

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
及び施策におけるヒアリング項目

平成 23 年 10 月 27 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
153- 2	<p>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、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保に向けた施策について、以下の事項を中心に実施します。</p> <p>決済代行業者の名称、連絡先などの分かりやすい表示の仕組みの整備</p> <p>インターネット取引に係る事業者が守るべき表示の留意事項の提示</p> <p>広告表示に対するネット上の監視活動の強化</p> <p>越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けた各国消費者相談窓口間のネットワークの構築</p> <p>関係事業者、消費者団体等の参加する「インターネット取引連絡会」(仮称)の運営</p>	消費者庁 総務省 経済産業省	<p>及び :平成 23 年度中に開始します。</p> <p>平成 23 年度中に実施します。</p> <p>継続的に実施します。</p> <p>平成 23 年度中に着手します。</p>
84	<p>電気通信サービスの広告表示に関して、電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」の実施状況、不適切な広告表示に対する取組状況を注視するとともに、利用者に分かりやすいものとするため、更なる検討を促します。</p>	総務省	継続的に実施します。
155	<p>迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、送信元プロバイダに通知することにより、プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促します。</p>	総務省	継続的に実施します。
160	<p>電気通信分野において、本人からの求めに応じて自主的に事業者が勧誘を行わないようにするなど、勧誘の適正化を図ります。</p> <p>また、ガイドラインに基づき、電気通信分野において、適合性の原則を踏まえて勧誘の適正化を図ります。</p>	総務省	継続的に実施します。

161	消費者に対する情報提供義務を定めている法令、ガイドライン等に基づき、電気通信分野において、消費者取引における情報提供の適正化を図ります。	総務省	継続的に実施します。
-----	--	-----	------------

- Q 1 昨年度消費者庁で開催された「インターネット消費者取引研究会」における検討結果の要点とこれを踏まえた関係省庁および関係事業者の具体的対応について説明願いたい。
- Q 2 決済代行が関与する消費者被害抑止対策の実情はどうか。自主的登録制度の運用状況はどうか。被害抑止に役立ちそうか。
- Q 3 消費者庁で、関係事業者、消費者団体等の参加する「インターネット消費者取引連絡会」が立ち上がったばかりであるが、大変大がかりな組織になっているように見える。出会い系サイトからオンラインゲーム、商品取引、オークションなど、問題は非常に多岐にわたるが、機動的に動けるのか。問題の種類ごとに関係事業者も異なると思われるが、今後の運営のやり方、見通しはどうなっているか。
- Q 4 脅迫や名誉毀損をはじめ、犯罪的、明白な違法メールの発信者が警察にさえ特定できない現状は何とかならないか。また、メール自体が犯罪を構成したり、違法ではないが、明らかに詐欺行為のツールとして使われている場合、一定要件のもと、少なくとも発信者情報開示を義務付ける制度化が必要だと思うがどうか。そうしないと、やり得、泣き寝入りの現状が改まらないため、ITを使った消費者被害は今後ますます増加することは必至である。
- Q 5 PIO-NET の相談件数から見ても、インターネットが関わる消費者被害が圧倒的な割合を占めている。しかも多くが若者で、数十万円から百万円余の被害のため、裁判や刑事手続まで進展することが少ないため、やり得、泣き寝入りになっている。この事態に対処するため、前記Q 4を含めた対策が必要だと思うが、検討、実施状況如何。
- Q 6 美容医療やカイロプラクティック、整体、ヒーリングサロン等過度の宣伝、成功体験が実質的に宣伝としてインターネット上に流布されている実情にどう対処しているか。利用者の体験、感謝等の紹介等も実質宣伝として一定の規制が必要ではないか。また、事業者と連携した個人のブログ等に實際上特定業者の広告的表現がなされていることについて、どう対処するか。
- Q 7 迷惑メール追放のための官民連携施策による対策がとられているとされているが、相変わらず迷惑メールが多いように思われる。どのような効果を上げていると把握しているか。プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置の実施状況とあわせて教示されたい。
- Q 8 電気通信分野において、勧誘の適正化を図るとされているが、直収型電話サービス等、迷惑な電話等による勧誘は未だ横行していると思われる。当該迷惑勧誘行為が特商法適用外となっている現状を踏まえ、総務省としてどのように

業者に対し指導をしているのか。また、どのように効果が上がっていると把握しているか、もう少し実効性のある施策は考えられないか、説明願いたい。

Q 9 電気通信サービスの勧誘をめぐるトラブルが多発しているが、施策番号 160 の「「消費者基本計画」における具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」（平成 22 年度）」に記載の、消費生活センターへのヒアリング等の取りまとめ結果、PIO-NET に登録された相談の分析結果、「電気通信サービス利用者懇談会」の提言を受けた「電気通信サービス利用者 WG」などでの検討の結果について説明願いたい。

Q 10 携帯電話における解約をめぐるトラブルが依然多発している現状について、いかなる対応がなされているか説明願いたい。また、スマートフォンの利用者拡大に伴って、ますます利用料金の体系が判りにくくなっているのではないかと。各利用者にフィットした料金選択ができる仕組みを工夫すべきと思うがどうか。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
106	市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業や市民後見人の養成等を行う市民後見推進事業、及び都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う高齢者権利擁護等推進事業の実施等により、高齢者の権利擁護の推進を図ります。	厚生労働省	継続的に実施します。

