

意見募集で寄せられた意見

(平成 21 年 12 月 14 日時点)

(資料 2 のうち意見募集で寄せられた意見を抜粋した
もの)

目次

第1	総論	4
1	「消費者基本計画」策定の趣旨	4
	(1) 消費者行政の新たな展開	4
	(2) 新たな基本計画の策定に当たって留意した事項	5
2	今次基本計画が目指す消費者政策の基本的方向性	6
	(1) 基本的方向性・項目立て	6
	(2) 消費者事故等の未然防止、再発・拡大防止	11
	(3) 地方消費者行政の充実支援・環境整備	13
	(4) 被害者救済等	15
	(5) 消費者の自立支援	16
3	基本計画の実効性確保	18
第2	各論	19
1	消費者事故等の未然防止、再発・拡大防止	19
	(1) 消費者被害の未然防止	19
	(2) 情報集約システムの構築・運用	20
	(3) 事故原因究明の体制の強化等	21
	(4) すき間事案に対する消費者庁の積極的な対応	22
	(5) リコール等に関すること	23
	(6) トレーサビリティ等に関すること	24
	(7) 法令等の整備に関すること	25
	(8) 国際関係に関すること	27
	(9) 住宅トラブルに関すること	28
	(10) 犯罪の取締り、再発・被害拡大防止	29
	(11) その他	30
2	地方消費者行政の充実支援・環境整備	31
	(1) 地方消費者行政の充実・強化	31
	(2) 消費者ホットラインの運用	32
	(3) 集中育成・強化期間における基金の活用	33
	(4) 集中育成・強化期間後における支援策の検討	34
	(5) 消費生活センター相談員の待遇改善等	35
	(6) 地方の執行体制の強化	36
3	被害者救済等	37
	(1) 被害者救済制度の検討	37
	(2) 多重債務者対策の検討	38

(3)	緊要な消費者トラブルへの対応.....	39
(4)	裁判外紛争処理制度（ADR）の円滑な実施.....	40
4	消費者の自立支援.....	41
(1)	リスクコミュニケーションの充実.....	41
(2)	消費者教育の推進.....	43
(3)	広告その他の表示の適正化.....	46
(4)	規格の充実.....	47
(5)	適格消費者団体、消費者団体への支援.....	48
(6)	消費者契約の適正化.....	49
(7)	計量の適正化.....	50
(8)	消費者の意見の反映及び透明性の確保.....	51
(9)	環境への配慮.....	52
(10)	事業者の取組み、事業者に対する配慮.....	53
5	その他.....	54
(1)	消費者庁等の体制整備.....	54
(2)	消費者庁所管法律の執行状況の点検・評価.....	55
(3)	個人情報保護法の推進.....	56
(4)	その他.....	57

第1 総論

1 「消費者基本計画」策定の趣旨

(1) 消費者行政の新たな展開

- ☆ 他省庁に対し、消費者庁の司令塔の役割を明確化・強化し、その実効性を確保する施策を明記してほしい。
- ☆ 「消費者庁及び消費者委員会が司令塔」とあるが、消費者利益は国益に還元されると考えれば司令塔は消費者庁が行う事が適切だとは思えない。消費者に対するアプローチに限定して機能すべき。また消費者団体を意識した記述となっているが、消費者庁が設置されたことから、消費者団体のあるべき姿は自ずと変革すべきであり、保護や支援を行うのではなく完全に分離すべきであるとする。協力の必要性がある事案もあると思うが、必要以上に密接になることは消費者団体が圧力団体へと変質し、また、特定の集団への利益誘導に繋がる弊害も予想される事から、消費者団体との決別による公平性の維持を保ってほしい。
- ☆ 『消費者庁及び消費者委員会が司令塔として---』という表現には違和感がある。消費者行政の司令塔としては、正に「消費者庁」がこれにあたるものであり、「消費者委員会」は、「消費者庁」と一線を画す存在として、政策的的確性等を監視する役割を持つ組織と認識されている。相互の機能、役割の違いを明確にするべきである。
- ☆ 省庁横断的な問題についての政府一丸となった取り組みとあるが、消費者庁の人員的、規模的に可能であるのか、消費者委員会の権限についてどこまで実行可能であるのかなど疑問がある。状況に応じて、消費者庁や消費者委員会がどのように対応するかなどの具体的な行動計画が必要である。
- ☆ 消費者行政の体制確立と消費者の安全・安心の確保を基調とする新たな「消費者基本計画」の策定により、消費者庁と消費者委員会が役割を十二分に発揮して問題解決のために実効的な取り組みを進めることを要望する。
- ☆ 消費者基本計画は、本来消費者庁も含めた各省庁の施策を検証・評価・監視するツールであるという趣旨を踏まえれば、今後の原案の作成や検証・評価・監視作業などにおける消費者庁と消費者委員会の役割分担についても十分な協議が必要である。【同旨1件】

(2) 新たな基本計画の策定に当たって留意した事項

ア 基本計画の策定

- ☆ 消費者基本計画は、3ヵ年計画とすること、毎年見直し修正をはかること、毎年の検証・評価の時期を十分検討すること（各省庁の次年度予算・事業計画に影響を持ちうるようにすること）、が必要と考える。【同旨2件】

イ 消費者市民社会の形成支援、地方消費者行政に対する積極的な支援

- ☆ 消費行動を通して社会を変革するという社会に対する主体的責任をもち他者への思いやりや助け合いという共生の理念をもつ概念である「消費者市民社会の実現に向けた新たな取り組み」を総論の上位概念として加えるべきである。【同旨5件】
- ☆ 消費者市民社会の実現をめざすことを明記すべきである。公正で安全・安心な社会の実現をめざすものであること、良質な市場、公正な勧誘ルール、取引ルールの確立をめざすことを基本的な方向性に加えるべきである。
- ☆ 総論として、消費者基本法や消費者契約法の改正など消費者市民社会実現に向けての法制度の確立を加えること。

ウ 関係者との連携による施策の実施

- ☆ 現状の消費者危害に対する調査、行政処分、広報等は食品衛生法等の下で過度に行われており、特に回収・新聞告知等費用は中小企業の存続を左右するレベルになっている。環境への負荷軽減やローコストマネジメント及び零細企業の保護を意識して作成してほしい。また、消費経済社会における消費者である前に、我々には市民として国民としての権利と義務責任があることを明確に謳ってほしい。
- ☆ 今後の消費者行政の新たな展開を検討するに当たっては、各種業界団体と密接に連携することにより、多様な主体がその検討およびその後の各種施策に参画できるような配慮が必要である。
- ☆ 事業者は、消費者に安全な商品・サービスを提供することが使命であり、そのような努力を怠る事業者は市場から淘汰されるような環境整備を需要サイド・供給サイド両面から推進していくことが重要と考える。消費者行政の推進に当たっては、消費者と事業者を対立的に捉えるのではなく、消費者と事業者との win-win の関係を構築していくことが必要であるため、「消費者と事業者との win-win の関係を構築していく視点」を追加すべきである。【同旨2件】
- ☆ 基本計画を策定する際には、①消費者保護と産業振興や公平な市場環境等の両立が可能であること、②重複規制などによる混乱をさけ、消費者のみならず企業にとってもわかりやすい制度設計となること、の2点を配慮すべき事項として明示してほしい。

2 今次基本計画が目指す消費者政策の基本的方向性

(1) 基本的方向性・項目立て

- ☆ 消費者の立場は多様であるのに柱が足りない。例えば、マスコミの偏向報道による人権侵害という誰も規制しない分野に対する対応として、5つ目の柱に「消費者の観点からの新たな政策の積極的な推進」を入れるべき。
- ☆ 4つの柱の下に『食品安全の確保・・・など省庁横断的な問題について、政府一体となった取組み』との表現があるが、なぜ最初に食品安全の確保を謳うのか疑問であり、全部抹消か修正を希望する。消費者庁は食品に100%の安全を確保することが可能と考えているのか。
- ☆ 基本的な方向性につき賛成。【同旨3件】
- ☆ 消費者にとってわかりやすい項目整理を求める。「消費者の自立支援」に消費者政策上重要と思われる課題の多くをまとめているが、この整理には無理がある。
- ☆ 消費者委員会の役割、今後の方向性がわかりにくいので、独自性を打ち出すとよい。
- ☆ 全体的な印象として、消費者政策が狭く捉えられているので、(1)従来、「被害救済」を重視し、その被害を引き起こした市場行動に対して十分に対応することができなかつたため、現在のような歪みが生じていることから、今後は、消費者被害だけでなく、市場の行動改善につながるような消費者政策を推進すべきである（例えば、欧米の様々な国においては、広義のコンプライアンスを確保するために、共同規制が有効であると認識されているので、日本においても、行動規範や規格といった共同規制のツールを取り入れた消費者政策を展開すべき）。(2)消費者の中でも特に弱者消費者、とりわけ、「子どもの安全」及び「高齢者被害」を重点にした施策をすべきである。(3)消費者啓発・教育及び事業者の啓発・教育を一つの柱にし、消費者の啓発・教育については、教育、消費者行政、民間・消費者団体、社会心理学者などの専門家によるコラボレーションをしながら、より一層の独創的な取り組みをすべきであると考え。
- ☆ 「良質な市場における取引の公正の確保」を基本的方向性に加えるべきである。
- ☆ 基本的な方向性と課題として、①法律の整備（特商法の再訪問についての具体的な規制など）、②事業者向け教育（各法律の理解と遵守など）の推進、③消費教育の「推進」ではなく「義務」が必要である。
- ☆ 「政府一体となった取組み」には内閣府食品安全委員会や厚生労働省等との連携も含まれていると思うが、科学的根拠と国際的整合性についても基本的方向性に盛り込んでほしい。食品安全に関しては、消費者の意識のみでなく、科学的根拠と国際的整合性も重視すべき。
- ☆ 「一元的・横断的な視点」は消費者行政の全体にかかわることである。
- ☆ 「消費者の安全・安心の確保」を消費生活の広い範囲で徹底することと、「消費者の権利の保証」を基本計画の大綱とすべきであると考え。
- ☆ 基本的な方向性と課題で欠落している重要な柱は「消費者・事業者の協働」であり、

