

新たな「消費者基本計画」(素案)に対する意見の整理(総論)

該当箇所	意見概要
<p>1 「消費者基本計画」策定の趣旨 ~ 消費者政策の新たなステージ~</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者政策の新たなステージ」に入ったとの認識があるにも関わらず、消費生活の現状に対する基本認識が十分にまとめておらず、参議院付帯決議前文の「行政の意識改革を図ら」れているとは思えない。 ・冒頭に、消費者基本法でうたわれている「消費者と事業者との間の情報の質・量・交渉力等の格差にかんがみ」との文言を記載すべきである。 ・現在の記述では、現行基本計画を閣議決定してから平成 21 年 9 月に消費者庁が創設されるまでの間の消費者行政の状況に対する記述がない。消費者庁・消費者委員会設立の背景となった「消費者行政に対する不信感の高まりとその反省」という視点についても、触れておくべきである。(同旨 2 件) ・消費者庁、消費者委員会が設置された現在における消費者基本計画の意義、位置付けを明らかにすべきである。 ・行政のパラダイムの転換について、より丁寧に説明すべきである。(同旨 1 件) ・行政のパラダイム転換が行われるのであれば、消費者基本法そのものを見直すべきである。 ・消費者の申出権、措置請求権、差し止め請求権の具現化とそのスケジュールを示す必要性について付言すべきである。 ・1の次に、現行の消費者基本計画のように「今次基本計画における消費者政策の重点」の項を立てるべきである。 ・「市民意識」、「コモンセンスをもったシチズンシップ」、「予防医学(消費者教育、啓発広報)」、「コンシューマリズムメークス マネー」という意識が大切ではないか。 <p>【 について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ~ の実施主体(「消費者庁」「各府省庁」等)に下線を付すべきである。 ・消費者の「情報を読み解く力」の向上の支援に取り組んでいただきたい。また、発信される情報の適正化も重要な課題である。 ・消費者庁が司令塔としての機能を積極的に果たし、各省庁に対しリーダーシップを発揮することをはっきりと記載

該当箇所	意見概要
	<p>するとともに、すき間事案に対しては横串をさした省庁横断的な対応をすることも明記していただきたい。(同旨4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁は、消費者のみならず事業者にも事故情報を迅速に発信し、事業者における被害拡大防止策の推進を図るべきであるため、「～調査・分析を行うこと、消費者事故等に関する情報を迅速に発信して消費者の注意を喚起する」とともに事業者における被害拡大防止策の推進を図る」こと、各省庁に対し措置要求～」と修正してはどうか。 ・地方消費者行政のみならず、消費者庁をはじめ政府においても、消費者教育・啓発活動を積極的に取り組む旨を明記すべきであるため、「～自ら措置を講じること、「消費者の自立の支援」に向けて地方公共団体や他省庁等と連携して消費者教育や啓発活動を推進すること」など、「消費者を主役とする政府の舵取り役」としての機能を果たすこと」と修正してはどうか。 ・すき間事案への対応について、事業者に対して勧告することも、「消費者庁が自ら措置を講じること」に含まれるため、「事業者に対する勧告や商品等の譲渡等の禁止又は制限等」などの記載が適切である。 ・消費者庁としての課題認識を明確にする必要がある。また、事業者の意見を十分に聴取し、各府省庁の従来の消費者政策の実績も参照し、真に価値ある施策として推進すべきである。 <p>【 について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「相互間の情報の共有や一層の連携を図り、それぞれが自らの業務を確実に実施することにより、消費生活の「現場」の実態を踏まえた行政に取り組むこと」とあるが、「相互間の情報の共有や一層の連携を図ると共に、消費者・事業者にとって分かりやすい食品表示法の制定など法律の一元について取り組むこと。」とすべきである。 <p>【 について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の充実強化は、相談員はもとより地方公共団体の職員の人材確保及び資質の向上は両輪であるため、2ページ1行目「相談員等」の箇所に「地方公共団体の職員及び相談員等の」と加筆をお願いしたい。 ・苦情品の原因究明などの商品テストは国だけではなく、地方公共団体においても重要性の高い業務であり、一層強化していく必要があるため、2ページ2行目「消費者教育・啓発活動の推進」の後に、「商品テストの充実」と加筆をお願いしたい。