Q 1 「「消費者基本計画」における具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」（平成 22 年度）」において、具体的施策として全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議での周知を行ったとあるが、それ以外に何か行っているのか。

Q 2 周知を行ったことがどれくらい各自治体において施策に反映しているのかのフォローアップ調査はなされているか。なされている場合の結果如何。

Q 3 具体的施策に掲げられている施策の実施の具体的イメージについて、説明いただきたい。また、高齢消費者の場合、被害者意識が希薄であったり、自己の軽率さを恥じて被害を表に出さない場面も少なくないものと思料されるが、そうした、潜在的被害の掘り起しの方策について、検討されていることがあればご教示願いたい。

Q 4 後見人による、不正な年金受給などの報道があるが、具体的施策にある、後見制度に関わる事業を実施していく上で、これについての対応について考えるところがあれば説明していただきたい。

Q 5 被後見人に財産があまりない場合には、後見制度の活用がコスト倒れになる

こともあり、別途の対応策が求められているが、高齢者の権利擁護の推進を図る上で、この点について、何か検討していることがあれば教えていただきたい。

Q 6 昨年度の施策の実施を踏まえて、具体的施策の内容が変更になっているが、引き続き地域包括支援センターと消費生活センターとで連携をして、高齢者の消費者被害の防止に取り組むべきと思うがどうか。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
121	<p>「集中育成・強化期間」中においては、地方消費者行政活性化・消費生活相談体制の強化について、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく施策を着実に推進します。また地方消費者行政推進本部において、知事や市町村長のリーダーシップのもとで進められる取組を支援するとともに、研修の充実などを通じた担当職員の一層の専門性の向上などに取り組めます。さらに、消費生活相談員の処遇の改善、地方消費者行政活性化基金の一層効果的な活用策について具体的な検討を行います。</p> <p>また、今回の「東日本大震災」で被害を受けた自治体のバックアップに取り組めます。</p>	消費者庁	<p>前段については、一部実施済み。</p> <p>また、「プラン」に基づく施策については、平成 22 年度に引き続き実施します。</p> <p>後段については、引き続き実施します。</p>
122	<p>「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政支援について、消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、協働の在り方について、地域住民の意思に基づく充実強化が図られるよう、地域主権改革の理念を踏まえ、地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査や消費者委員会における審議結果なども参考とし、全般的に検討を行います。</p>	消費者庁 関係省庁等	平成 23 年度中に、消費者庁としての方針をまとめ、その具体化に取り組めます。
123	<p>「消費者ホットライン」について、国民生活センターと連携して、その運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努めます。また、通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口をさらに増やします。さらに、国民生活センターでは、現行の土日祝日</p>	消費者庁	継続的に実施します。

	相談に加えて、平日においても「消費者ホットライン」のバックアップに取り組みます。		
--	--	--	--

施策番号 121

- Q 1 「「消費者基本計画」における具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」（平成 22 年度）」において、参考指標として挙げられている諸指標について、平成 22 年度上半期（7 月に地方協力課が創設）下半期、23 年度上半期に分けて数値を教示されたい。
- Q 2 具体的施策の中身が、説明会での周知など、抽象的なものにとどまっている。例えば、「住民生活に光をそそぐ交付金」について「自治体に積極的に働きかけた」とされているが、どのようなことを具体的にしたのか、それは効果をあげているのか、説明されたい。
- Q 3 「東日本大震災」で被害を受けた自治体のバックアップの体制について。

施策番号 122

- Q 1 地方消費者行政専門調査会報告書第 8 章「今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について」を踏まえて、平成 23 年度以降、具体的な施策を総合的かつ計画的に実施していくため、詳細な工程表を策定する必要があるが、その検討状況如何。
- Q 2 具体的施策に掲げられている、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政支援について、何を、いつまでに法制化などしていくのかご教示願いたい。
- Q 3 広域的な消費者被害については自治体に問題解決をゆだねることは困難なものも多いと思われるが、この点について国としてなすべき役割と考えるところを説明願いたい。
- Q 4 地方議会等から、地方消費者行政に確実に充当しうる国の財源支援を求める意見要望書が多数送られてきている現状を踏まえ、消費者庁としてそれに対し今後どのように対応していく予定か。
- Q 5 地方消費者行政の活性化策について、「基金」等による一時的なカンフル剤的な財政支援だけでなく、継続的な体制作りのために国としてなすべきと考えるところを説明いただきたい。体制整備の地方消費者行政活性化基金や住民生活に光を注ぐ交付金が終了した場合、国が何ら財政措置をしなければ、このままでは地方消費者行政が後退する危険が大きいと思われるが、どうか。また、住民生活に光を注ぐ交付金の後継制度についての検討状況はどうなっているか。
- Q 6 相談員の処遇改善のために今後どのように取り組むのか。

施策番号 123

- Q 1 参考指標として挙げられている諸指標について、平成 22 年度上半期、下半

期、23年度上半期に分けて数値を教示されたい。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
135	消費者を主役とした行政に向けて国家公務員に対し、消費生活センター等における窓口業務を体験する研修の実施を図ります。	消費者庁 人事院	継続的に実施します。

Q1 参考指標として挙げられている諸指標について、平成22年度上半期、下半期、23年度上半期に分けて数値を教示されたい。