- 消費者の権利と事業者活動の関係について方向性を明確にしていく必要がある（企業の果たすべき社会的責任、例えば低炭素社会への取組やP L問題についての情報公開など）。
- ☆ 原案では、消費者の自立支援が強調されすぎているので、消費者の自立以前に、「消費者の権利の尊重」を第一に掲げ、「消費者の権利擁護のための基盤整備」を柱の一つとすべきである。そして、そのための適正な規制や行政職員への消費者教育などを行う行政の責任を明記し、さらに事業者や事業者団体の責任（自ら違法行為を行わない責任、市場から悪質業者を排除する責任、事業者或いは事業者団体として自ら被害予防や被害救済に取り組む責任、事故原因究明等に協力する責任など）について、これらの内容を明確にした上で柱の一つとして掲げるべきである。
 - ☆ 本源的には、消費者政策に関係する消費者にも事業者にもわかりやすい施策を展開することが大事であり、既存の法令・制度との関係等を精査・吟味し、現場が混乱しないようにすることが重要である。そのため、「一元的・横断的な視点」は「一元的・横断的で『消費者にも事業者にもわかりやすい』視点」とすべきである。
 - ☆ 国生審の意見もさることながら、昨年6月の「消費者行政推進会議とりまとめ」、閣議決定「消費者行政推進基本計画」、2008年度版国民生活白書、本年11月5日弁連「安全で公正な社会を消費者の力で実現しようー消費者ー市民社会の確立をめざして」も参照すべきである。
 - ☆ 「消費者の安全・安心の確保」に、「②社会全体の中で、それぞれの取り組むべき課題と役割・責務：消費者、事業者、消費者団体、事業者団体、行政機関、司法機関等」とあるが、「基本的な方向性と課題」の中では必ずしも具体的になっていない。今後の議論の中で、実現可能性を踏まえつつ、消費者、事業者、消費者団体、事業者団体、行政機関、司法機関等が担うべき役割を分かりやすく説明すべきである。
 - ☆ 消費者基本計画は、全省庁の消費者政策上の課題を幅広く網羅することが重要である。今回の意見募集で示された「新たな消費者基本計画の基本的な方向性と課題」の案に記載された大項目は、主として消費者庁の重点課題の視点からの整理となっており、消費者庁の重点課題には当てはまらないが消費者政策上重要となる課題の多くを「消費者の自立支援」の一項に当てはめる整理には無理があると考ええる。白紙の状態から消費者基本計画の検討を開始するのであれば、より消費者にとって分かりやすい項目整理を行うことが重要であり、テーマ別に項目をまとめるべきである。
 - ☆ 「消費者の安全・安心の確保」には、平成21年7月の国民生活審議会の意見が引用されているが、たとえば「消費者行政一元化の中での重要な視点」が原案の3点でいいのか等についてはさらなる検討が必要である。「消費者の権利の尊重と自立の支援」などを明確にした消費者基本法や、消費者基本法改正の基礎となった『21世紀型消費者政策の在り方について』（第18次国民生活審議会消費者政策部会報告書）との関係で重要な視点を検討することも必要である。なお、「被害に遭いやすい生活弱者」「被害者救済」といった消費者被害に焦点を当てた表現が散見されるが、基本的に消費者政策を「消費

生活に関わる政策」として、より広い視点で捉えることが必要である。

- ☆ 消費者基本計画は、行政機関が自ら実施する事項、及び関係者の取り組みを行政機関が支援する事項をとりまとめるものであるから、「消費者の安全・安心の確保」中の「社会全体の中でそれぞれの取り組むべき課題と役割・責務」についても、その目的を達成するために消費者行政（各省庁）が何に取り組むのかについて明確に記述する必要がある。
- ☆ ④消費者の自立支援について、自立すれば消費者政策は完成という書きぶりが感じられ違和感がある。消費者の権利の前には、あらゆる環境を整えると言う当たり前の消費者政策が一義的にあってしかるべきと思うので、4項目の冒頭に追加或いは④消費者の自立支援の項は、例えばもっと広い概念として「消費者の権利擁護のための基盤整備」を柱の一つとして導入とすることを要請する。そのための適正な事前規制なり事後規制、行政職員への消費者教育の徹底を明記し、さらに、事業者や事業者団体の責任（コンプライアンスの遵守、市場から悪質業者を排除する責任、事業者あるいは事業者団体として消費者被害予防や被害救済に取り組む責任、事故原因究明等に協力する責任等）についてこれらの内容を明確にした柱建てが必要だと考える。
- ☆ 透明性に強くコミットすることは、諸国政府に「規制、規制の実施責任者である規制当局および規制プロセスが透明で差別的でないことを確保すること」および「国内外を問わず、著しく影響を受ける、もしくは利害関係を持つ可能性のある関係者全員の意見を聞く」ことを求めるOECD指導原則等のグローバル・ベスト・プラクティスと整合するものである。今後も日本政府が消費者行政全体およびその各工程において透明性を確保しながら、消費者利益の増進に向けた取組みに注力されることを希望する。
- ☆ 当面は消費者の安全・安心の確保が重点であるとしても、中期的には幅広く消費者の権利の実現・充実を進めていく視点を盛り込むこと。
- ☆ 項目の組み立ては、テーマ別など消費者にとってわかりやすい組み立てとすること。
- ☆ 別紙1の基本的な方向性と課題の下の①事故の未然防止、再発・拡大防止②地方消費者行政の充実支援・環境整備③被害者救済等④消費者の自立支援は、①③④は実際の施策であり、②はそれらを推進する手立てであるから、区別または順番を整理すること。
- ☆ 新たに⑤として「協働による推進」を項だてし、消費者庁自身の司令塔としての役割発揮の課題を明確にすべき。
- ☆ 消費者基本法の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」の記載がなく「消費者の安全・安心の確保」が強調されている印象を受ける。「消費者の安全・安心の確保＝消費者の保護」は重要な取り組みテーマであり、昨今の社会状況の中で喫緊の課題であることは間違いないが、消費者基本法が消費者のあるべき姿として謳っている自らの権利を行使し、正しい消費行動を通して社会に影響力を発揮する逞しい「自立した消費者」の育成・支援についても同等の比重で明示した方がよい。
- ☆ 「基本的な方向性と課題」の4テーマはいずれも重要な事項であるが、現基本計画の3

つの「基本的方向」の内容と、同種あるいはその「重点事項」に類すべき内容が含まれるとも考えられるので、現計画の「基本的方向」・「重点課題」と、新計画案の「基本的な方向と課題」について、相互の位置関係を体系的に再整理されることを希望する。また、現行計画「基本的方向」の3項目に、「地方消費者行政の充実・環境整備」を加え、基本的方向を4項目とし、新計画案における「事故の未然防止一」、「被害者救済」の2項目は、「消費者の安全・安心の確保」、「緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応」の重点事項として位置付けることも考えられる。

- ☆ 消費者問題の本質的な解決や安全・安心な消費社会の実現に向けては、消費者・事業者・消費者団体・事業者団体・行政機関・司法機関等（更にマスメディアも含まれる）の関係組織・個人が、それぞれの役割と責任を認識した上で、協働して問題に対処していくことが必要である。その意味で、ここに掲げた国民生活審議会「消費者の安全・安心の確保に向けた総合的な取り組みの推進について（意見）」は重要である。これに関する具体的な施策が本計画案の中に盛り込まれることを要望する。
- ☆ 消費者基本計画が5年間ごとの期間計画であり、政策の継承性も必要であることを考慮すると、第1次計画（2005-2009）期間中の政策の実績評価や課題について十分な総括が行われ、その上に立って、第2次計画が策定されることが適切と考える。提示された資料では、現計画期間中の総括について明示されておらず、新たに掲げられた「基本的な方向性と課題」についても、行政諸官庁がどのような現状認識、課題認識に基づいて検討されたものかが解説されていない。第2次基本計画の政策を裏打ちする前計画の評価・総括について記述されることが望ましい。
- ☆ 海外の基準等と大きく乖離しないようにするなど、国際的な整合性に配慮すべきである。また、輸入品に対する安全性の確保も重要であり、海外の事業者にも理解しやすいルール・計画にすべきである。かかる観点から、外国政府や国際機関等との協調体制を強化すべきである。また、商品の製造・販売等の実態を踏まえて、公平かつ現実的な計画とすべきである。PDCAサイクルを機能させて策定すべきである。
- ☆ 「社会全体の中で、・・・課題と役割・責務」に6つの団体が挙げられているが、地域コミュニティの役割の重要性から、自治体や町内会組織は欠かせないと思う。
- ☆ 消費者と事業者・行政との間では、情報等において圧倒的な格差（情報の非対称）が存在するので、『消費者の安全・安心の確保』を実現するためには、消費者の権利が確保される制度の確立が必要。
- ☆ 「消費者の安全・安心の確保」について、消費者庁の範囲で考えられているようであるが、関係する各省庁が何を取り組むのかを明確にする必要がある。
- ☆ 消費者行政の目的は「消費者被害を根絶する」ことにあり、国民1人1人が「自立した消費者」になる必要がある。消費者と事業者との間に情報力、交渉力等の構造的な格差があることを踏まえつつ、行政は勿論のこと国民参加型で防犯の考え方と同様「自分のことは自分で守る」、「地域のことは地域で守る」の精神を各基本方針に取り入れ作成