該当箇所	意見概要
	<ul style="list-style-type: none"> ・特に については地方の消費者にとって重要。具体的に財政支援も含めた政策を強化すべきである。 【 について】 ・「自主的な取組に努める」主体として、事業者のみならず、事業者団体も加えるべきであるため、『消費者の安全と安心の確保に向けて、事業者「や事業者団体」が自主的な取組に努めるとともに、政府としてもそのための適切な措置を講ずること』と修正してはどうか。 【 について】 ・ は「財政的、人的、その他」適切な措置を講ずること、とすべきである。 【 について】 ・消費者庁と消費者委員会はいわば車の両輪である。消費者委員会に対する記述をもっとしっかり記載すべきである。
2 消費者政策の基本的方向	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の権利を尊重するのなら、少なくとも消費者基本法2条の消費者の権利について、全て明記すべきである。 ・消費者政策の検討に当たって、適正な事業運営とのバランスに欠けた議論にならないよう、「消費者政策の基本的方向」の冒頭で「事業者による適正な事業活動の確保に配慮する」旨を明記いただきたい。 ・「消費者利益の増進と産業の健全な発展を両立させる」旨を明記すべきである。例えば、『～附帯決議、関連法案の附則など』に加え、消費者の利益の増進と産業の健全な発展を両立させると」という観点も踏まえ、また、特に高齢者や子ども、～』と修正してはどうか。 ・中心となる柱を「消費者の権利の尊重と消費者の自立支援」とし、それを支える重要な施策として(2)(3)を掲げる方が、消費者庁設立の意義がよく伝わり、理解しやすいのではないか。(同旨1件) ・消費者行政が取り組むべき課題として <ul style="list-style-type: none"> 中央・地方を問わず、消費者の意見が直接消費者行政に届き、消費者の意見が消費者政策に反映させることのできる制度・仕組みの構築 事故関連情報の一元化を図り、事故の根絶を目指した制度を創設する(第三者機関の設置の検討) 安全・取引・表示の各分野にわたる中央・地方の一元的消費者行政の推進と、子ども・妊産婦・高齢者・障害者等

該当箇所	意見概要
	<p>への特別の配慮の観点からのすべての政策の見直し</p> <p>の3点を掲げ、これらへの全力的取組へ向けた具体的課題として(1)～(3)を位置付けるべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 標題を「消費者基本計画の基本的方向」等と分かりやすくし、「消費者基本計画策定の趣旨」で記載してある内容を「消費者政策 ～ 」と関連付けて記載すべきである。 ・ 「高齢者や子ども、障害者への配慮」は大切であるが、計画の全テーマにわたって配慮すべきという印象を受けるので、政策説明の中に組み入れるべき。 ・ 3つの基本的方向に重点課題を設定し、具体的施策につなげられる構成が必要。 ・ 4つ目の大項目として、省庁横断の推進体制、消費者庁、消費者委員会の役割、地方自治体との連携、消費者の意見の反映等を関連付けた「消費者基本計画の推進体制」を分かりやすく図にして追加すべきである。 ・ 表示の一元化について、基本的方向に追加すべきである。
<p>(1)消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者の安全・安心の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「消費者の安全・安心の確保」を1項目にまとめるのは無理があり分かりにくい。食品・工業製品等性格の異なる分野ごとに分類すべきである。 ・ 消費者の安全と安心の確保を図るための基準の整備、食品表示に関する制度の整備等の検討に関しては、食品製造事業者の意見を十分に聴取し、食品の生産・加工の実態、食品製造事業者の実行可能性等を十分に検討していただきたい。また、国際規格(Codex)との整合性のとれた検討をお願いする。 ・ リスクコミュニケーションの説明として括弧内に、施策策定時の消費者等の意見反映及び施策策定過程の透明性確保について書かれているが、この点については、P4に「・消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保」として別項で記述されており、内容が重複するため、「リスクについて情報・意見の交換を行うこと」のような簡潔な表現にすべきである。 ・ 地方公共団体や関係機関の連携方法について、もう少し具体的に示すべきではないか。 ・ 「取引・契約」関係については、3ページ23行目からの「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」に記載されているかと思うが、商品による被害と同様に、「不当な取引による被害」についても3ページ7行目の「消費者

