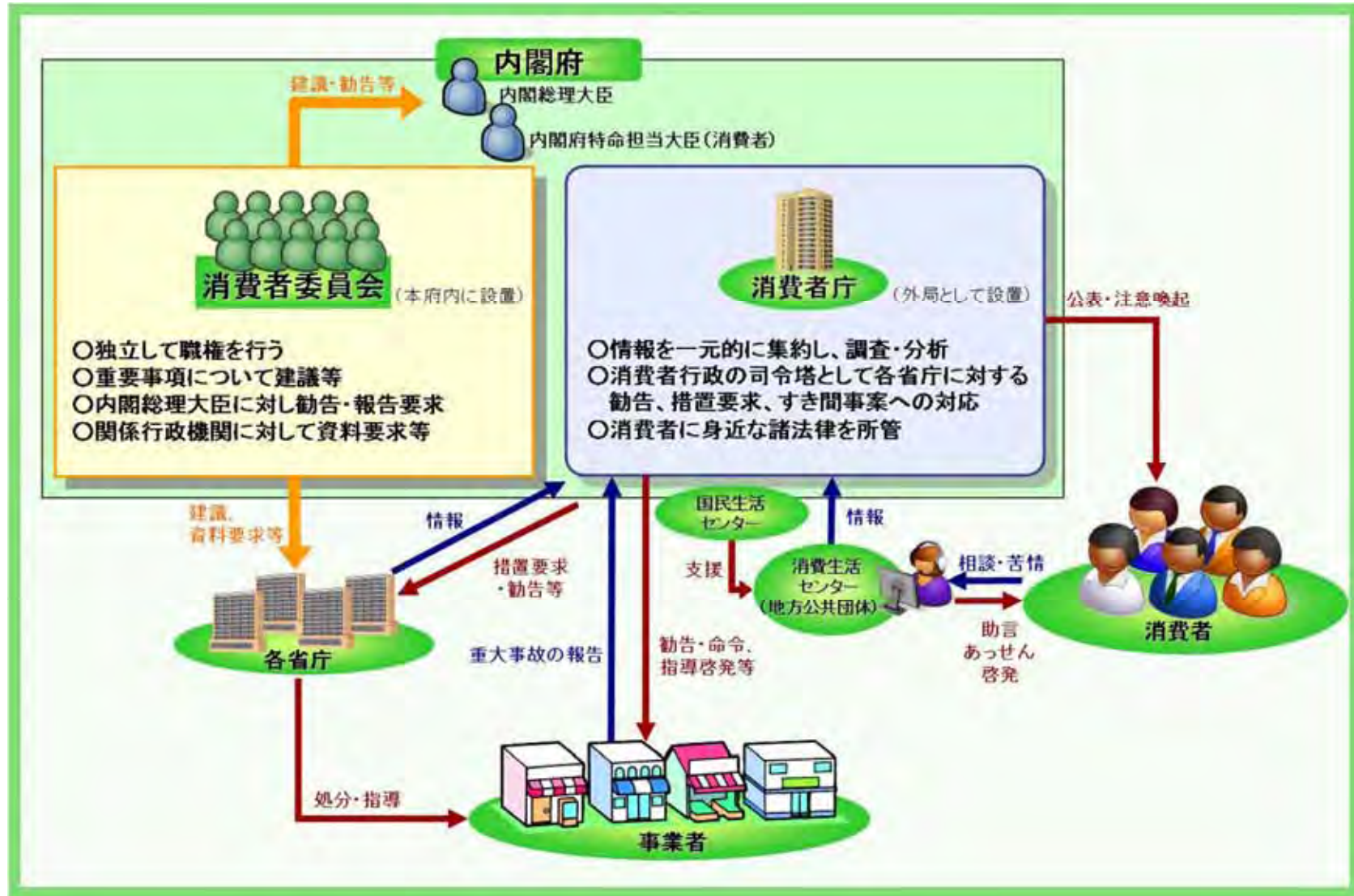
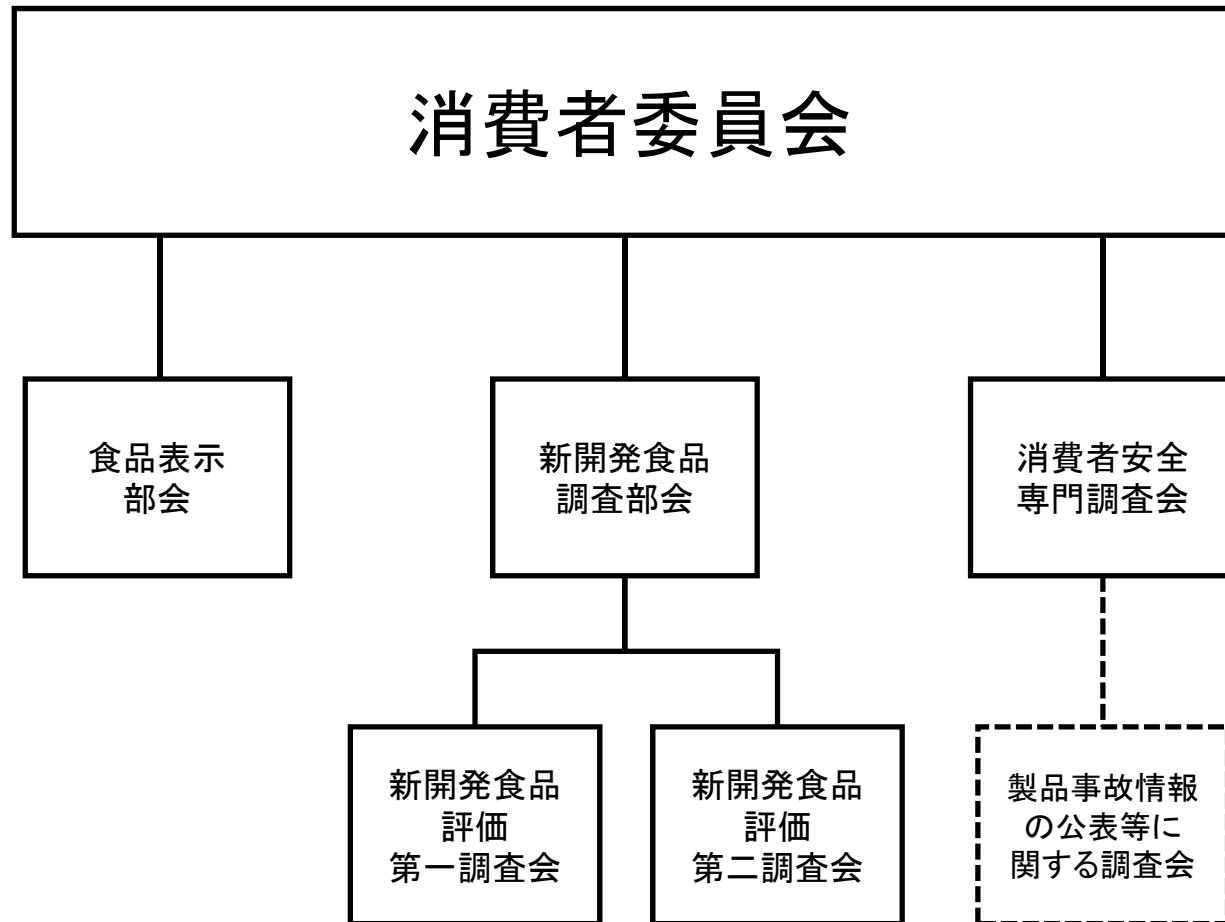