すべきである。

☆ 公正で安全・安心な社会の実現をめざすものであること、良質な市場、公正な勧誘ルール、取引ルールの確立をめざすことを基本的な方向性に加えるべきである。

☆ 「質の高い市場（弱肉強食でない棲み分けを基本にした、日本古来の取引の場）での取引の公正の確保」すなわち「債務者の権利」を基本的方向性に加えるべきである。

(2) 消費者事故等の未然防止、再発・拡大防止

- ☆ すき間事案に対する消費者庁の積極的な対応は急務。インターネット上の無形商品等は、インターネットに国境が無い現状、政府からの指導・監督は避けて通れない重要案件と考える。
- ☆ 事故の未然防止、再発・拡大防止として、すき間事案に対する消費者庁の積極的な対応とあるが、すき間事案に対する具体的な対応がまだ見えていないため、他省庁所管法との整合等に十分配慮し、過剰な対応にならないよう適切に執行してほしい。
- ☆ 消費者庁のホームページに掲載されている情報を見ても、どのような相談・苦情・提案なのかが把握困難であるため、企業の対応・消費者庁の判断を確認できるように表記するなど、情報集約システムの構築・運用の充実を求める。
- ☆ パロマ工業製ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒死傷事故やシンドラ社製のエレベータ事故などでは、当初保守の問題であるとして不具合を公表せず、消費者への納得のいく説明も未だなされていない現状にあるため、事故原因究明の体制の強化を求める。
- ☆ 事故原因の調査分析は、製品の開発者・教授・弁護士といった人が行っていると思われるが、今後消費者庁独自で事故分析能力に必要な人材を確保し、経験者や協力者を得て、積極的に対応してはどうか。
- ☆ 事故の被害防止として、メーカー、サービス業界、民間団体・行政が合同で定期的に意見交換の場をもち、利用上の注意や取り扱い説明書などの記載の統一をはかる、消費者と密接に接している相談員や苦情受付担当者などを定期的に自治体や相談窓口に招き、問題解決案を考える勉強会を開く、消防署・民間団体等が協力して商品の誤使用による危険性を説明する、消費者ポータルサイトのアクセス数や教材閲覧状況を定期的に報告させ、改善点を報告させることなどを検討する必要がある。
- ☆ 「①事故の未然防止、再発・拡大防止」に記載されていることは否定しないが、事業者の設計ミスや安全性試験の欠落を防止するには、「予防原則」を明確した施策が必要。また、輸入食品に「違反」の常習者がみられるので、違反常習者の営業を制限する制度を強化する必要がある。
- ☆ 国民生活センターの商品テスト機能とNITEとの関係を明確化すると共に、商品テスト機関との連携・強化をしてほしい。
- ☆ 事故の未然防止、再発・拡大防止の中には、公正な勧誘ルール（不招請勧誘禁止ルールの拡充）、取引ルールの確立（適合性原則、説明義務、情報提供義務など）を明記すべき。
- ☆ 「① 事故の未然防止、再発・拡大防止」について、情報集約や事故原因究明に当たっては、効率的かつ適正な行政運営を実現するため、関係省庁・機関等の情報共有や連携強化に取り組むべきである。

- ☆ 「①事故の未然防止、再発・拡大防止」の項は、未然防止の施策を柱だてし、最も重視する施策として位置付け、「良質な市場の確保と公正な取引の推進」を基本方向に加えるべきである。
- ☆ 「事故の未然防止」というと製品事故や食中毒事故に限定されるため、悪徳商法による経済被害や化学物質の長期的影響等も含めた広範囲な消費者被害を対象にするため、「被害の未然防止」とするよう要望する。「食品安全の確保、高齢者を狙った悪徳商法」という文言も、食品や高齢者というように限定するのではなく「消費者の安全確保、悪徳商法」として広い範囲の取り組みであることを明確にする。

(3) 地方消費者行政の充実支援・環境整備

- ☆ 課題4点はいうまでもないが、法律の強化（罰則規定を含む）、コンピューターシステムによる消費者庁と自治体との連携、基金の使途の精査など方法論が問題であると考えられる。
- ☆ 地方消費者行政の充実支援・環境整備と被害者救済等は重要である。
- ☆ 多様化する消費者問題に対応するために、消費者センター相談員の充実が必要。弁護士等法のエキスパートだけでなく、各方面のエキスパートが、集まった案件について論議できる仕組みが必要。その為には電話窓口だけでなく、入場制限付きの掲示板の様な議論できる仕組みも有効。
- ☆ 消費生活センター相談員の身分の安定化を明記すべき（消費者基本法、地方公共団体の条例等に相談員の身分保障の明文化を義務付ける。）。
- ☆ 地方強化期間後における支援策としては、地方の人材のスキルを把握し、必要な分野の知識を向上させること、国と地方で情報を共有すること（週又は10日間ごとにどのような相談があったのか、どのように対応したかを報告させる。対応に問題がない場合は、対処例として公開しマニュアル化する。）が考えられる。
- ☆ 消費生活センター相談員の待遇改善として、多分野の対応が可能な相談員に関しては処遇をよくする、休日対応や夜間対応窓口を開設し、消費者庁がサポートする、民間団体や民間企業等に人材協力を求めるなどの方法が考えられる。
- ☆ 地域格差を是正するために、消費者庁から地域行政への流れをスムーズに行うための担当の配置と、一元化窓口の充実を強化するとともに、消費生活センター相談員の各行政における立場と待遇の改善について、継続した支援を実施する。
- ☆ 地方行政（特に市町村）の消費者行政を充実させる為に、基金の活用、相談員の待遇等を具体的に明文化する。
- ☆ 地方消費者行政の充実支援・環境整備について、県・市町村の役割分担を踏まえた、地方消費者行政に対する指針（消費生活センターの設置基準や専門相談員の配置及び処遇に係る基準等）を明示してほしい。
- ☆ 地方消費者行政における広報の充実、例えば、食品公害や高齢者被害に関して、地域住民に迅速に告知、注意喚起を促す広報システムの支援策を検討してほしい。
- ☆ 消費者委員会と地域の消費生活センターの連携強化を要望する。
- ☆ 国民生活センターと消費者庁との役割分担を明確にし、国民生活センターの長年にわたる経験と実績を十分に活用し連携強化してほしい。
- ☆ 強制力を持つ仲裁センターの新設又は国民生活センターに強制力を持たせるべきである。
- ☆ 「② 地方消費者行政の充実支援・環境整備」について、広域的・画一的に取り組むべき課題や、地方レベルで解決できない問題を除き、「国から地方へ」の改革を進め、地方自

治体レベルでの消費者行政を充実させるべきである。また、地方消費者行政の効率的な推進の観点から、地方自治体間の広域連携も重要である。

- ☆ 消費者の安全・安心の確保が重視され、実際の受け皿となる地方消費生活センターの支援や環境整備が軽視されないよう配慮してほしい。
- ☆ 「②地方消費者行政の充実支援・環境整備」の項は、各地方自治体において地方版消費者庁というべき司令塔の役割を果たす首長直轄の機関設置推進を位置付けるべきである。
- ☆ 「事故の未然防止、再発・拡大防止」を有効に働かせる基盤は、現在の PIO-NET をデータベースとして充実させることが重要であり、これが、現場のベテラン相談員も新人相談員にとって書き込みや相談処理のための指針になると思われる。このデータベースは、現在、各地の消費者センターで相談員が入力したものを職員がチェックしているが、データベースとして有効に作用させるためには、それぞれの担当官が入力した内容で情報が不足している分などを入力者に返して充実していくことが有効であり、双方向でのデータベースの改善が必要である。
- ☆ 情報集約システムの活用は、現場の相談員の PIO-NET への入力が増えると思うが、現状では相談対応に追われ勤務時間内に入力ができずサービス残業をしている相談員も多い。消費生活相談員の待遇改善には、人的・時間的支援も忘れてはならないと思う。有資格者は増えても相談員雇用の増員がなく、働く場がないという事例もある中では、ワークシェアという形で、実地研修も兼ねた入力担当業務員という形も一つの案である。
- ☆ 地方消費者行政の充実支援・環境整備について、基金の活用以前に基金が市町村へ09年12月時点でも流れてこないことが問題であり、消費生活センター相談員の待遇改善については、社会福祉士や保育士のように人口や相談件数に対して何人と設置基準を設けた上で処遇の基準を設けるべきである。
- ☆ 集中育成・強化期間における基金の活用について、地方の対応にバラつきや認識の温度差があるため、人口に比例した相談窓口の人の増加・対応能力の向上が必要であり、状況に応じ国民生活センター、検査機関、消費者庁、民間企業と連携するなど地方消費者行政の充実支援・環境整備を図る必要がある。

(4) 被害者救済等

- ☆ 「被害にあいやすい弱者」のみならず、どの世代の人にも、それぞれに応じた取り組みをしていくべきである。
- ☆ 悪徳商法には、「高齢者を狙った」ではなく、「高齢者、若年層、その他消費者の弱みにつけ込む」を加える。
- ☆ 近年増加している悪徳商法の被害や製品等による危害に関して、その被害の未然防止、早期対応、救済について、早急な行政の対応を望む。
- ☆ 多重債務者については、先ず多重債務できない仕組み作りが必要であり、また多重債務に陥った経緯の精査が必要。
- ☆ 多重債務者対策として、消費者団体、弁護士会、金融会社との意見交換会の定期的実施、意見交換会の結果の検討、多重債務者を自殺に追い込まないように24時間相談窓口を開設し、必要に応じ、都道府県～市町村保護担当窓口を開設して一時的に保護するなどの方法を検討する必要がある。
- ☆ 基本的な方向性として「被害者救済等」に取り組むことはおおいに評価できる。
- ☆ 「被害者救済制度」については、被害者の救済と予防をあわせて考えると、単なる被害回復制度では狭すぎる。悪質業者から違法な収益をすべて奪い取り、「やり得」を許さない制度、「違法収益の吐き出し制度」を考える必要があり、奪い取った収益を被害者に配布する仕組みもセットで考えるべきである。また、取引被害防止のためには入り口からの規制が重要であり、不招請勧誘の禁止をいま以上に拡充する必要がある。
- ☆ 「③ 被害者救済等」について、被害者救済制度の検討に当たっては、事業者の健全かつ自由な経済活動が阻害されないように配慮しつつ、既存の法制度等との整合性や実効性を踏まえ、議論を深めるべきである。