該当箇所	意見概要
	<p>の安全・安心の確保」の箇所や同ページ19行目にも盛り込んで強調する必要があると考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者の自立を促す施策を体系的に整備するとともに、消費者が参加できる機会を多く創るべきである。 ・消費者庁等設置関連法案の附帯決議、附則、5年間の重要課題を記載すべきである。 ・いわゆるIT弱者や、説明会や意見交換会が開催されない地域又は、それらに参加できない消費者にとって、現状を打破する政策が特に必要。 ・事業者による情報提供、開示の推進は必要であるが、事業者の対応作業において重複や無駄を発生させないよう配慮し、現場の状況を踏まえた施策の検討を行うべきである。
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、政府は、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供と勧誘の適正化、公正な契約条項の確保などの必要な施策を講ずる。」とあるが、「契約の終結や表示に関しての」とすべきである。 ・「政府は、高齢者や子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、商品と役務の品質などに関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制するなどの必要な施策を講ずる。」とあるが、「虚偽又は誇大、誤認を生じる広告」とすべきである。 ・表示に関する制度の整備に当たっては、「消費者に分かりやすい表示」とするとともに、消費者のニーズと中小事業者も含めた事業者における表示に係る費用負担とのバランスを考慮すべきであるため、『政府は、高齢者や子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、「消費者に分かりやすく、かつ事業者が遵守に当たって過度な負担を強いられないよう」、商品と役務の品質など～』と修正してはどうか。 ・悪質商法の被害防止について、最善策は悪質商法を根絶することであり、そのためのもっと強い姿勢が必要である。 ・「計量について不利益を被ることがないよう」という記述になっているが、その後の一連の記述で趣旨が説明されているため、「計量」の文言を取り上げる必要はない。
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもへの消費者教育を教育課程の中で体系的にできるよう、学校への必要な人員、予算等の措置を行う。 ・「消費者教育」の重要性にかんがみ、「消費者教育」を学校教育でのカリキュラムに加えることを明記すべきである。

該当箇所	意見概要
<p>する教育の充実</p>	<p>さらに、生涯学習における「消費者教育」の位置付けを明確にし、「消費者教育」の意識付けを図るべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府は知識の普及や情報提供、啓発活動の推進等を行うに当たっては、事業者や事業者団体との連携も配慮すべきであるため、『政府は、消費者が...自主的かつ合理的に行動することを支援するため、「必要に応じて事業者や事業者団体等とも連携しながら、」消費生活に関する知識の普及と～』と修正してはどうか。 ・とりわけ小中学校、また幼児の教育の場における教育に言及すべきである。 ・消費者への啓発・教育には積極的に取り組むことを期待するが、実施に当たっては、消費者庁が各省庁の個別施策を調整し、重複やすき間がないよう検討すべきである。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見募集の期間をもっと長く取っていただきたい。 ・関係する全ての委員会、審議会等に消費者の代表を委員等に選任することを明記すべきである。(同旨2件) ・「消費者政策への反映と透明性の確保」する制度整備を行うに当たっては、企業の健全かつ正当な事業活動を過度に萎縮させ、かえって消費者利益までが損なわれることのないよう、関係事業者や事業者団体なども消費者施策の議論に参加する機会を確保する旨を明記いただきたい。(同旨1件)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者の苦情処理と紛争解決の促進 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談の窓口体制の強化・充実には、自治体職員(消費生活専門相談員等の有資格者を含む)配置のガイドライン作りが必要。 ・行政の役割は、消費者と事業者間で公正、適切に解決がなされるようアドバイスすることであり、当事者間の解決が困難な場合に迅速な解決に向けた指導性を発揮することにある。そのためにも、消費生活相談窓口機能の充実、相談員の人材確保、資質の向上を早期に強化すべきである。 ・地方公共団体が設置する紛争解決機関は、ほとんど機能していない現状において、消費者や消費者団体が積極的に関与できる施策が必要。地方公共団体の実態をしっかりと把握し「集中育成・強化期間」後の継続的な支援が必要だと考える。 ・「集中育成・強化期間」終了後の地方消費者行政の望ましい姿について、消費者委員会で検討することとしているが、現行の地方財政の厳しい状況を考慮し、終了期間の延長について検討すべきである。また、終了後の望ましい姿につ