消費者委員会と消費者行政



資料 1 - 1 - 1

消費者委員会審議体制



(注1)「製品事故情報の公表等に関する調査会」は平成24年4月2日付で廃止された。

(注2)上記以外に「個人情報保護専門調査会」、「公益通報者保護専門調査会」、「地方消費者行政専門調査会」、「集团的消費者被害救済制度専門調査会」が存在するが、第2次消費者委員会の発足以降における活動実績はない(平成24年8月末現在)。

消費者委員会委員名簿（第2次）

（平成24年8月31日現在）

| | | | | |
|-------|---|---|----|-------------------------|
| 稲 | 継 | 裕 | 昭 | 早稲田大学政治経済学術院教授 |
| 小 | 幡 | 純 | 子 | 上智大学法科大学院教授 |
| （委員長） | 河 | 上 | 正二 | 東京大学大学院法学政治学研究科教授 |
| 川 | 戸 | 恵 | 子 | ジャーナリスト |
| 田 | 島 | | 眞 | 実践女子大学生生活科学部教授 |
| 夏 | 目 | 智 | 子 | 全国地域婦人団体連絡協議会事務局長 |
| 細 | 川 | 幸 | 一 | 日本女子大学家政学部教授 |
| 村 | 井 | 利 | 彰 | 株式会社ニチレイ代表取締役社長 |
| 山 | 口 | | 広 | 弁護士 |
| 吉 | 田 | 直 | 美 | 特定非営利活動法人くらしのサポーターズ副理事長 |

以上10名

（注）河上正二委員、田島眞委員、山口広委員は、衆・参の附帯決議に基づき、常勤的に勤めることが可能になるように人選した委員である。

消費者委員会 開催実績（平成23年9月～平成24年8月）

| | 日付 | 議題 |
|-------|-----------|---|
| 平成23年 | | |
| 第69回 | 9月7日(水) | <ul style="list-style-type: none"> ・山岡内閣府特命担当大臣ご挨拶 ・後藤内閣府副大臣ご挨拶 ・消費者委員会委員紹介 ・委員長の互選 ・その他（新開発食品調査部会、食品表示部会について） |
| 第70回 | 10月6日(木) | <ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法について ・消費者教育推進会議の中間整理について |
| 第71回 | 10月18日(火) | <ul style="list-style-type: none"> ・貴金属等の訪問買取りについて ・消費者基本計画の検証・評価・監視について（製品安全、美容医療・エステ、住宅、旅行） |
| 第72回 | 10月27日(木) | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について（地方消費者行政、IT・情報通信関連） |
| 第73回 | 11月11日(金) | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について（金融、融資金詐欺・投資詐欺、公共料金、食品の安全） ・貴金属等の訪問買取りについて |
| 第74回 | 11月24日(木) | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について（法執行、消費者教育） |
| 第75回 | 11月29日(火) | <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの在り方について |
| 第76回 | 12月2日(金) | <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示の一元化について（有識者ヒアリング） ・消費者基本計画の検証・評価・監視について（食品表示一元化、法執行） ・国民生活センターの在り方について |
| 第77回 | 12月13日(火) | <ul style="list-style-type: none"> ・エステ・美容医療サービスについて ・公共料金について ・集団的消費者被害回復に係る訴訟制度について |
| 第78回 | 12月21日(水) | <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の取りまとめについて ・エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議（案）について |

| | 日 付 | 議 題 |
|---------|--------------|--|
| 平成 24 年 | | |
| 第 79 回 | 1 月 17 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・松原内閣府特命担当大臣ご挨拶 ・こんにやく入りゼリー事故への対応状況について ・消費者庁に寄せられる生命・身体被害情報の適切な処理及びそれに基づく対応の実施について ・地方消費者行政の支援策について |
| 第 80 回 | 1 月 31 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策について ・平成 22 年度地方消費者行政の現況調査について |
| 第 81 回 | 2 月 14 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金について (有識者ヒアリング) ・太陽光発電システムに係る消費者問題について ・消費者安全法に基づく国会報告について ・消費者安全法の一部を改正する法律案について |
| 第 82 回 | 2 月 28 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・太陽光発電システムに係る消費者問題について ・食品表示一元化について ・公共料金について |
| 第 83 回 | 3 月 13 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・住宅リフォームに関する消費者問題への取組について ・食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の改定について ・特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案について ・標準旅行業約款について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について |
| 第 84 回 | 3 月 27 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・松原内閣府特命担当大臣ご挨拶 ・住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題について ・食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の改定について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・特定保健用食品の表示許可制度専門調査会、原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会及び製品事故情報の公表等に関する調査会の廃止について ・消費者安全専門調査会の運営について |
| 第 85 回 | 4 月 10 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・違法ドラッグについて |
| 第 86 回 | 4 月 24 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・違法ドラッグについて ・公共料金について ・消費者教育について |

| | 日 付 | 議 題 |
|--------|--------------|---|
| 第 87 回 | 5 月 15 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について(東日本大震災放射能汚染への対応とリスクコミュニケーション、こんにゃく入りゼリーによる窒息事故への対応、消費者安全行政、食品表示一元化、地方消費者行政) ・その他 |
| 第 88 回 | 5 月 18 日 (金) | <ul style="list-style-type: none"> ・健康食品について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について(エステ・美容医療サービス等、有料老人ホーム、被害者救済制度、適格消費者団体支援、景品表示法) |
| 第 89 回 | 5 月 22 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の検証・評価・監視について(投資詐欺対策、決済代行等インターネット消費者被害対策、CO2 排出権取引に係る消費者問題、公共料金、特定商取引法の見直し、預託法の見直し) |
| 第 90 回 | 5 月 29 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・電気料金について(東京電力による家庭用電気料金の値上げ申請に関するヒアリング、電気料金に関する有識者からのヒアリング) ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の改定について |
| 第 91 回 | 6 月 5 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・健康食品について |
| 第 92 回 | 6 月 12 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金について(電気料金について経済産業省・東京電力・有識者からヒアリング、電話料金について総務省からヒアリング) ・消費者安全法に基づく国会報告について |
| 第 93 回 | 6 月 19 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・電気料金について(東京電力による家庭用電気料金の値上げ申請に関するヒアリング) ・その他 |
| 第 94 回 | 6 月 26 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政について(地方消費者行政の充実・強化のための指針について、有識者からのヒアリング) ・消費者基本計画改定原案について ・その他 |