(5) 消費者の自立支援

- ☆ 「リスクコミュニケーション」という表現が一般消費者にとって分かりにくい。
- ☆ 「④消費者の自立支援」にあるリスクコミュニケーションの充実は、⑤として位置付けるべきと考える。
- ☆ 消費者問題に取り組む消費者団体（NPO・相談窓口等）に対する支援としては、運営方法などに問題がない場合、国などから、訴訟費用及び相談者への生活一時金（住居・食事など）の援助を行う、就業に必要な資金を提供するなどの方法が考えられる。
- ☆ 消費者市民社会の実現に重要な役割を期待される消費者団体の位置付け及び支援を総論の中に明確に定義付けることを要請する。まず消費者政策における消費者団体の位置付けがあり、その結果として支援があると考ええる。
- ☆ 原案にもあるが、消費者市民社会の中で重要な役割が期待される消費者団体支援について総論で明記し、さらに、消費者市民社会の大前提として、消費者への適正な情報が適時適切に伝わっていることが必要である点も明記すべきである。
- ☆ 消費者の自立支援としては、①不当な販売や契約の実例を公表し、自治体などと協力して、学校・消費者などが集まる祭典・展示会などで対処方法を幅広く公表すること、②電話やインターネット以外の相談対応の場を開設し、対処方法を助言することが考えられる。
- ☆ 消費者の自立支援について、小中高校での学習要領に消費者教育を明文化し、学識経験者の指導（教授）を導入する。
- ☆ 消費者行政一元化の中での重要な視点に「消費者の自立」を追加するとともに、消費者被害が一向に減少しない状況からも、自主的かつ合理的な行動をすることができる能力を身につけた消費者を育成する必要があるので、引き続き「消費者の自立」を盛り込むべきである。
- ☆ 消費者が自主的・主体的に取り組もうとする気力の醸成を促すような表現の工夫をしないと、政府の指導を待つ姿勢のみが出来上がるのではないかと危惧している。
- ☆ 「④ 消費者の自立支援」について、自立した消費者の育成に向けて、消費者市民教育の充実が極めて重要であり、実効ある施策を積極的に展開すべきである。
- ☆ 消費者の自立支援について、消費者教育の施策の基本となる事項を定め、消費者教育・啓発を推進するため「消費者教育推進法（仮称）」を制定すること。法律の制定に当たっては幅広く意見を求めること。
- ☆ 消費者教育の法制化、消費者担当部局と教育担当部局との連携強化を明記すべき。
- ☆ 消費者が参加し発言して社会を変革する「消費者市民社会」実現のための消費者教育が重要であり、そのための大胆な改革が必要。消費者庁はその点を強く打ち出すべきである。消費者教育の大胆な変革では、特に学校教育における消費者教育の充実が重要である。現行の消費者基本計画では、消費者教育の人材育成や派遣、教材の作成頒布など

について進展が見られるものの、それを学校教育においてどのように位置付け、国民に伝播させるかの方策が見えてこないなので、消費者教育にあてる時間を多くするべきである。

☆ 「④消費者の自立支援・学校・地域等のあらゆる場面で、関係省庁が連携して消費者教育の推進を実施」とあるが、まずは、関係省庁自身に対する教育を実施することが必要。

3 基本計画の実効性確保

○基本計画の検証・評価・監視

- ☆ 「消費者基本計画」はローリング方式とし、検証・評価・監視の方法について柔軟な見直しをすることを明記すべきである。
- ☆ 消費者基本計画に「目標」を盛り込むこと。また、基本計画⇒年度毎の実施計画⇒施策という組み立てにし、基本計画の目標や実施計画がどれだけ実現したかの検証を毎年行い、次年度以降の予算や施策に反映すること。【同旨2件】
- ☆ 衆参両院特別委における附帯決議33項目を検討し、計画期間中または次期法律改正に際し、実現すること。

第2 各論

1 消費者事故等の未然防止、再発・拡大防止

(1) 消費者被害の未然防止

- ☆ 消費者被害発生に至るまでの実態調査を行う。【同旨3件】
- ☆ 消費者被害の未然防止、再発拡大防止のために不招請勧誘禁止の拡充（金融分野など）を行う。【同旨3件】
- ☆ 小規模・零細事業者に対する次々リースの被害が拡大しているので、経済産業省と省庁レベルの連携を深めてリース契約の相談強化やリース契約の未然の被害防止に努める。
- ☆ 情報収集が困難、あるいは被害にあっても気がつかない高齢者や障害者の方々へのマスメディアの活用等による効果的な情報周知の検討をする。
- ☆ 地域や関連機関・施設などによる見守り環境の整備をする。
- ☆ 化学物質の長期的影響は予測が難しい面もあるので「予防原則」に基づいた規制を関係省庁とともに進める。
- ☆ 消費者被害の未然防止のために、予防原則を確立する。【同旨2件】

(2) 情報集約システムの構築・運用

- ☆ 事故の情報集約や分析等の施策のほかに事故そのものを未然に防ぐ対策（例えば企業への勧告）の施策を盛り込む。
- ☆ 情報集約システムの構築・運用に関しては、警察・消防・病院・保健所・各省庁等のある情報が迅速に収集できるようなシステム構築を早急にして、運用する。【同旨 2 件】
- ☆ 消費者庁・関係省庁の事故情報の公表のあり方を検討する【同旨 1 件】
- ☆ 事故を未然に防ぐため、官と民の情報の共有化を行う。
- ☆ 長年、生活実態の即した視点で分析・調査・発表を行ってきた国民生活センターを活用する。
- ☆ 事故情報の報告基準の作成を行う。
- ☆ 事故情報データベースの運用方法・改善を検討する。【同旨 5 件】
- ☆ P I O - N E T 検索システムの充実を図る。【同旨 3 件】
- ☆ 現在 P I O - N E T は週 4 日以上の開設センターにしか配置されていないが、開設日の少ない窓口ほど情報は必要で、相談窓口にはすべて配置する。
- ☆ 各省庁のホームページの消費者視点での見直し検討を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 各省庁で集められた苦情情報を、消費者庁に一元的に集約することの検討を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 消費者による事故情報へのアクセス方法を図る。【同旨 1 件】
- ☆ 消費者庁設立時からの各省庁への相談・苦情情報の再度確認等を行うことで、情報集約システムの構築・運用を行う。
- ☆ 集められた情報が、ホームページくらいでしか確認できない。また、その後の活用などまったくわからない。消費者庁の認知度をあげるためにも、広報の強化が必要。【同旨 1 件】
- ☆ 事故情報の通報窓口を消費者庁へ一元化する。同時に各省庁関係機関との情報共有化を図る。

(3) 事故原因究明の体制の強化等

- ☆ 事故分析・原因究明機能の強化を行うとともに、国民が信頼できる、中立公正で独立した事故原因究明機関を創設する。【同旨 8 件】
- ☆ 必要に応じて事故原因調査委員会を消費者委員会の下に置くことができることとする。
- ☆ 事故原因究明機関については、これまでの長い実績から消費者や消費生活センター等から信頼を受けている国民生活センターのテスト機関を充実・強化し、国民生活センターを中心的・主導的にした組織の構築を行う。
- ☆ 消費者庁にとって、収集した情報の分析をどこまで深めることができるかが重要な鍵をにぎっていると認識し、情報の分析を迅速に、正確に、より深く行うため、事故情報の分析部局に分析力のある人材育成を行う。
- ☆ 事故原因究明について、研究開発・品質保証・レギュレーション等商品の上市までのほぼ全ての過程を経験した民間OBの「かん」を活用する。

(4) すき間事案に対する消費者庁の積極的な対応

- ☆ すき間事案に対しては消費者庁の執行部門も一元化を図り、迅速な対応をする。

(5) リコール等に関すること

- ☆ 商品回収などリコール制度、欠陥商品での被害補償など、メーカー・販売者が負う義務・責任を現在はマスコミが指摘している。健全な事業者を業界自ら育成する責任を負うべきではないか？被害救済を消費者と行政だけが担うものではないと思う。懲罰的補償も検討する。
- ☆ 注意予防の文字の表記やリコール回収が発生した場合の確認箇所の文字大きさの統一等、高齢者・障害者・妊婦・乳幼児等に配慮した標準化の推進をする。
- ☆ メディアやIT（携帯メール等）の活用を含めた社告・リコール情報の消費者への提供のあり方を検討する。【同旨3件】

(6) トレーサビリティ等に関すること

- ☆ ISO9000ならびにHACCP手法の普及、トレーサビリティシステムの制度充
実を行う。
- ☆ 事故・問題発生時に、発生地の手早い特定や問題の拡大防止に役立つトレーサビ
リティの普及促進をする。【同旨3件】