該当箇所	意見概要
	<p>いては、「集中育成・強化期間」での取り組み状況を踏まえて検討すべきである。(同旨1件)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者の被害等の適切かつ迅速な救済 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「消費者の被害等の適切かつ迅速な救済」の制度設計を検討するに当たっては、インターネット社会では消費者が得られる情報は量・質ともに拡大しつつあることを十分に考慮していただきたい。 ・ 救済制度の整備の根拠として、「消費者と事業者間の情報の『質』と『量』や交渉力などの格差など」を掲げるとは、読み手に誤解や混乱を招くことから、削除すべきである。例えば、「消費者被害の救済は当事者間の相対交渉を基本とするものであるが、複雑化・多様化する消費者被害について、個々の～」と修正すべきである。
<p>(2)経済社会の発展への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「経済社会の発展への対応」に「良質な市場の形成」のための対応を追加すべきである。 ・ 温室効果ガス25%削減等の視点についても触れる必要がある。 ・ 現在の世界的な地球環境課題を踏まえつつ、今後5年間で目指す消費生活や政府の施策の方向性(2020年で25%のCO2削減(1990年比)と生物多様性保全)についても触れるべきである。また、事業者へも環境配慮型製品の開発を求め、政府としてその支援にも積極的に係わる旨を記述してほしい。 ・ 「CO2の削減」のみならず、地球温暖化ガス(CO2など)や有害化学物質による健康や環境への悪影響などを含め、広い範囲で語るべき。(同旨1件)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高度情報通信社会の進展への的確な対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高度情報通信社会における不当な行為から消費者を守るための迅速な法整備が不可欠である。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 国際化の進展への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「情報の共有を始めとする国際的な連携を確保する」程度の表現では手ぬるい。 ・ 基準の見直しにあっては、国際的に調和がとれるようにすべきであるため『～国際的な連携を確保、「国際的に調和がとれるような基準の策定・見直し」などの必要な施策を講ずる』と修正してはどうか。 ・ 国際的なネット取引に伴う消費者被害について、国家間での連携を強化するとともに、防衛策(注意喚起、被害事例の情報提供、国際的な電子商取引に関する啓蒙活動の推進等)の実施をすべきである。

該当箇所	意見概要
(3)関係者・関係団体との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上 ・ 消費者団体等との連携	・ 連携・協働にとどまらず、財政的支援を行うことを明記すべきである。(同旨2件)
・ 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進	・ 政府は、事業者における自主的な取組のみならず、「専門的知見を生かした対応」も尊重して必要な施策を講ずるべきであるため、『政府は、...事業者の自主的な取組「及び専門的知見を生かした対応」を尊重しつつ、・・・』と修正してはどうか。 ・ 事業者の自主的な取組に対し政府が適切な措置を講ずることを更に進め、各府省庁が事業者の自主的な取組を促すことを付加すべきである。
・ 地方公共団体等との連携	・ 連携だけでなく、積極的な支援を行うことを明記すべきである。 ・ 自治体の消費者行政職員の配置に関するガイドラインを示すことで、自治体の体制整備の方向性を示す必要があるのではないかと。 ・ 地方交付税の中で、消費者行政にかかる算定の考え方を根本的に変える必要があるのではないかと。
・ 関係機関等による試験、検査などの整備	(意見なし)
・ 行政組織体制の充実・強化	・ 消費者庁、消費者委員会事務局の体制をどう作っていくのかの計画的な判断が必要である。
3 「消費者基本計画」の検証・評価・監視	・ 消費者政策会議による「消費者基本計画」の検証・評価・監視について、消費者庁設置関連法案の国会審議、附帯決議等を踏まえ、その存廃を含め検討すべきである。 ・ 各省庁の次年度の施策に反映できるよう、消費者庁や消費者委員会が毎年度適切な時期に検証・評価・監視を行うことを明記すべきである。 ・ 3年間は、工程表、地方消費者行政の充実・強化プランで示された内容に沿って検証等を行うべきである。