| | 日 付 | 議 題 |
|--------|----------------|---|
| 第 95 回 | 7 月 10 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・電気料金について (電気料金に関する消費者団体・有識者からのヒアリング、東京電力株式会社の供給約款変更認可申請にかかる査定方針案に関するヒアリング) ・地方消費者行政について ・その他 |
| 第 96 回 | 7 月 24 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・エステ・美容医療サービスに係る消費者問題について ・地方消費者行政について ・電気料金について |
| 第 97 回 | 8 月 7 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示一元化について ・地方消費者行政について ・その他 |
| 第 98 回 | 8 月 21 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・阿南消費者庁長官挨拶 ・医療機関債について ・改正貸金業法について |

第2次消費者委員会のこれまでの活動
(平成23年9月～平成24年8月)

1. 第2次消費者委員会の審議事項、()内は審議した回
(平成23年9月から平成24年8月までに全30回)

(1) 消費者基本計画関係

- ・消費者基本計画の検証・評価・監視について(71、72、73、74、76、83、84、87、88、89、90)()
- ・消費者基本計画改定原案について(94)

()関係省庁ヒアリングで取り上げた分野
製品安全、エステ・美容医療、住宅、旅行、地方消費者行政、IT・情報通信、金融、融資金詐欺・投資詐欺、公共料金、食品安全、法執行、消費者教育、食品表示一元化、リスクコミュニケーション、こんにやく入りゼリー事故、有料老人ホーム、被害者救済制度、適格消費者団体支援、景品表示法、決済代行等、CO₂排出権取引、特定商取引法、預託法

(2) 消費者安全関係

- ・こんにやく入りゼリー事故への対応状況について(79)
- ・消費者庁に寄せられる生命・身体被害情報の適切な処理及びそれに基づく対応の実施について(79)
- ・消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策について(80)
- ・消費者安全法に基づく国会報告について(81、92)
- ・消費者安全法の一部を改正する法律案について(81)
- ・消費者安全専門調査会の運営について(84)
- ・食品安全基本法第21条第1項に規定する基本的事項の改定について(83、84、90)
- ・エステ・美容医療サービスについて(77)
- ・エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議(案)について(78)
- ・エステ・美容医療サービスに係る消費者問題について(96)
- ・違法ドラッグについて(85、86)

(3) 取引・契約関係

- ・特定商取引法について(70)
- ・貴金属等の訪問買取りについて(71、73)
- ・特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案について(83)
- ・太陽光発電システムに係る消費者問題について(81、82)
- ・住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題について(84)
- ・住宅リフォームに関する消費者問題への取組について(83)
- ・標準旅行業約款について(83)

- ・医療機関債について（98）
- ・改正貸金業法について（98）

- （4）表示関係
 - ・食品表示の一元化について（76、82、97）
 - ・健康食品について（88、91）

- （5）料金・物価関係
 - ・公共料金について（77、81、82、86、92）
 - ・電気料金について（90、93、95、96）

- （6）消費者被害救済関係
 - ・集団的消費者被害回復に係る訴訟制度について（77）
 - ・「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の取りまとめについて（78）

- （7）消費者教育関係
 - ・消費者教育推進会議の中間整理について（70）
 - ・消費者教育について（86）

- （8）消費者行政の在り方関係
 - ・国民生活センターの在り方について（75、76）
 - ・地方消費者行政の支援策について（79）
 - ・平成22年度地方消費者行政の現況調査について（80）
 - ・地方消費者行政について（94、95、96、97）

- （9）その他
 - ・特定保健用食品の表示許可制度専門調査会、原料原産地表示拡大の進め方に関する調査会及び製品事故情報の公表等に関する調査会の廃止について（84）

2. 建議

- ・「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」
（平成23年12月21日）
- ・「公共料金問題についての建議」（平成24年2月28日）
- ・「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策についての建議」
（平成24年7月24日）

3. 意見表明等

(提言)

- ・「貴金属等の訪問買取り被害抑止と特定商取引法改正についての提言」
(平成 23 年 11 月 11 日)
- ・「住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題についての提言」
(平成 24 年 3 月 27 日)
- ・「違法ドラッグ対策に関する提言」(平成 24 年 4 月 24 日)

(意見等)

- ・『「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」中間取りまとめ(座長試案)についての意見』(平成 23 年 12 月 2 日)
- ・「消費者基本計画の検証・評価・監視にかかるヒアリング 消費者委員会委員からの意見・委員長まとめ(概要)」(平成 24 年 1 月 12 日)
- ・『「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」に関する意見』
(平成 24 年 2 月 14 日)
- ・「消費者基本計画の平成 23 年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しに向けての意見」(平成 24 年 3 月 27 日)
- ・「委員長声明 - 家庭用電気料金値上げに係る認可申請について - 」
(平成 24 年 5 月 10 日)
- ・「消費者基本計画の改定素案(平成 24 年 4 月)等に対する意見」
(平成 24 年 5 月 29 日)
- ・『「健康食品の表示等の在り方」に関する考え方～健康食品の利用者アンケートの分析結果を踏まえて～』(平成 24 年 6 月 5 日)
- ・『「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」に関する意見』
(平成 24 年 6 月 12 日)
- ・「東京電力の家庭用電気料金値上げ認可申請に関する消費者委員会としての現時点の考え方」(平成 24 年 6 月 19 日)
- ・「東京電力の家庭用電気料金の値上げ認可申請に対する意見」(平成 24 年 7 月 13 日)

4. 諮問に対する答申

- ・特定保健用食品の表示許可(平成 24 年 1 月 18 日)
- ・特定保健用食品の表示許可(平成 24 年 3 月 22 日)
- ・食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の変更(平成 24 年 3 月 27 日)
- ・食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の変更(平成 24 年 5 月 29 日)
- ・食品衛生法第 19 条第 1 項の規定に基づく内閣府令の改正(乳児用規格適用食品の表示基準の策定)(平成 24 年 6 月 19 日)

