただきますと、1回当たり500人以下のデータの件数で漏れているというのが7割近くを占めてございまして、大規模というのは相対的に少ないということだと。平成25年度も同様の割合ですので、傾向としまして小規模が散発しているという実態かなと理解してございます。

河上委員長 そうですか。

もう1点、マイナンバー制度が導入されたということがありますけれども、この報告はその前の段階ですね。マイナンバー制度を導入されることによって、個人情報のかかなり大事な情報の鍵が企業とかいろいろなところに入っていくわけですが、それに対する準備のようなことというのは、そこで問題が起きるかもしれないという前提で、対応策をとったということはあるのですか。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 今回、調査の対象としている事案としまして、防止策をマイナンバーもしくは特定個人情報に特化したものというのは、データとしてはとっていないところではあります。

河上委員長 恐らく前提として、そういうことに対する対応というのは必要だったのだろうと思いますから、もし何かあれば、また教えてください。

最後に、消費者委員会のほうから出した建議の中で名簿屋問題というものがございました。名簿屋に関しては、実態がそもそもよく分からないということもあたり、どういふふうになっているのか分からないけれども、これは実態を少しでも解明しないといけないという話にはなっていたと思うのですが、名簿屋に関しては何か取組をなされたということはあるのでしょうか。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 実は、まさに現在行っているのですけれども、消費者庁のほうで委託調査をしております、いわゆる名簿屋、名簿事業者の取引実態、それから個人情報保護法の遵守の状況といったものについて、業界のヒアリング等を踏まえた実態調査をしているところでございます。今、あらかじめデータは収集が終わったところではございますが、これから取りまとめを始めて、最終的には報告書という形にまとめたいと思っております。

河上委員長 もし状況が分かれば、情報をお知らせいただければありがたいと思います。よろしくをお願いします。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 承知しました。

河上委員長 個人情報保護に関しては、当委員会としても非常に高い関心を持っておりまして、昨年7月、それから9月に意見を公表し、同法の改正動向等についても注視してまいりました。個人情報保護法は今年の9月に改正されて、法律の所管が消費者庁から、来年1月1日に成立される個人情報保護委員会に移管されることになっております。

ただ、消費者の個人情報の保護という問題は、消費者問題としてはかなり重要でございますので、消費者問題に及ぶ個人情報保護に係る事項に関しましては、引き続き当委員会

としても、消費者行政一般を監視するという観点から意見を表明してまいりたいと思います。またそのときには消費者庁にもお力添えをいただかないといけないと思いますけれども、うちの所管ではないと言わないように、しっかり協力していただければと思います。

消費者庁笠原個人情報保護推進室長 おっしゃるとおり、所管は外れますけれども、個人情報の保護は消費者の権利利益の増進・確保に資するということがございますので、消費者庁としましても、いわゆる消費者問題としまして、これを引き続き注視し、また積極的に対応していきたいと思っております。また、苦情相談等、引き続き国民生活センターなどでこれまでと同様、受け付けるという形で体制は万全を期していきたいと考えております。

河上委員長 力強いお言葉、ありがとうございました。一緒にまた協力してやらせてください。

消費者庁におかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきまして、まことにありがとうございました。

(消費者庁個人情報保護推進室長退席)

4. 閉会

河上委員長 本日の議題は、以上でございます。

最後に、事務局のほうから今後の予定について説明をお願いします。

丸山参事官 次回の本会議の日程、議題につきましては、決まり次第、委員会ホームページ等を通じて、お知らせさせていただきます。

なお、この後ですけれども、委員間打合せを開催いたしますので、委員の皆様におかれましては委員室のほうに御移動いただくよう、よろしく願いいたします。

河上委員長 それでは、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。