(7) 法令等の整備に関すること

- ☆ 消費者主権のルールを横断的に規定した「消費者法典」のような考え方の整備を検討する。【同旨1件】
- ☆ 乳幼児や高齢者などの重大事故につながりやすい用品の法の規制が必要である。
- ☆ PL法改正の検討を行う。【同旨4件】
- ☆ 最終製品で常に把握できない原材料のキャリオオーバーに伴う農薬や薬品の混入に対する自主回収や広告は、LD50作用量から勘案した基準に緩和できるよう検討
- ☆ セット販売におけるそれぞれの価格の開示を義務付ける
- ☆ 市場原理主義に基づく歪んだ規制緩和の見直し
- ☆ いわゆる「健康食品」についての規制の見直しをする。
- ☆ 複雑な食品表示関連法規の統一化による窓口一元化
- ☆ 食品表示や社告の在り方についての検討を行う。
- ☆ 食品の偽装表示や誇大広告に対する制裁措置の検討を行う。【同旨1件】
- ☆ いわゆる「健康食品」のテレビコマーシャルの確認、また、効能・効果を宣伝し、有利誤認を助長する専門家の処罰についても検討する
- ☆ JAS法、健康増進法、食品衛生法、計量法等 食品表示での取り決めが数多くあるため、消費者目線で必要最小限の表示とすべきであり、詳細な取り決めについては、JIS規格の様に、統一したマークで国が内容を保証する制度にする。
- ☆ 家庭用品品質表示法と薬事法の表示法の統一に係る検討
- ☆ 改正貸金業法の完全施行と広報強化、施行後の運用状況を把握する。【同旨2件】
- ☆ 悪質事業者の広域被害が目立つようになってきているが、行政処分の及ぶ範囲が限定的であれば、事業者が拠点を移して事業を継続し、被害の根絶にはつながらないので、地方自治体が処分を行った場合も国全域にその効果が及ぶよう法改正を行う。
- ☆ 行政処分を受けた事業者が別法人を設立して同様の行為を繰り返すことを止められないことについての法制上の検討を行う。【同旨1件】
- ☆ 都道府県の消費生活条例に直罰規定を盛り込むことが困難であることについての法制上の検討を行う。【同旨1件】
- ☆ 改正特定商取引法で適用除外とされた部分について、消費者被害の状況と監督官庁の対応の把握を行うとともに、電気通信事業法をはじめとする情報通信関連法等についての適用の検討を行う。【同旨2件】
- ☆ 景品表示法への課徴金制度導入の検討を行う。【同旨1件】
- ☆ 課徴金制度の強化と違法収益の吐出し制度の導入検討を行う。【同旨2件】
- ☆ 資金決済法施行による新たな送金サービスの普及・発展に伴う利用者トラブル防止など、利用者利益保護の視点からの取り組み検討と実施を行う。【同旨1件】
- ☆ 消費者保護法の「法改革＝law reform」を検討する。

- ☆ 消費者市民社会実現に向けた法制度を確立させる。
- ☆ 市民が気楽に利用できる検査調査機関を充実させる。
- ☆ 高齢者・障がい者等の社会的弱者に対するサポーター制度を検討する。
- ☆ 金融商品取引法の見直しを行う。【同旨1件】
- ☆ 下記内容を含む包括的・横断的な金融サービス法の検討を遂げ、法整備を行う（金融監督体制の一元化、課徴金制度の強化と違法収益の吐出し制度の導入、金融分野における集団的被害救済制度の導入、金融分野横断的に不招請勧誘禁止ルールの導入、適合性レター制度の導入、プロアマ制度を見直し、プロ要件を高度化する、アマ向けの仕組み商品の取引規制、アマ向けのデリバティブ取引規制、無登録業者の勧誘・取引に無効の民事効果の導入、無登録業者等、違法行為に対する罰則の飛躍的強化、顧客資産の分別管理の徹底と業者破綻の場合の顧客資産の保護、金融ADRへの金融オンブズマン制度の導入、金融業者が損害賠償責任を負う場合の過失相殺の抑制、十分な金融教育の確保）。
【同旨1件】
- ☆ デリバティブ取引の取引実態を調査し、その経済的機能を研究して必要な法規制を行う。
- ☆ ネット上における商品取引の現状を分析し、将来展望に立った対応策を検討する。
- ☆ 欠陥商品の事故に対する企業責任の法的処置と保障のあり方の検討を行う。
- ☆ 情報通信技術サービスのうち、特定の階層（例：未成年、高齢者など）を対象とした情報サービスや、個人の購買行動等を活用した広告サービス分野（行動ターゲティング広告）等における、消費者のプライバシー保護ルールを作成する。【同旨1件】
- ☆ 食品の期限表示について、判断基準の一つとして、製造年月日の併記を検討してほしい。
- ☆ 全ての消費者被害について未然防止、再発・拡大防止の実効性を高めるために、他省庁に対して強い権限をもった消費者庁の司令塔の役割の明確化及びその実効性を確保する施策を、基本計画に明記する。

(8) 国際関係に関すること

- ☆ 海外での消費者事故情報について、事業者の国への報告義務化と国の分析・検討を行う。
- ☆ 海外の、消費者を相手とする役所について研究を行い、その政策のよいところを早急に吸収し取り組む。
- ☆ 輸入食品の検疫体制を充実又は変革することにより「食の安全・安心」を確保する。
- ☆ 国際的な製品及び食品安全の体制整備の強化を行う（国際安全規格、CODEX などリスクの低減方法検討）。

(9) 住宅トラブルに関すること

- ☆ 我が国では、シロアリ防除(予防と駆除)の目的で新築、既築住宅の木部に合成殺虫剤が散布されているが、慢性的な暴露の人体への影響が知られていないため、規制がないため、シロアリ防除剤の認定見直しと防除施工方法の指導改善による住宅の安全の確保に努める。
- ☆ 「追い出し屋」問題への対応として、家賃債務保証業の適正化(参入規制・行為規制の導入等)を検討する。【同旨2件】
- ☆ 短期間の家賃滞納を理由に強制退去を迫る等の『追い出し屋』への対策として、「追い出し屋規制法」(仮称)の制定に係る検討をする。【同旨3件】
- ☆ 短期間の家賃滞納で、追出す法律を作って雁字搦めに締めつけることには反対であり、3～4ヶ月は待つてみることに、長くて6ヶ月位までとし、その間、行政が立会って善後策を講じ最善をつくして解決するといった政策を立案する。
- ☆ 賃借人の信用情報のデータベース化への規制を検討する。【同旨1件】
- ☆ 家賃債務保証業者と借主との間の保証委託契約における借主の権利を不当に制限し、あるいは義務を加重し、家賃債務保証業者にとって一方的に有利な(すなわち、借主にとって一方的に不利な)不当条項の調査及び規制を検討する。【同旨2件】
- ☆ 高齢者向け住宅(有料老人ホーム・高齢者専用賃貸住宅等)の契約トラブルへの対応強化を行う。【同旨4件】
- ☆ 住宅に関する公正中立な紛争処理機関の強化と消費生活センター等との連携強化を行う。【同旨1件】
- ☆ 民間賃貸住宅の一時金(礼金・更新料)等について、賃貸住宅標準契約書の見直し検討を行う。【同旨1件】

(10) 犯罪の取締り、再発・被害拡大防止

- ☆ 金融犯罪にも「検挙率」制度を採り入れる。
- ☆ 個人の犯罪的欲求に荷担する商行為等についての規制の検討

(11) その他

- ☆ HP 作成代行業者のトラブルが生じている現状にかんがみ、インターネットコンテンツサービスを公正に判断する人材・組織について検討する。
- ☆ インターネットサービスプロバイダが提供するサービス上でコンテンツを商材として営業する業者を取り締まる機関がないため、インターネットコンテンツサービス業者を評価・指導する公的な仕組みを構築する。
- ☆ 企業、事業所での内部告発という項目を作り、内部告発者の身分保証を充実させる。
- ☆ 高齢者などを狙った悪質商法、次々販売等の被害防止策として「成年後見制度」の活用を普及させる。
- ☆ 金融・信用に関する相談・カウンセリングの強化を行う。【同旨1件】
- ☆ 消費者金融の TV での CM 映像の制限（内容や時間帯など）や、社会福祉協議会の無利子貸付システムの充実を行う。

2 地方消費者行政の充実支援・環境整備

(1) 地方消費者行政の充実・強化

- ☆ 地方消費者行政の充実をはかることは、消費者被害の予防・解決という観点から重要であるが、地域産業の振興という観点からも、消費者の積極的参加を促進する施策を検討する。【同旨2件】
- ☆ 国が求める地方消費者行政の体制・人員・予算を抜本的に拡充強化するための恒久的かつ消費者行政費に直接充当できる地方財政措置を行う。
- ☆ 地方自治体を始めとする仕組み債被害の実情を調査・検討し、必要な法整備を行う。【同旨2件】
- ☆ 中央・地方共に消費者行政職員の養成と資質向上を行う。【同旨1件】
- ☆ 現在の地方行政にて消費者に対しどのような運營業務を行っているかの把握等を行う。
- ☆ 都道府県に地方消費者行政推進本部（協議会）をおき消費者行政の活性化を図る。【同旨1件】
- ☆ 国は地方行政職員へ消費者行政についての研修を強化する。
- ☆ 県・市・町・村の担当職員向けに、専門性を育てるための一定期間の研修を実施する。
- ☆ 国にある情報を速やかに地方自治体へ提供できる方策を検討・実施する。
- ☆ 地方消費者行政強化プラン展開の動向把握と国による地方消費者行政支援策を検討する。【同旨3件】

(2) 消費者ホットラインの運用

- ☆ 各省庁にある消費者相談窓口や消費者ホットラインの運用状況の検証を行う。【同旨 2 件】
- ☆ 消費者ホットラインのシステムを使いやすいものとし、有効活用を図る。【同旨 1 件】

(3) 集中育成・強化期間における基金の活用

- ☆ 地方行政が消費者行政活性化基金をどのように活用していくかを確認し、不透明性がある利用に関しては改善させ、活動が有効的と確認された場合は他の都道府県でも利用させる等、集中育成・強化期間における基金の活用を確認する。
- ☆ 地方自治体がより利用しやすいものとなるよう、地方消費者行政活性化基金の交付要領そのものの見直しを行う。【同旨1件】

(4) 集中育成・強化期間後における支援策の検討

- ☆ 3年限りとされている地方消費者行政活性化交付金などの支援をより拡大して継続すべきである。【同旨5件】
- ☆ 「2 地方消費者行政の充実支援・環境整備」について、「基金活用期間後における支援策の実施」という項目を設け、具体的な施策を提示する。【同旨1件】
- ☆ 基金を相談員の処遇改善、各消費者団体員への待遇（日当）、地方消費者行政職員の教育支援に活用できるようにするとともに、基金を延長する。