- ・特定保健用食品の表示許可（平成 24 年 8 月 1 日）
- ・特定保健用食品の表示許可（平成 24 年 8 月 27 日）

5 . 建議・意見表明等に関するフォローアップ

- ・「消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議」のフォローアップ（平成 24 年 1 月 31 日）
- ・「住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議」のフォローアップ（平成 24 年 3 月 13 日）
- ・「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」のフォローアップ（平成 24 年 7 月 24 日）

6 . 部会・専門調査会等（活動実績のあるもの）

- ・新開発食品調査部会（新開発食品評価第一・第二調査会）
- ・食品表示部会
- ・消費者安全専門調査会（製品事故情報の公表等に関する調査会）
（注）製品事故情報の公表等に関する調査会は平成 24 年 4 月 2 日付で廃止。
- ・消費者契約法に関する調査作業チーム
- ・電気料金問題検討ワーキングチーム

7 . 調査等

- ・「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての実態調査報告」（平成 23 年 12 月 21 日）
- ・「消費者の「健康食品」の利用に関する実態調査」（平成 24 年 5 月 18 日）
- ・「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた現地ヒアリング調査」（平成 24 年 7 月 24 日）

委員間打合せ 開催実績（平成23年9月～平成24年8月）

委員間打合せでは、委員会に向けて、様々な消費者問題や消費者行政の課題につき、関係省庁や有識者等からのヒアリングや、委員の間の意見交換を行っている。（毎回2～3時間程度）

| | 日付 | 主な内容 |
|-------|-----------|---|
| 平成23年 | | |
| 第88回 | 9月7日（水） | ・第69回消費者委員会の議題について ・委員自己紹介 |
| 第89回 | 9月15日（木） | ・委員会・委員間打合せの日程について ・委員会における今後の議題について |
| 第90回 | 9月21日（水） | ・消費者事故等の調査体制の整備について ・製品事故情報の公表等に関する調査会について ・委員会における今後の議題について |
| 第91回 | 9月27日（火） | ・委員会における今後の議題について ・消費者事故等の調査体制の整備について ・製品事故情報の公表等に関する調査会について |
| 第92回 | 10月6日（木） | ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」について ・その他 |
| 第93回 | 10月11日（火） | ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」について |
| 第94回 | 10月24日（月） | ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・その他 |
| 第95回 | 11月4日（金） | ・食品の安全について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・貴金属等の訪問買取りについて |
| 第96回 | 11月15日（火） | ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・その他 |
| 第97回 | 11月24日（木） | ・国民生活センターの在り方について |
| 第98回 | 11月29日（火） | ・国民生活センターの在り方について ・消費者基本計画の検証・評価・監視について ・その他 |
| 第99回 | 12月7日（火） | ・食品安全基本法に規定する「基本的事項」の改定について ・エステ・美容医療サービスについて ・その他 |
| 第100回 | 12月16日（金） | ・「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の取りまとめについて ・エステ・美容医療サービスについて ・その他 |
| 平成24年 | | |
| 第101回 | 1月10日（火） | ・国民生活センターとの意見交換 ・消費者基本計画の検証・評価及び見直しについて ・消費者事故等の調査体制の整備について ・その他 |
| 第102回 | 1月24日（火） | ・消費者安全専門調査会について ・地方消費者行政の支援策について ・第1回地方消費者委員会の報告 ・その他 |
| 第103回 | 1月31日（火） | ・公共料金について |

| | 日 付 | 主 な 内 容 |
|---------|--------------|--|
| 第 104 回 | 2 月 8 日 (水) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 公共料金について ・ 『健康食品』について ・ 太陽光発電システムに係る消費者問題について ・ 乳児用食品に係る表示基準の策定について ・ その他 |
| 第 105 回 | 2 月 21 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 公共料金について ・ 標準旅行業約款について ・ 消費者基本計画の検証・評価・監視について ・ その他 |
| 第 106 回 | 3 月 6 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターとの意見交換 ・ 食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の改定について ・ 消費者基本計画の検証・評価・監視について ・ 住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題について ・ 住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議フォローアップ ・ その他 |
| 第 107 回 | 3 月 21 日 (水) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項の改定について ・ 消費者基本計画の検証・評価・監視について ・ 住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題について ・ 消費者安全専門調査会の運営について ・ その他 |
| 第 108 回 | 3 月 29 日 (木) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政の体制の在り方について (消費者委員会の在り方について) ・ 違法ドラッグについて ・ その他 |
| 第 109 回 | 4 月 10 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 4 月 6 日に開催した企画・運営会議の概要について ・ 消費者基本計画の各省ヒアリングの進め方について ・ その他 |
| 第 110 回 | 4 月 17 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターとの意見交換 ・ 消費者基本計画の各省ヒアリングの進め方について ・ 違法ドラッグについて ・ 消費者庁公共料金に関する研究会中間報告について ・ その他 |
| 第 111 回 | 4 月 24 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 公共料金について ・ 消費者基本計画の各省ヒアリングの進め方について |
| 第 112 回 | 5 月 8 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者基本計画の素案について ・ 健康食品について ・ 4 月 27 日の企画・運営会議について ・ その他 |
| 第 113 回 | 5 月 18 日 (金) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項について ・ 消費者安全法第 13 条第 4 項に基づく国会報告 (案) について ・ 消費者基本計画の委員会意見のとりまとめについて ・ 電気料金問題検討ワーキングチーム (仮称) について |
| 第 114 回 | 5 月 22 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する基本的事項について ・ その他 |
| 第 115 回 | 5 月 29 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 健康食品について |
| 第 116 回 | 6 月 5 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全法に基づく国会報告について ・ 電話料金について |
| 第 117 回 | 6 月 19 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者基本計画の改定原案について ・ 地方消費者行政について ・ 電気料金について |
| 第 118 回 | 7 月 3 日 (火) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターとの意見交換について ・ 地方消費者行政について ・ その他 |

| | 日 付 | 主 な 内 容 |
|---------|----------------|--|
| 第 119 回 | 7 月 6 日 (金) | ・電気料金について |
| 第 120 回 | 7 月 17 日 (火) | ・電気料金について ・エステ・美容医療サービスに係る消費者問題について ・地方消費者行政について ・その他 |
| 第 121 回 | 7 月 31 日 (火) | ・消費者問題及び消費者政策に関する報告 (仮称) (案) について ・健康食品の表示について ・食品表示一元化検討会における報告書 (案) について ・貸金業法改正について ・国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会について ・その他 |
| 第 122 回 | 8 月 28 日 (火) | ・集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案について ・医療機関債について ・投資詐欺対策について ・国セン検討会報告書について ・その他 |