該当箇所	意見概要
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検証・評価・監視に当たっては、消費者や専門家、関係者等の幅広い意見が反映されるよう、意見交換会やフォーラム等も設定し、手立てを工夫していただきたい。 ・ 検証・評価・監視に「情報の公表」を加えるべきである。 ・ 実施状況を定期的に検証・評価する必要がある、その対応方針については、多方面からの見解を参考にし、その都度内容を公開し、活動の透明性を高める必要がある。 ・ に「監視については、消費者委員会の意見を聴きつつ、随時、指摘された点について見直す。」と付言すべきである。 ・ 5 ヶ年の計画であるから、途中の見直し等も適切に行っていただきたい。 ・ 「具体的施策」はその進捗を検証・評価できるものであるべきと考える。その意味で、できるかぎり数値目標を含めた具体的な表現が望まれる。
その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方消費者行政を「消費者の苦情処理と紛争解決の促進」や「地方公共団体等との連携」に位置付けることは不十分。総論に法執行を含めた包括的な地方消費者行政の強化・充実策を柱の一つとして明確に位置付けるべきである。(同旨1件) ・ 少なくとも地方消費者行政問題に関しては、消費者委員会が担う責務についても、基本計画に盛り込むことが不可欠。(同旨1件) ・ 全168施策のうち148施策が「継続」という事実と参議院付帯決議2で「各省庁における消費者担当部局の強化を行う」こととの文言とで齟齬が生じているのではないか。もっと多くのチャレンジ課題、分野横断的・省庁横断的な課題があってしかるべきである。(同旨1件) ・ 消費者庁のビジョンを示し、舵取り役としての役割を盛り込むべきである。 ・ 表示の一元化について、具体的施策に追加すべきである。 ・ 次の事項につき各府省庁の分野横断的な具体的施策を項目として打ち出すべきである。(製品事故調査機関の在り方(分担・統合・新設等)の検討と推進、横断的、包括的な消費者安全確保に関する指針作成と普及、消費者契

該当箇所	意見概要
	<p>約・取引の適正化に向けての環境整備、 法整備を含む消費者教育・啓発の包括的調整と推進、 政府全体で実施する食品安全行政に関するリスクコミュニケーションとその推進、 全省庁が取り組むべき消費者に分かりやすい食品表示、 個人情報保護法について営業目的規制強化と過剰反応防止の観点からの全面的検証、 法整備を含む情報通信技術サービス事業全体に対する横断的ルール整備、 各ADRが行う紛争解決に対する評価・検証等、 CO2の25%削減の実現に向けてのロードマップ作成等の取組と消費者への啓発・普及)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総論の基本概念として、「思いやりのある消費者市民社会」「予防原則の重視」「消費者庁・消費生活センターの早期体制整備」「消費者団体への積極的支援」を明記すべきである。 ・総論にビジョンや希望がなく、分かりにくい。 ・国民生活センター、NITE、公正取引委員会、食品安全委員会、消費者政策会議、消費者基本政策室など、それぞれの位置付けや関係性がわからない。 ・消費者基本法における施策の推進を図るため、より具体的に課題や対策等を詳細に盛り込むべきである。