

## 消費者基本計画の検証・評価・監視にかかるヒアリング対象施策

平成 22 年 12 月 10 日

消費者委員会

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
109	消費者からの情報・相談を受け付ける体制を整備します。	関係省庁等	継続的に実施します。
153	インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した取引に関する消費者問題に関して、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保の在り方について、事業者や行政の国際的な動向や対応も踏まえて総合的な検討を行います。	消費者庁 総務省 経済産業省	平成 22 年度中に結論を得ます。
158	「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、関係省庁や関係団体等と連携して、青少年やその保護者に対する啓発活動などを推進するとともに、青少年に対するインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際協力にも積極的に取り組みます。	内閣府	継続的に実施します。
168	OECD 消費者政策委員会 (CCP) において、加盟国における消費者問題の解決制度の現状比較、現在進められている製品安全に関する情報共有の取組等、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画します。	消費者庁 外務省 関係省庁等	継続的に実施します。
169	地域間・二国間における消費者問題について、日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。
170	「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」(ICPEN)等を通じて、法執行機関の国際的な連携の強化を図ります。併せて、国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer.gov 日本語サイト」を充実し、関係国の執行機関との間で情報を共有します。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。

消費者基本計画の検証・評価・監視  
施策におけるヒアリング項目について

平成 22 年 12 月 10 日  
消費者委員会

施策番号 109

Q 1 施策 109 の大きなテーマである「消費者意見の政策への反映」と「透明性の確保」は、消費者からの意見がどのような内容であり、それに対し、消費者行政がどのように対応するのか、それが社会的に公表され、認識されることを前提にすると思われる。現状はどうか、次の点についてご説明されたい。

- ① 「申告制度」や「申出制度」等を導入している場合には、その実績を教えてください（申告数、申出数等の年度件数、申告者や申出者への回答ルールの有無等）。また、現行の「パブリックコメント」に関する実績（件数、回答の公表状況等）についても教えてください。
- ② 「透明性の確保」は、ものごとを社会的に明らかにすることを前提としている。消費者庁に寄せられたそれぞれの相談事例の件数、相談内容、対応措置、それらの公表実績についてお聞かせいただきたい。また、相談に対応して何らかの行政措置をとった場合、その措置内容について相談者に情報提供しているかどうかも併せてご回答いただきたい。
- ③ 消費者庁には消費者・市民から「意見書」「要望書」等が、少なからず寄せられていると思われる。これら「意見書」「要望書」等についてどのように取り扱われているか。そのようなルール等はあるか。また、これまで寄せられた意見書・要望書等の年度別件数の推移とその内容について。
- ④ 消費者庁が直接受け付けているのは「公益通報者保護制度相談ダイヤル」と「個人情報保護法質問ダイヤル」の二つだけか。それらを主管している課はどこか。特別の相談電話番号はあるのか。周知活動はどのようにしているのか。これまでの上記窓口への件数はどのくらいか。
- ⑤ 上記以外に、消費者からの情報提供を受け付ける体制整備を図る予定はないのか。
- ⑥ PIO-NET 情報に関する各省からの問い合わせ・資料請求の件数推移。あるいは、消費者庁から各省への対応依頼件数（消費者庁発足以降年度別）。

## 施策番号 153

Q 1 以下の事項について説明願いたい。

- ① 前回のヒアリングでインターネット取引については、工程の第1段階として問題点をできるだけ早く明らかにするとあった。そのため、消費者庁においてインターネット研究会が設けられたが、検討状況、今後の方向性についてお示しいただきたい。
- ② 上記に関連して、10月22日の消費者委員会における決済代行業についての提言について、どのように考えているか。
- ③ 出会い系サイト、アダルトサイトなどインターネット取引を使った反社会的、反倫理的な勧誘への対応策の検討についてどのように考えているか。総務省は通信事業者の届け出を受けているだけ、サイト提供事業者は利用者にサイトの場を提供しているだけで内容には関知しないとしているがそれでいいのか。
- ④ 劇場型の詐欺販売では、その手段となっている発信者が秘匿できる電話（リース、IP電話等）の悪用が目立つが対策は講じられないのか。
- ⑤ 電気通信サービスの勧誘と販売について電気通信事業法では特定商取引法の適用除外とされているが、相談や苦情の現状や対処はどうなっているのか。また、それを公表しているか。さらに、電子通信サービス利用者WGにおける、電気通信サービスへの特定商取引法の適用の可否に関する議論の内容と今後の方向性についてお示しいただきたい。
- ⑥ 電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインには、「一般的に知識経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当」とあるが、高齢者からの相談が相変わらず多い。代理店指導等の強制力は考えられないのか。
- ⑦ 自己名義の携帯電話を他人に渡してしまった場合の利用料金の支払い等についてのトラブルと被害の状況はどうか。
- ⑧ プロバイダ責任制限法の改正の検討はどうなっているのか。
- ⑨ 消費者行政の充実に向けて下記の検討をお願いしたい。
  - 携帯電話やパソコンによるワンクリック詐欺や不当サイトの請求などについて、行政とは別に情報収集センターや相談・苦情に対応できる体制の整備
  - 総務省のHPのトップ画面において、消費者への情報提供等へのアクセスが容易になる工夫