**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
(第71回～第74回、第76回消費者委員会)**

| 日程 | テーマ | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | ヒアリング対象省庁等 | 実施時期 |
|----------------|----------|--------|--|---|------------|--|
| 【第1回】 10/18 | 美容医療・エステ | 39 | エステティック関係団体におけるエステティック衛生基準の周知・徹底、エステティック学会の年に1回程度の継続的な実施、フェイシャルエステティックに関する調査研究等について助言を行い、これらの成果等について、広く周知を行います。 | 厚生労働省 | 厚生労働省 | 継続的に実施します。 |
| | | 40 | 一定の水準や合理性を満たしている民間サービス事業者に対して、サービス品質や信頼性を確保し、消費者が安心してサービスを利用できるよう、第三者が認証を与える制度の普及促進についてフォローアップを行います。 既に制度が運用されているエステティック業、結婚相手紹介サービス業については運用上の課題を把握するとともに、必要に応じて助言を行います。また、消費生活センターなどに寄せられる苦情相談件数が増加している業界を中心に、制度導入の必要性について業界団体などとともに検討します。 | 経済産業省 | 経済産業省 | 前段について、継続的に実施します。後段について、引き続き検討します。 |
| | 製品安全 | 4 | 消費者安全法及び消費生活用製品安全法における事故情報の報告・公表制度の拡充については、消費者安全法等に基づく情報収集を着実に実施し、重大事故以外の情報の収集状況、消費生活用製品以外の事故情報の収集状況等の検証を行います。 これらに基づき、消費者委員会での検討を踏まえながら、収集する事故情報の範囲等の拡大について検討を行います。また、公表する事故情報の範囲等を拡大します。 | 消費者庁 関係省庁等 | 消費者庁 | 前段について、継続的に実施します。後段のうち、収集する事故情報の範囲等の拡大の検討について、継続的に実施します。公表する事故情報の範囲等の拡大は平成22年度に一部実施済み。 |
| | | 13-2 | 消費者庁は、「事故調査機関の在り方に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、既存の関連機関の規制行政のための機能との両立なども踏まえた関係の在り方の検討、既存の関連機関の機能や有識者の知見を活かした連携やネットワークづくり、事故調査と刑事手続との関係の整理なども進めながら、消費者安全の確保のために必要な事故調査が十分になされているとはいえない生命・身体分野の消費者事故等の調査を行う体制を整備します。 | 消費者庁 警察庁 法務省 経済産業省 国土交通省 関係省庁等 | 消費者庁 | 体制整備について、平成23年度中に必要な準備を進め、平成24年度中の体制の具体化を目指します。 |
| | | 13-2-2 | 「事故調査機関の在り方に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、消費者事故等の調査の公正・独立についての評価、複数の事故調査機関相互の調整・連携、事故調査の申出への対応等の機能を果たすため、消費者委員会の役割を含めて必要な検討を行い、体制を整備します。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 速やかに検討を行い、施策番号13-2の体制の整備に反映します。 |
| | 住宅 | 54 | 民間賃貸住宅の契約の適正化のため、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を再改訂し、「賃貸住宅標準契約書」については見直し検討後、改訂を行います。 | 国土交通省 | 国土交通省 | いずれも、平成23年度内の公表を目指します。 |
| | | 149 | 住宅の販売や賃貸を行う事業者が消費者に対して住宅の省エネルギー性能についての的確に情報提供を行うよう、住宅が省エネルギー基準に適合していることを表示する住宅省エネラベルの普及促進を図ります。 | 国土交通省 | 国土交通省 | 継続的に実施します。 |

| 日程 | テーマ | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | ヒアリング対象省庁等 | 実施時期 |
|----------------|---|-------|---|--|----------------------|---|
| 【第1回】 10/18 | 旅行 | 59 | インターネットを通じた取引の増加や多様化する旅行者ニーズ等に適切に対応するとともに、宣伝や契約とそぐわない宿泊施設、ダブルブッキング、業者倒産による予納金のこげつき等の消費者被害を未然に防止するため、事業者への指導や啓発パンフレットの作成等による消費者への情報提供の充実等を図ります。 | 国土交通省 (観光庁) | 国土交通省 (観光庁) | 継続的に実施します。 |
| 【第2回】 10/27 | IT・ 情報通信 | 153-2 | 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。 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 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 広告表示に対するネット上の監視活動の強化 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 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 | 消費者庁 総務省 経済産業省 | 消費者庁 総務省 経済産業省 | 及び：平成23年度中に開始します。平成23年度中に実施します。継続的に実施します。平成23年度中に着手します。 |
| | | 84 | 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。 | 総務省 | 総務省 | 継続的に実施します。 |
| | | 155 | 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。 | 総務省 | 総務省 | 継続的に実施します。 |
| | | 160 | 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。 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。 | 総務省 | 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 | 総務省 | 継続的に実施します。 |
| | | 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 | 厚生労働省 | 継続的に実施します。 |
| 121 | 「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みます。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。 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みます。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 前段については、一部実施済み。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。後段については、引き続き実施します。 | | |

| 日程 | テーマ | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | ヒアリング対象省庁等 | 実施時期 |
|----------------|---------|------|--|--|--------------------|---------------------------------------|
| 【第2回】 10/27 | 地方消費者行政 | 122 | 「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。 | 消費者庁 関係省庁等 | 消費者庁 | 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みます。 |
| | | 123 | 「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。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 継続的に実施します。 |
| | | 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 | 消費者庁 人事院 | 継続的に実施します。 |
| 【第3回】 11/11 | 金融 | 60 | 未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、情報集約から取締りまでを一貫してかつ迅速に行う体制のもと、取締りを強化します。また、高齢者に被害が集中していることを踏まえ、多様なチャネルを通じた注意喚起・普及啓発を強化します。さらに、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の運用・整備の在り方についても検討を行います。 特に、無登録業者や無届募集者等による違法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を一層充実させます。悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、関係行政機関の間で情報交換・意見交換を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止を図ります。 | 消費者庁 警察庁 金融庁 | 消費者庁 警察庁 金融庁 | 継続的に実施・引き続き検討します。 |
| | | 62 | 無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、金融商品取引法違反行為を行う者に対する裁判所への差止命令の申立て及びそのための調査の制度の活用を進めます。 | 金融庁 | 金融庁 | 引き続き実施します。 |
| | | 48 | 外国為替証拠金取引やファンドを取り扱う登録業者について、情報収集に努め、金融商品取引法を厳正に運用するとともに、投資家保護上必要な行政対応を実施していきます。 また、当局からの破産手続開始の申立てについては、必要があれば、迅速かつ適切な運用を行います。 | 金融庁 | 金融庁 | 引き続き実施します。 |
| | | 46 | 改正貸金業法を円滑に実施するために必要な施策を検討します。多重債務問題の解決のために、丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化などを柱とする「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施します。 | 消費者庁 警察庁 金融庁 総務省 法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省 | 消費者庁 警察庁 金融庁 | 継続的に実施します。 |