(5) 消費生活センター相談員の待遇改善等

- ☆ 専任職員の配置はなく兼務の場合が多いので、最低限専任職員を 1 人は置き相談員などと連携し職務に当たるよう専任職員の確保を明記する。
- ☆ 市町村では一人体制で相談を行っている窓口が多く、相談員一人では相談処理に迷うところも多い。都道府県の消費生活センターなど中核センターや消費者庁と市町村の窓口との円滑かつ密接な連携ができるようシステムを構築する。【同旨 1 件】
- ☆ 消費者安全法における市町村の消費生活センター設置の努力義務規定を見直し、期限を切って共同設置を含めて、必置とする。
- ☆ 地方消費者行政担当者の教育支援【同旨 1 件】
- ☆ 消費生活センターなどには消費生活専門の有資格者が配置されることを義務付ける。【同旨 1 件】
- ☆ 相談員の身分安定の確保や待遇改善には現在の資格以外に行政相談窓口の相談員としての別途資格が必要である。【同旨 1 件】
- ☆ 実地研修においては、受け入れセンターが少なく難しいところもある。活用を県単位で考えるのではなく、地域によっては、近隣の県が合同での開催も検討する。
- ☆ 複雑・多様化する消費者被害に的確に対応していくためには、消費者生活相談員の専門知識の向上や外部関係機関との連携等、一層の相談体制の充実、相談員の待遇や雇用制度の見直しを含めた消費者対応窓口の対応能力の向上を図る。【同旨 5 件】
- ☆ 相談員の待遇改善の問題がクローズアップされると、消費者窓口の民間委託への切替が散見されるが、相談業務を民間に委託すると、行政としての情報伝達や必要な措置が滞るおそれがあるため、行政が消費者窓口で対応するという国の指針が必要であると考えられる。【同旨 1 件】
- ☆ 「国内どの地区においても、同一の消費者行政サービスを受ける権利を保障する」のであれば、「消費生活センターの市町村設置」を義務化すべきであり、相談員の任務・相談員数等を法制化するとともに、相談員の人件費の国費負担も考慮する。【同旨 4 件】
- ☆ 相談員のレベルアップを図るための教育カリキュラム（モデル）を作成し、その中に損害保険も加える。また、その教育プログラムを実施していくに当たっては、各種業界団体の実施する講師派遣など、民間の力を活用する。【同旨 1 件】

(6) 地方の執行体制の強化

- ☆ 従前は公正取引委員会で独自に実施していた景品表示法違反の調査が、消費者庁から個々の案件について委任を受けて実施するという形に変わり、地方での表示違反の規制は、実質的に空白状態となっており、消費者行政が後退しているため、このような制度的問題について、改善策を検討する。
- ☆ 地方自治体における特定商取引法、景品表示法の執行強化に向けた国の支援策を検討する。【同旨1件】
- ☆ 地方自治体における消費生活条例の執行強化に向けた国の支援策を検討する。

3 被害者救済等

(1) 被害者救済制度の検討

- ☆ 不当収益はく奪制度の導入、違法収益はく奪における父権訴訟制度の採用、課徴金制度など被害者救済の法律制定を含めた被害者救済制度を検討する。【同旨5件】
- ☆ 金融分野における集団的被害救済制度の導入検討を行う。
- ☆ 集団的消費者被害救済制度の一環として、適格消費者団体による損害金等請求制度の検討と実現を行う。
- ☆ オプトアウト型で被害消費者の事業者に対する請求権を適格消費者団体が行使し、個別消費者に分配まで行う金銭請求についての消費者団体訴訟制度を早期に実現すべきである。
- ☆ 食品の偽装表示に対する制裁措置について、企業への賠償命令や違法収益を被害者（消費者）に返還するしくみの確立や、消費者団体訴訟制度の中に賠償請求権を導入する。
- ☆ 被害件数の半数近くを占める5万円以下の消費者被害について、被害の態様の分析と対策を検討する。
- ☆ 消費者救済制度の検討等を行うに当たり、消費者団体、国民生活センター、製造団体間での意見交換会を実施等する。
- ☆ 警察・自治会・市役所窓口の協働による被害者救済のネットワークの整備を図る。
- ☆ 「被害者救済制度」を有効に活用するためにも、各県に最低1団体の適格消費者団体を養成するとともに、財政面、情報面での支援をする。【同旨1件】
- ☆ 被害者を消費者として救済できない犯罪行為、不正行為への対応
- ☆ 間接被害者への対応の検討
- ☆ 消費者事故による被害者ケア(精神的なケアや被害者への事故関連情報の提供等を含む)の体制整備を行う。【同旨1件】

(2) 多重債務者対策の検討

- ☆ 多重債務問題について、セーフティネットの充実や保証人問題への対処、消費者教育等、横断的な取り組みを行う。【同旨 3 件】
- ☆ 都道府県の多重債務者対策本部(協議会)の動向把握と国による支援策を検討する。【同旨 2 件】

(3) 緊要な消費者トラブルへの対応

- ☆ 消費者を対象としてデリバティブ投信、デリバティブ債券、デリバティブ預金等が銀行等金融機関で大規模に販売され、消費者被害が発生している。商品の特異性を以てすれば、本来リテールに販売されるべき商品ではないので、取引規制を行う。
- ☆ 金融取引・投資取引の分野においては、未公開株被害等詐欺的な業者による電話・訪問勧誘による被害が悪質化しており、これへの対策は基本計画の策定を待つこともできない状態である。不招請勧誘禁止ルールの制度的導入や消費者安全法における消費者事故情報の収集等の制度を活用して、情報を集中し、かつ、その情報に基づいて金融庁・警察・検察等、関係機関が連携して積極的な法執行を行う。【同旨5件】
- ☆ 緊要な消費者トラブルへの対応として、関係各省庁間の連携を行う。

(4) 裁判外紛争処理制度（ADR）の円滑な実施

- ☆ 消費生活センターによる被害救済ができない場合も多いので、今年度開始した国民生活センターのADR機能を充実・強化する。
 - ☆ 地方自治体における被害救済委員会（ADR）が活発に活動できるよう、支援を行う。
- 【同旨2件】**

4 消費者の自立支援

(1) リスクコミュニケーションの充実

- ☆ リスクコミュニケーションの推進と食品の安全に関わる考え方の国民的な理解の促進を図る。
- ☆ 消費者サイドに立ったリスクコミュニケーションを実施する。
- ☆ リスクコミュニケーションについては、住民に一番近い市町村においてきめ細やかなフォローアップができるよう、特に高齢福祉所管課に対し連携を持った活動のために金銭的な支援を行う。
- ☆ 政府全体で行う食品安全行政に関する総合的なリスクコミュニケーションについて、実施計画の策定・運用及び実施後の定期的な改善が有効に実施されるよう、消費者庁による総合的な調整を行う。【同旨1件】
- ☆ 関係省庁（厚生労働省、農林水産省、食品安全委員会、環境省等）が個別に行うリスクコミュニケーションについて、運用の改善・推進に関わる計画の策定と実施後の振り返りを実施する。【同旨1件】
- ☆ リスクコミュニケーションで関係者から出された意見・情報について、反映の有無の工夫、及び反映の有無の理由が明確となるような情報提供を実施する。【同旨1件】
- ☆ リスクコミュニケーションを担う人材育成の推進を行う（例：関係省庁職員に対する教育訓練、リスクコミュニケーターの養成など）。【同旨1件】
- ☆ 食品の安全に関わる機関・組織（事業者、消費者団体、地方自治体等）が行うリスクコミュニケーション活動への国の支援策の検討を行う（例：リスクコミュニケーションを向上させるためのフォーラム、保健所の公開見学会など）。【同旨1件】
- ☆ リスク分析の基本的な考え方・知識の理解促進と普及：現在の食品安全行政推進の基礎的な考え方であるリスク分析や食品安全に関わる基本的な考え方・知識について、関係者（議員、行政担当者、消費者、メディア等）間で理解を深めるための施策を実施する。【同旨1件】
- ☆ 食の安全について、リスクコミュニケーションを充実させるとともに、文部科学省とも連携の上、学校教育において正しい知識を伝える。
- ☆ 食品のリスク評価の在り方そのものについての再検証や信頼性確保、透明性確保を行う。
- ☆ 現在国が行っているリスクコミュニケーション事業の評価・検証を行い、有効なものとする。
- ☆ リスクコミュニケーションの充実に係る分野横断的課題の対応を検討する。
- ☆ 化学物質のリスクのわかりやすい表示の検討など環境リスクコミュニケーションの充実を行う。
- ☆ BSE発生以来、農水省では積極的にリスクコミュニケーションが図られているので、

経産省、金融庁、公正取引委員会なども同じように各地で意見交換を行う。

- ☆ 不当販売に遭遇した場合の対処方法やクーリングオフ制度を拒否する企業への対応等
リスクコミュニケーションの充実を行う。

(2) 消費者教育の推進

- ☆ 消費者の自立支援を考える上で学校における継続した消費者教育は重要と考える。学校、地域等の場において消費者教育の担い手となる人材の確保・育成が必要となるが、このような教育機会の場に、事業者の保有情報、人的資源、施設等を活用する。
- ☆ 家計・生活設計・金融経済教育（被害に関する教育のみならず、投資やお金の使い方・借り方なども含めた教育）の強化を行う。【同旨1件】
- ☆ 消費者庁において、消費者教育の専門部署を置き、消費者教育の研究者なども配置して専門的な研究・提言・施策を行う。
- ☆ 消費者教育の推進に当たっては、その必要性や効果的な教育方法について検討するとともに、学校現場での消費者教育への関心は低いので、教育委員会に専任の推進者の設置を盛り込むことを検討する。
- ☆ 教育委員会と消費者行政との連携により、消費者トラブルの未然防止に取り組む。
- ☆ 消費者教育を具体的に充実させるためには、具体的で新しい被害事例に基づいた教育が必要であり、その意味で各地の消費生活センターと教育委員会の連携強化を行う。
- ☆ 事業者団体は積極的に消費者教育に協力し、消費者団体とタイアップして取り組む。
- ☆ 消費者教育が進まない理由について、教師の実情を調査、分析を行ったうえで、教材開発や教育手法の開発、教師の研修の充実を行う。
- ☆ 各自治体の消費者教育の実態調査と公表を行う。
- ☆ 北欧の消費者教育に学ぶなどして、単に知識・情報の伝達でなく、消費者が批判的な意識を持って、社会の中での位置を意識しつつ消費行動を選択したり、消費者としての立場から社会的活動に参加できるよう、体系的な教育、考える力、選択・行動する力を養う教育を推進すべきである。【同旨4件】
- ☆ 幼児から高齢者まで、消費者教育は体系的に行う必要がある。自ら学習や情報収集することが困難な高齢者や障がいを持った人の消費者被害を防止、被害拡大を防ぐためには、本人よりもむしろ周囲の見守りや支援ができる環境の整備が必要であり、その周囲の者たちへの消費者教育、消費者啓発を行う。
- ☆ 消費者教育、啓発の抜本的な促進を行っていくために、「消費者教育を推進するための法律」ともいべき法律を制定する。【同旨3件】
- ☆ カリキュラムに消費者教育をきっちり盛り込むとともに、消費者団体による出前講座など、様々なメニューが準備できるよう学習支援体制も検討する。
- ☆ 教育を所轄し学習指導要領についての権限を文部科学省が有する以上、消費者庁が同省と連携して消費者教育を推進する。【同旨1件】
- ☆ 学校教育では学習指導要領が極めて重要な地位にあるが、消費者教育の位置づけは極めて不十分なので、抜本的な改訂を行う。
- ☆ 被害者救済の観点からも消費者教育を十分に行うことを国家として基本方針化すること