## 施策番号 158

- Q 1 法律及び計画にもとづく進捗状況について
- Q 2 新たな問題は生じてきていないのか。総務省との連携はどのように行っているのか。

## 施策番号 168

- Q 1 OECD 消費者政策委員会 (CCP) における最近 2 年程度の検討課題について説明されたい。あわせて、日本からの貢献・提案等があれば紹介されたい。
- Q 2 製品安全に関する情報共有を促進するための OECD における議論の状況について説明されたい。あわせて、日本の事故情報データベースが国際的情報共有システムとどのように連携していくのかについての考え方を提示されたい。
- Q 3 ヨーロッパでは、PROSAFE (the Product Safety Enforcement Forum of Europe、<http://www.prosafe.org/>) が設立され、欧州委員会の支援を受けて、製品安全の市場監視担当者の協力体制ができあがっている。この組織と定期的な情報交換を行っているのか。また、アメリカの消費者製品安全委員会 (CPSC) とはどうか。
- Q 4 消費者が日常的に接する食品や製品には、アジア諸国とりわけ中国からの輸入品が増加している (たとえば、11 月 18 日に国民生活センターから公表された「小径タイヤの折りたたみ自転車」の事故製品の一部も中国製であった。[http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20101118\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20101118_1.pdf))。日本として、東アジアにおける日中韓 3 国あるいは日中 2 国間で、製品安全についての情報交換を含む協力体制をとっているのか。とっている場合に、それはどのように行われているのか。効果があがっているのか。
- Q 5 OECD では、電子商取引消費者保護ガイドライン (1999 年) の改訂作業を進めているが、改訂作業に対して、IT 先進国として多様な形であらわれているインターネット上の悪質商法や取引被害の実情 (たとえば、消費者委員会が 10 月 22 日に行った「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」等) を踏まえたインプット (貢献) をしているのか。

## 施策番号 169

- Q 1 日中韓 3 国の消費者政策当局における対話の最近の状況について説明されたい。

- Q 2 ASEAN+ 3、APEC 等のアジア太平洋の地域協力の場における消費者政策についての議論の状況について（もしあれば）説明されたい。
- Q 3 施策番号 168 Q 4 に同じ。
- Q 4 FTA や TPP 等の自由貿易の議論が進んでいるが、自由貿易に伴い消費者の安全が不当に害されないような仕組みとセットでなければならない。FTA や TPP の議論の中に、そのような観点が含まれるように努力しているのか。

#### 施策番号 170

- Q 1 ICPEN を通じた消費者保護のための法執行のネットワークが具体的にどのように機能しているのかについて説明されたい。
- Q 2 海外の法執行当局と協力することによって、消費者被害の防止や拡大防止に成果があった事例があれば、紹介されたい。
- Q 3 「eConsumer. gov 日本語サイト」(<http://www.econsumer.gov/japanese/>)の概要、それが消費者トラブルの解決にどのように役立つのかについて説明されたい。
- Q 4 上記日本語サイトは、海外の事業者とインターネット取引でトラブルを抱えた日本の消費者向けのものと考えられるが、トップページに載っているニュースが、2009 年 5 月 14 日の国民生活センターの公表「高齢者が狙われている！「掛軸」の電話勧誘にご注意！」([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20090514\\_3.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20090514_3.html))では、あまり意味がないのではないか。海外事業者による悪質商法事例を紹介すべきではないか。
- Q 5 上記日本語サイトの苦情報告ページにおける注記「苦情の内容が日本以外の事業者に対するものでない場合は、自国の消費者保護機関に直接、連絡することをお勧めします。」ということの意味がわからない。ちなみに、英語サイトでは、If your complaint is not against a foreign company, we recommend you contact a consumer protection agency in your country. となっている。また、自国の消費者保護機関の一覧中の日本が、未だに「内閣府国民生活局」になっている。すみやかに対応されたい。