| 日程 | テーマ | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | ヒアリング対象省庁等 | 実施時期 |
|----------------|--------------------|---|---|--|-----------------------------------|--|
| 【第3回】 11/11 | 融資金 詐欺・ 投資詐欺 | 50 | 融資保証金詐欺や架空請求詐欺等について、その取締りを強化します。 | 警察庁 | 警察庁 | 継続的に実施します。 |
| | | 51 | 融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に利用される携帯電話や預貯金口座の不正な流通を防止するため、関係法令を駆使した取締りを推進します。 | 警察庁 | 警察庁 | 継続的に実施します。 |
| | | 52 | 検挙事例の分析や捜査手法の研究等を通じ、国民生活を脅かす悪質な生活経済事犯に係る捜査態勢の充実・拡充を推進します。 | 警察庁 | 警察庁 | 継続的に実施します。 |
| | 貴金属 買取り | 44-2 | 貴金属等の買取業者による強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するため、被害実態を早急に把握の上、消費者への注意喚起等現行制度上可能な措置を講じます。 その一方で、貴金属等の買取業者による強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するための法的措置について被害実態の正確な把握に努めつつ検討し、結論を得ます。 | 消費者庁 警察庁 経済産業省 | 警察庁 | 平成23年度中できる限り早期に措置を講じます。 平成23年度中に検討し結論を得ます。 |
| | 公共料金 | 67 | 各省庁所管の公共料金等について、従来から消費者庁への協議や閣僚会議への付議を行ってきていますが、消費者庁・消費者委員会の関与の在り方を含め、その仕組みの見直しなどの検討を行い、必要な措置を講じます。 | 消費者庁 関係省庁等 | 消費者庁 | 実施済み。 (公共料金等の新規設定についても消費者庁との協議等を行うこととした。) |
| | 食品の 安全 | 21 | 関係省庁等は、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを推進します。 消費者庁においては、所要の体制整備を図った上で、関係行政機関等の協力を得て、消費者に身近な地方公共団体や消費者団体等との連携を図りながら、消費者の立場に立ったリスクコミュニケーションの一層の促進のために必要な措置を講じます。 | 消費者庁 食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省 環境省 | 消費者庁 食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省 | 継続的に実施します。 |
| 22 | | 食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講じる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に反映させ、リスク管理措置を講じます。 | 厚生労働省 農林水産省 | 厚生労働省 農林水産省 | 継続的に実施します。 | |
| 【第4回】 11/24 | 法執行 | 41 | 高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、改正特定商取引法の改正の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行います。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 継続的に実施します。 |
| | | 80 | 景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図ります。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 継続的に実施します。 |
| | | 131 | 不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約(景品表示法第11条に基づく協定又は規約)の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援します。 | 消費者庁 公正取引委員会 | 消費者庁 公正取引委員会 | 継続的に実施します。 |
| | | 124 | 都道府県における法執行強化(景品表示法、特定商取引法、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律等)を図るため、地方からの研修員受入れ、執行研修の充実等を通じた人材強化、都道府県との連絡会議の開催等を通じた国と都道府県の連携などの支援を行います。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 継続的に実施します。 |
| | | 134 | 消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行います。また、消費者の利益及び擁護の増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討を行い、必要な措置を講じます。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 平成23年度においても引き続き点検・評価を実施します。 結果を踏まえ必要な措置を講じます。 |

| 日程 | テーマ | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | ヒアリング対象省庁等 | 実施時期 |
|----------------|---------|------|--|------------------------|---------------|--|
| 【第4回】 11/24 | 消費者教育 | 87 | 消費者庁のリーダーシップのもと、関係省庁、学識経験者、消費者団体、教育関係者等をメンバーとする「消費者教育推進会議」を新たに開催し、これまでに蓄積された研究・実践の成果を生かして小学生から大学生、そして成人に至るまでの多様な消費者教育を、連携して体系的に進める体制を確立します。推進会議においては、社会教育における指針を各省庁で共有し普及させるなど施策の推進を図るとともに、関係省庁の消費者教育についての知見を共有しつつ、関係省庁が作成する消費者教育用教材や取組等の体系化を推進します。 また、消費者教育に関する法制の整備について検討を行います。 | 消費者庁 文部科学省 関係省庁等 | 消費者庁 文部科学省 | 一部実施済み。 継続的に実施します。 |
| | | 90 | 消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会と消費者行政担当部局との連携を図るなど消費者教育の推進体制の整備を促進します。 | 消費者庁 文部科学省 | 消費者庁 文部科学省 | 継続的に実施します。 |
| | | 93 | 新学習指導要領において、消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、新学習指導要領の周知徹底、教科書の充実や関係省庁の副教材の作成・配布への協力等を行います。 また、新学習指導要領の実施に向けて、消費者教育に関する講座の充実など、教員の消費者教育に関する指導力の向上を図ります。 | 文部科学省 | 文部科学省 | 継続的に実施します。 |
| | | 102 | 総務省、文部科学省及び通信関係団体等が連携し、子どもたちのインターネットの安全・安心利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒等を対象とした啓発講座を実施します。 | 総務省 文部科学省 | 総務省 文部科学省 | 継続的に実施します。 |
| 【第5回】 12/2 | 食品表示一元化 | 69 | 食品表示に関する一元的な法律の制定など法体系の在り方については、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律、食品衛生法、健康増進法等の食品表示の関係法令を統一的に解釈・運用を行うとともに、現行制度の運用改善を行いつつ問題点を把握し、検討します。 | 消費者庁 | 消費者庁 | 食品表示に関する一元的な法律について、平成24年度中の法案提出を目指します。 |
| | 法執行 | 43 | 特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえ厳正な法執行を行うとともに、執行状況について随時とりまとめ、公表します。さらに、当該状況を踏まえ、必要な執行体制強化や制度改正などを行います。 消費者庁は、消費者委員会の意見を聞きながら、必要に応じ各省庁の具体的な取組を促します。 | 消費者庁 関係省庁等 | 消費者庁 | 関係省庁における執行状況の随時取りまとめ、公表については、平成22年度早期に開始し、以降継続的に実施します。 |