とが必須である。教育現場ではせめて 1 クラスごとにきめ細かな啓発活動を行えるような時間割の確保が必要である。

- ☆ 消費者庁が主導して消費者教育の講師としての適任資格を創設し、消費者庁や国民生活センターが中心となって、講師育成のカリキュラムを設ける。
- ☆ 新鮮な内容の教材を提供することは消費者教育において重要である。情報集約と教材の提供については、現行基本計画でも基盤整備やポータルサイトの設置などで行われているが、更に、充実して頒布が迅速にできる教材が作られるべきである。
- ☆ 学校教育以外の地域・家庭・職場などの社会教育における消費者教育の充実を行う。
- ☆ 消費者トラブルからの危険回避能力を培うことが可能となるような若年層に対する消費者教育を充実強化する。
- ☆ 消費者の自立支援の観点が非常に重要だと考える。何かあったら行政が救済してもらえると安易な考えを改革し、自力救済の意識を持ってもらえるよう、消費者教育の充実を図ることが大切である。小さな頃から教材を使用して教える等学校教育に取り入れてほしい。
- ☆ 高校生、大学生や新社会人向けの消費者教育の拡充を図る（啓発資料の作成、講師の派遣）。【同旨 2 件】
- ☆ 大学における消費経済学科、消費者法学科等の設置を検討する。
- ☆ 製造メーカーや販売企業・サービス業界・民間企業・民間団体・行政とが合同で意見交換の場を定期的に持ち、商品利用上の注意や取り扱い説明書などにどのように明記するかを検討を行う等して、消費者教育を推進する。
- ☆ 商品表示の正しい理解をするために、企業・行政・市民の協働による消費者教育を行う。
- ☆ 専門家による広い連携や、民間団体が入札を経て消費者の啓発・教育を実践することができるようにするための補助金制度について検討する。
- ☆ 保護のみからの脱皮・自立支援（消費者市民教育）として、学校教育・社会教育・生涯教育分野での徹底した取り組みを行う。効果的に実現するための、体系的なカリキュラムづくりと、小・中・高等学校と地域団体・公民館・消費者団体・市民団体・大学・行政等との連携、人材の活用などを行う。特に学歴格差に左右されない基本的な消費者力を育み（低学歴層で消費者力が弱く被害に遭いやすいという日本の特徴を踏まえ）、義務教育と社会教育での取り組みを行う。
- ☆ 消費者教育の内容は、消費者力の弱点を強化する方向で実施する。特に、1989 年の学習指導要領に契約に関する学習が導入されたが、若者の知識の乏しさは解消されていない（とりわけ契約・悪質商法に関する知識の弱点が被害を招いている）ので、重点的な消費者教育を行う。
- ☆ 科学に基づく安全教育を消費者教育に取り込む。【同旨 3 件】
- ☆ 消費者教育に、貯蓄、投資のみでなく、補償機能を有する保険も位置づけられるよう、

定義づけを行う。また、消費者教育を担う人材として、各種業界団体の実施する講師派遣など、民間の力を活用する。

- ☆ ライフサイクルという考え方の普及など消費者教育を行う。
- ☆ 政府・自治体・学校はもちろん、事業者・事業者団体・消費者団体などの、消費者教育の主な主体の取組みを総括的に把握できる「消費者教育ポータルサイト」のより一層の充実を行う。【同旨2件】
- ☆ 消費者の自立に関しては、次世代育成の観点等長期的な視点を持って計画するとともに、机の上での学習にとどめずに体験学習を行うなどの幅広い取組みを検討する。
- ☆ 妊婦、高齢者や食品の安全に高い関心を持つ消費者など特定の階層を対象とする情報提供や知識普及への支援を行う。【同旨1件】
- ☆ 食品の安全について科学的なものの見方を養うための教育（学校教育、社会人教育など）を行う。
- ☆ 人の健康と栄養摂取との関係、食品の劣化や腐敗など食品の持つ性質、賞味期限と消費期限の理解等についての教育・普及啓発（学校教育、社会人教育など）を行う。【同旨1件】
- ☆ 消費者市民教育のあり方を検討する（被害の未然防止や知識の習得にとどまらず、自ら考え行動する「消費者市民」教育の考え方の普及とあり方の検討）。【同旨5件】
- ☆ 消費者教育の効果測定指標（目標設定のあり方、施策の効果測定・検証のあり方など）の検討を行う。【同旨1件】
- ☆ 「内閣府・文部科学省消費者教育連絡協議会」「関係省庁消費者教育会議」の定期的な開催を通じた、「消費者教育の体系化」など過去の各省庁における研究・実践成果の共有化と、各省庁の施策状況の把握・検証を行う。【同旨1件】
- ☆ 消費者教育ツールの効果的な配布手段の検討と実践を行う。【同旨1件】
- ☆ 自治体・消費者団体・事業者団体など関係セクターの連携強化に向けた支援方策の検討を行う。【同旨1件】
- ☆ 教員養成段階や教員免許状更新時における消費者教育の履修化の検討を行う。
- ☆ 消費者団体の公益的な活動（例：消費者教育・広報啓発、被害救済、事業活動の是正等）に対する財政支援の検討を行う。【同旨1件】

(3) 広告その他の表示の適正化

- ☆ インターネットでの広告表示については誇大広告や不透明な広告が事実上野放しであるので、適正な表示を義務づけることが必要である。
- ☆ 食品表示を理解するための基礎的な知識についての周知及び普及啓発を行う。
- ☆ 環境ラベルなどの表示の適正化を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 現行の食品表示に関わる法制度・運用の検証とあり方を検討する。【同旨 8 件】
- ☆ 「テレビショッピング番組」における情報提供について、過度な広告・宣伝内容等の現状調査や、提供されている情報の量や内容のあり方について検討する。【同旨 1 件】

(4) 規格の充実

- ☆ 規格が設定されていない食品添加物（指定添加物、既存添加物、一般飲食物添加物）の規格設定について検討する。
- ☆ 内外規格を法令へとリンクさせる制度づくり、及び欧米と同様に子供関連の強制規格の策定についての検討を行う。
- ☆ 特定計量器等に関し、国際標準や検査方法の問題を検討する。【同旨 1 件】
- ☆ 環境関連の規格の充実を行う。
- ☆ 規格作成段階において、消費者の意見を反映させる。【同旨 2 件】

(5) 適格消費者団体、消費者団体への支援

- ☆ 適格消費者団体への財政支援を具体化してほしい。特に、適格消費者団体への寄付について税額控除とする税制による支援が望ましい。【同旨10件】
- ☆ 適格消費者団体、消費者団体等への具体的かつ実効的な支援のあり方を検討する。【同旨13件】
- ☆ 消費者委員会の委員をなされている消費者団体への支援が、当該委員の発言により、一方的に優位になることが危惧される。
- ☆ 各県ともに全県を包括する「消費者協会」を活性化し、魅力ある団体にするために、団体が企画立案する事業に対し、一定の要件を満たすものに支援する制度を創設する。

(6) 消費者契約の適正化

- ☆ 大半は事業者が商品・サービスの設計にあたって約款など事業者により有利な条件で作成し、消費者は一部不同意があっても『同意する』しか購入できない状況にある。契約行為を対等な立場におけない状況では消費者の権利を守るために様々な施策が必要と思う。団体訴訟制度もそのひとつであるが、契約書作成に消費者が関与する仕組みも必要である。
- ☆ 民法等の強行規定違反の行為、景品表示法 4 条 1 項 3 号により内閣総理大臣が指定した不当な表示、特定商取引法に定められた再勧誘の禁止違反（特商法 3 条の 2 等）、書面交付義務違反（特商法 4 条等）、禁止行為の一部（特商法 6 条 4 項等）、指示事項違反（特商法 7 条等）、不当な約款の推奨行為を差止対象とする。【同旨 6 件】
- ☆ 差止請求対象の不当な行為を現に行っていること、あるいはそのおそれがあることについて、安易に『おそれ』が否定されないような法的措置の整備の検討を行う。
- ☆ 差止請求における後訴制限効（消費者契約法 1 2 条の 2、1 項 2 号）の再検討を行う。【同旨 6 件】
- ☆ 情報提供義務、不招請勧誘、適合性原則違反について消費者契約法の実体法を改正して取り込む。【同旨 7 件】
- ☆ 消費者契約法の実体法改正を行う。【同旨 4 件】
- ☆ 消費者（個人）と事業者（法人）との契約書の条文は、消費者の 7 割以上が理解できるよう平易な文言で記載する。
- ☆ 契約書で変更、解約等の手続が規定されている場合、その定めの手続が口頭契約より優先するようにする。
- ☆ 不当商品販売における長時間の監禁に近い販売方法の対応、不当商品販売における偽装疑いの発生の対応・検討、クーリングオフ制度を拒否する企業への対応等を行う。
- ☆ 特商法と景表法に関しては「相当の根拠を示す資料の提出」に関する規定の適格消費者団体への適用の検討を行う。
- ☆ 事業者に対する適格消費者団体の契約条項開示請求権や一定の質問に対する回答義務の法定の検討を行う。