消費者基本計画の検証・評価・監視にかかるヒアリング
消費者委員会委員からの意見・委員長まとめ（概要）
（第71回～第74回、第76回消費者委員会）

平成24年1月
消費者委員会

（○：委員からの主な意見、■：委員長によるまとめの発言）

【美容医療・エステ関連施策（施策番号 39, 40）】（厚生労働省、経済産業省よりヒアリング。以下同じ。）

- エステ業界の大きな問題として、業界団体への加入率が低く、オーバートークをして消費者を引き付ける業者が儲かっているような感じがある。オーバートークの規制をするには、景品表示法を活かして、チェックするシステムが必要ではないか。
- 美容医療・エステの関連業法として、医師法・理容師法・美容師法・あん摩法の4つがあると聞いているが、整体やカイロプラクティックなども出てきている現状において、この4つの業法だけで業界を整理することについて、見直しの議論もあるべきではないか。

■ 美容医療・エステ業について、厚労省は医療の面から、経産省は美容サービスの面から、それぞれ問題に取り組んでいるということなので、両省庁の間で問題が落ちてしまうことがないように、むしろ重なり合う形で課題に取り組んでいただきたい。美容医療・エステは、サービスとして内容があいまいな部分があるにも関わらず、顧客の主観的満足度に大きく依存し、また、人間の体に関係する問題でもあるので、説明や広告、表示等の規制の正しい在り方や、技術の資格、認証制度を含めて、消費者が安心して利用できる事業者を育てる方向で、さらに検討をいただきたい。

【事故情報の収集・原因究明関連施策（施策番号 4, 13-2, 13-2-2）】（消費者庁）

- 医療機関ネットワークについて、情報を提供する医療機関の数を拡大する予定がないということだが、できるだけ広く情報を集めるという観点から言うと、拡大する方向が望ましいと思う。
- 消費者安全調査会に関して、運輸安全委員会は常勤の委員で、事務局も独

立しているが、事故調査が専門家によって独立してなされることが、消費者からの信頼を担保するために一番必要なことである。

- 消費者庁の中に消費者安全調査会を設けることは、外から見たときに、公立性・実効性が担保されるのかという点は、消費者として大変懸念がある。

■ 各委員は、消費者庁に対して、消費者問題に関して各省庁に横串を刺すように積極的に取り組んでいただきたいという期待があり、その裏返しで、現在の消費者事故の調査体制案についても、限られたすき間事案に対してのみ補充的に動くのではないかと、さらにこぼれ落ちる部分が生ずるのではないかと、中立性・公平性を保って調査ができるのか懸念がある等の意見も聞かれた。消費者委員会として、現在の案で第三者機関の設置が実現した場合においても、事故調査機関の調査結果に対して、言うべきことがあれば言わなければいけないと考えている。今後法案策定作業を進めるとのことなので、引き続き状況を見守りたい。

【住宅関連施策（施策番号 54, 149）】（国土交通省）

- 大震災以降、太陽光パネルなど、既存住宅でも省エネ設備を選択する消費者が多いが、費用と効果の関係がよくわからないということを知っていたので、省エネ基準の表示を一次エネルギー消費量換算にして、表示も標準化する取組はぜひ進めていただきたい

【旅行業関連施策（施策番号 59）】（観光庁）

- 日本とアジアの間の観光客が増える中、互いの経済力が違う中で、被害救済の内容や消費者の権利のアンバランスが生じないように、域内である程度の調整作業が必要になるのではないかと。
- 各国の官公庁的な役所の横の連携など、東アジア諸国の市民の方が安心して旅行できるよう、意識的にシステムづくりをする努力が必要だと思う。
- インターネットを用いたホテルの予約システムや、新幹線の予約システムを含めて、安心して予約、利用ができるように、意識的に努力するのが観光庁の仕事ではないかと思う。

■ 海外旅行者の消費者トラブルが発生した場合に備えて、海外の観光官庁とも十分連携して作業を進めていただきたい。

【IT・情報通信（施策番号 153-2, 84, 155, 160, 161）】（消費者庁、総務省、経済産業省）

- プロバイダ責任制限法について、詐欺事犯のツールに電子メールなどが使われていても、誰が発信しているかわからないという現状があるのに、表現の自由等を理由に、発信者がわからないままでいいというのはどうしても納得いかない。

■ インターネットの利用については問題が多様であり、トラブルも増えている現状がある。今や、インターネットは国民にとって大事な情報インフラであり、その適正化のために今後一層の検討をお願いしたい。越境トラブルについても、今後海外諸国と新たに連携していくとのことであり、その成果についても機を改めて報告いただきたい。

【地方自治体における後見制度等の実施による高齢者の権利擁護の推進（施策番号 106）】（厚生労働省）

■ コスト面で、後見制度を利用できない高齢者も増えてくると思う。成年後見制度利用支援事業等だけでは、多数の高齢者をカバーできないと思うので、必要に応じて、後見以外の制度で高齢者を見守れるようなことも考えていただきたい。

【地方消費者行政支援（施策番号 121、122、123）】（消費者庁）

- PIO-NET については、情報入力の手間が大きい一方、市町村では入力したデータをあまり活用することがないため、国の方から情報提供の対価をもらえないかと常々感じていた。
- 相談員の処遇について抜本的に変えるためには、地方の現場が、非正規雇用の相談員と、数年ごとに入れ替わる正規職員とで構成されている現状を変えることが必要だと思う。国家資格があっても、非正規雇用である限り、処遇は改善されないのではないか。
- 基金は期限付きなので、地方自治体において恒常的な支出増になるところに回せず、相談員の処遇改善につながっていない現状が如実に表れており、25年度以降について、支援の充実を図ると決意を示していただきたい。

- 地方消費者行政については、第1次の委員会以来、重要な課題と考え、第2次の委員会においても非常に重要な問題と受け止めている。地方消費者行政に関するこれまでの施策が十分な効果を上げているのか、検証をしっかりとやっていただき、問題があれば大胆に見直しいただくことも必要だと思う。財政面での支援についても、必要などころにきちんと安定的に出せるよう、頑張っていたいただきたい。

【消費者行政に関する研修（施策番号 135 番）】（消費者庁・人事院）

- 昇任した審議官に対する窓口研修のような、公務員が消費者・生活者の声に触れる制度は素晴らしいことであり、このようなことを行っていることを、積極的に広報していただきたい。
- 公務員の人事評価について、消費者目線・国民目線で仕事をした人が昇任するような制度になってほしい。
- 消費者のためになる公務員の在り方を示していただくといいと思う。