(7) 計量の適正化

☆ 「計量の適正化」事務は、地方消費者行政の業務の一部となっている場合も多いことから、新計画の上位題目に位置付ける。

(8) 消費者の意見の反映及び透明性の確保

- ☆ パブリックコメントの制度についての検討を行う。【同旨 6 件】
- ☆ 新しい施策の推進方法には丁寧な説明を行う。
- ☆ 各省庁にある消費者相談窓口で集められた情報を、各省庁での施策に反映させる明確な仕組み作りの検討を行う。【同旨 1 件】
- ☆ トクホなどの認定に関して、審議の過程が消費者にも分かるような情報公開を行う。

(9) 環境への配慮

- ☆ 環境に関する消費者教育の推進を行う。【同旨 5 件】
- ☆ 大型ゴミや厄介なゴミ等について無料で回収し、しかるべく処分する。【同旨 2 件】
- ☆ 製品の環境負荷をライフサイクルで捉えるという考え方の普及を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 生物多様性の保全を含めた持続可能な社会づくり、「環境の保全」のための環境教育の推進のための人材育成（化学物質アドバイザー、環境カウンセラー等）を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 生物多様性の保全、循環型社会の形成実現のために、個別製品の生産段階から廃棄段階に至る、全体的な環境負荷の大きさに関する情報や、情報提供の方法等のあり方を継続して検討する【同旨 1 件】
- ☆ 環境アセスメントの対象事業の拡大及びアセスメント実施者の中立性を確保できるような措置の検討を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 誰もが簡単に見つけることができ、利用できるMSDS（化学物質等安全データシート）の情報提供のあり方の検討を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 消費者に身近な化学製品に関する危険有害性情報の提供と理解の促進を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 化学物質ファクトシートの作成継続と、家庭用品など身近な製品中の化学物質への対象拡大を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 新技術や国際的な環境情報についての情報提供とあり方を検討する。【同旨 1 件】
- ☆ NPO・消費者団体などが実施する、省資源・省エネルギー・生物多様性保全などに関わる先駆的な実践活動や普及啓発活動の支援を行う。【同旨 1 件】
- ☆ 新技術に関する進捗状況等の情報提供を検討する。【同旨 1 件】
- ☆ 信頼できる環境ラベルの普及を目指し、業界に対する適正表示の指導の継続及び消費者を裏切る表示が発覚した場合の措置を検討する。【同旨 1 件】
- ☆ 簡易梱包の場合の割引や包装に使用したダンボールなどのリサイクル等、過度な包装をなくすための取組みを検討する。【同旨 1 件】
- ☆ CO₂削減は包装のみではなく、家庭での省エネ対策やゴミ減量等、暮らし方全体や産業構造全体の視点から幅広く議論する。
- ☆ 環境問題への取り組みを行う。民間の知恵や取り組み事例が生かされるよう、消費者の視点からの地球温暖化問題における効果的な施策を検討する。
- ☆ 容器包装リサイクル法改正に向けた実態調査を行う。
- ☆ ライフサイクルアセスメントに基づく環境ラベルを推進する。

(10) 事業者の取組み、事業者に対する配慮

- ☆ 事業者においても社会的責任活動として、社会的課題に関する貢献活動が増加している。このような分野においても企業と連携を進めることにより、消費者の自立に繋がる効果的な体験的啓発活動等を行う。
- ☆ 消費者問題を正しく解決する上で、行政、企業双方の相談窓口が有機的に連携し、問題の解決を図ることが求められる。このような双方の連携のあり方について研究し、モデルを作って検証する。
- ☆ 実効性ある制度設計とするためには、消費者保護のみならず、適切な事業運営とのバランスに配慮するとともに、重複規制などにより事業運営側へ混乱が生じないように省庁間で十分調整する。
- ☆ 消費者問題は事業者の誤った事業活動により引き起こされることが非常に多いと考えられます。そのような事業者に対し、消費者庁・消費者委員会の業務に、事業者への勧告・命令・立入等が明記されており、合わせて所管官庁が当然指導監督を実施することになります。一方そのような事態にならないような自助努力あるいは二度と同じ問題を出さないための指導啓発や取組支援も消費者庁・消費者委員会の業務として明記されています。消費者問題を惹起させないための広い意味での消費者政策として、事業者の消費者志向経営推進のための指導啓発、取組支援についても、消費者庁・消費者委員会および所管省庁の具体的役割を明記する。
- ☆ 是正や改善指導が発生した場合の企業やメーカーの対応についての検証や、行政処分を受けた企業やメーカーの実態調査等を行う。
- ☆ 透明で公正な市場を形成するための事業者教育を実施する。
- ☆ 消費者と生産者のコミュニケーションの場を確保する。【同旨2件】
- ☆ 消費者と事業者とがWIN・WINの関係を構築できるような施策に関する計画を数多く盛り込む（例えば、消費者重視の対応において優れた取組をしている企業・団体に対する顕彰制度の構築など）。
- ☆ ネットショップを商う小売業者の売買に対する倫理観の偏りが顕著であるため、責任意識を是正する。
- ☆ 少額決済サービスや企業ポイントサービスの利用者利益の保護に関する取り組みを強化する。【同旨1件】
- ☆ 複数の電気通信事業者が関与する課金サービス（例：携帯電話におけるコンテンツ等）における消費者の苦情への的確な対応など、責任分担の明確化やルールの整備を検討する。【同旨1件】
- ☆ 苦情相談窓口の明記など、情報通信技術サービス事業者全体に対する横断的なルールを検討する。【同旨1件】

5 その他

(1) 消費者庁等の体制整備

- ☆ 商品テスト機関（国民生活センター・N I T E ・ F A M I C等）のあり方・連携強化策の検討と、分析を行う人材育成・確保策の検討を行う。【同旨5件】
- ☆ 国民生活センターの長年にわたる経験と実績（直接相談・経由相談の実績、斡旋・事業者交渉、情報収集とその分析等）を十分に活用し、消費者庁との役割分担を明確化する。
- ☆ 消費者の立場にたって対応できる担当職員の意識改革と、専門性を育てる研修の実施を強化する。【同旨1件】
- ☆ 消費者行政担当者の教育において、事業者からの情報提供や事業者を活用した情報交流、人的交流は重要である。消費者－事業者－行政担当者の相互交流、ネットワークづくりを推進し、消費者問題の解決において有効で効果的な施策が実行される社会環境を作るために、事業者への参画・協力の要請を積極的に行う。【同旨1件】
- ☆ 「消費者主体の行政への転換」を支える行政職員養成計画（相談窓口や消費者団体への出向研修を含む）の策定と実施を行う。【同旨1件】
- ☆ 国民生活センターと消費者庁との役割整理を行う。【同旨1件】
- ☆ 各省庁における消費者行政推進窓口（例えば、消費者庁への報告・相談・事例共有や、消費者基本計画の当該省庁担当部分のとりまとめ等を任務とする）の明確化を行う。【同旨1件】
- ☆ 消費者庁と消費者委員会の協力のあり方を検討する。【同旨1件】

(2) 消費者庁所管法律の執行状況の点検・評価

☆ 消費者庁と共管となっている法の実効性が満たされているか検証・評価する。

(3) 個人情報保護法の推進

- ☆ 個人情報保護法第18条の2項で、本人との通話録音による個人情報の直接取得を明記又は追記する。(十分理解しないまま了解させられ、通話録音が口頭契約の証拠として使用される場合がある。)
- ☆ 認定個人情報保護団体業務が会員に有利にならないよう、第3者業務監査制度を導入する。

(4) その他

- ☆ 包装の不具合や期限表示ミス等は、重篤な危害となる場面は少ない。環境負荷やローコスト及び零細企業保護策として、公表や企業の自主広告に免除規定を入れる。
- ☆ 企業が行う新聞等への告知広告は、法律で原則無料とするか、公の広報手段で賄えるよう検討する。
- ☆ 悪質クレーマーへの対応を行う。
- ☆ 計画に盛り込むべき施策については、第一番目に、消費者の安全、安心の確保が最重点である。
- ☆ 権利者が著作権や放映権などを使用してDVDやBDソフトを販売するに当たり補償金を徴収することは問題である。
- ☆ 計画について、中間時点における事業（施策）の進捗を確認する「中間評価」的な仕組の導入について検討する。
- ☆ 創設の理念に沿って毎年その検証・評価を行い、改善を行う。
- ☆ 県民と行政を繋ぐパイプ役として、ボランティアで「くらしのサポーター」制度を実施し、県民への情報の浸透を図る。
- ☆ 詐欺事案等については、苦情解決や救済は困難であるので、詐欺相談に対して警察組織及び弁護士会との連携を行う。
- ☆ 業界団体の相談・あっせんセンター業務が会員に有利にならないよう、第3者業務監査制度を導入する。
- ☆ 学校や関係機関と消費生活センターとの連携強化がなかなか進まないため、国として実効性のある施策を打ち出す。
- ☆ 既存のテレビ・インターネット・携帯電話はもとより、地デジ化にともなう新たな通信・放送の媒体で提供される商品やサービス情報の量・質の問題（CM・ショッピング番組など）に係る検討を行う。
- ☆ 消費者人権侵害のはなはだしい分野について消費者の観点から政策を推進する。
- ☆ パブリックコメントで例示された施策は一様に大切である。【同旨1件】
- ☆ 国民の安全・安心を守っていくという行政の姿勢を明確化する。

(以上)