- 公務員の消費者目線の意識を高めいただく機会をどんどん作っていただけるよう、消費者庁からも働きかけていただきたい。

【取引の適正化(施策番号 60, 62, 48, 46, 50, 51, 52, 44-2)】（消費者庁、警察庁、金融庁）

- クレジットカードの現金化について、全体の趣旨から見ると明らかに出資法違反というところで、場合によっては事業者に対して行政的な勧告をした上で、あるいは少なくとも消費者安全法に基づいて調査をして、その上でしかるべき措置をとることができないかと思う。
- 犯罪関与の口座凍結において、消費生活センターと警察との連携、特に各県警本部の関係部局との連携を強める努力を今後もお願いしたい。
- 貴金属買取りの関係で、現行法の対応で無理ならば、法律をきちっと改正して対処していくしかないと思う。
- ファンドによる被害が増えている事実も踏まえて、開示内容も、事業者名だけでなく、連絡がとれているかどうかや、事業内容等についても開示できないのかと思う。また、1万人近い相談があるのに、処分例は4件しかなく、被害抑止の観点から、処分の機能的なことを考えて迅速・的確に処理するべきではないか。

- 利殖商法に関する被害は現在でも増えているという報告もあり、委員会として、関心を持って見ている。利殖商法事案について、規制のすき間に陥ることがないように、各省庁で連携に努めていただきたい。これらの事案については、民事、行政、刑事の全体で悪質事業者を追い込んでいただきたいと思う。

【公共料金（施策番号 67）】（消費者庁）

- 公共料金は、料金が適切なのかどうか、決定プロセスが透明かどうかといった視点で検討するべきだと思う。物価が下がって値下げが必要な時に、現状では行政はそこに関与できない。
- 公共料金の現状の認可は、上限料金・運賃の認可だけで、値下げは届出でいいとなっており、値下げについては事業者の裁量で決めることになり、物価が下がって値下げが必要な時に、現状では行政はそこに関与できていない。公共料金のあり方について、消費者の権利に根ざした政策が必要ではないかと思う。
- 公共料金の改定にあたり、審議会のメンバーに、消費者代表の方が制度上必ず入って、その声がどういう形で反映されているか、法制度上そういうシステムになっているのかどうか、わかるものがあればいただきたい。

- 公共料金の決定の仕組みは、あまり透明度が高くないと感じられており、その決定にあたって、消費者目線での検討が十分に行われてきたかについて、委員会として大きな関心を持っている。消費者庁としても、そうした視点からさらに検討をお願いしたい。

【食品の安全（施策番号 21, 22）】（消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省）

- 食品添加物については、消費者とのリスクコミュニケーションが足りておらず、より一層のコミュニケーションを図っていただきたい。

- 食の安全は消費生活の基本であり、特に放射性物質の問題については、いろんな情報が錯そうする中で、消費者は非常に不安に思っている。信頼できる情報を一元的にわかりやすく示していただきたい。内部被ばく、外部

被ばくの問題もあるが、それぞれの省庁できちんとやっていただくことを含めて、消費生活全体として眺めた場合にどうなのか、落ちがないよう、関係機関と連携する中で、それぞれ情報をトータルに組み合わせる努力をしていただきたい。

【法執行等（施策番号 41・80・131・124・134）】（消費者庁、公正取引委員会）

- 最近、表示の関係で被害相談が多いのがフリーペーパーであり、いい加減な業者の問題のある言い過ぎの表示があって、被害のきっかけになっているようだ。
- 医療法は消費者庁に移管されていないが、医者が広告できる範囲が決められており、消費者庁から、広告のあり方に関して、もう少しメスが入ってもいいのではと思う。
- 公正取引協議会について、協議会に入る事業者は比較的良心的な事業者だと思うが、協議会に入らない事業者が多く、そこで問題が発生することが非常に多くて、その指導や網掛けはどこがするのだろうと思う。

■ 法執行の問題は、なかなか難しいと思うが、説明を聞いて非常に頑張っていると感じた。ただ、現実を見ると、不当表示による誤認トラブル等、決して減っておらず、まだまだ頑張らないといけないと感じる。いくつか対応策はあると思うが、例えば特商法による対応について、行政だけでなく、民事実体法の部分で、消費者を支援する方法についても考えていただきたい。また、広域での連携として、ブロック会議の話があったが、さらに情報交換、意見交換を進めていただき、連携を強化していただきたい。自治体ごとの法執行の判断の基準を作ることが難しいのはわかるが、ばらつきが多いのも問題なので、判断の共通の基準のようなものを作ることが心掛けていただきたい。消費者トラブルについて、問題が大きくなってからではなく、芽の段階で、積極的に叩いていく姿勢で臨んでいただきたい。

【消費者教育（施策番号 87・90・93・102）】（消費者庁、文部科学省、総務省）

- e-ネットキャラバンのような試みは素晴らしいと思うので、もっと民間団体の協力要請なども行って、PRもして、ぜひ広げていただきたい。
- 市町村の教育委員会と消費生活センターの連携について、連携せずにお互い任せている自治体も多いとのことだが、やはりどこかで連携をとった方

がうまくいくと思う。

- 消費者市民社会の実現のために、消費者教育は肝になる施策だと思う。これまで日の当たらないところで細々とやっていたが、現在推進されているのは非常にうれしく思う。
- 稼働年齢層に対する消費者教育啓発は難しいと感じていたこともあり、課題だと思うので工夫していただきたい。

■ 市町村の教育委員会と消費生活センターが、消費者教育においてあまり連携していないとの話があったが、教育現場の人が、子供たちへの消費者教育の重要性、生きる力の一つに消費者力があるのだということを理解してくれていないのではと思う。消費者教育は今後の消費者の権利擁護の中核となる施策と認識しており、今後も、消費者庁、文部科学省をはじめ、連携して頑張っていたきたい。

【食品表示一元化（施策番号 69）】（消費者庁）

- 食品表示一元化の検討において、立場によって平行線の議論となってしまうので、一定の理念で立ち位置を決めて、直接は食品衛生法、JAS法、健康増進法の3つの法律と、さらに景表法と不正競争防止法の枠組みを考えていくような、そういう検討をしないと、いつまでも平行線の議論で終わってしまうと思う。
- どういう表示が消費者にとって望ましいかということ、例えば消費者団体に委託調査をして、モデル表示案みたいなものを出してもらい、といった活動をすべきではないか。

■ 食品表示一元化の各論になってくると、いろんな問題が出てきて、検討すべき点はたくさんあると思われる。各法律に基づく表示で、せめて共通したものについて横断的に一元化するなどして、結果的にわかりやすい表示とすることが重要だと認識している。さらに検討を重ねて、少しでもよい制度にしていただきたい。

【法執行（施策番号 43）】（消費者庁）

- 例えば特定電子メールの送信の適正化に関する法律、電気通信事業法等の、特商法の適用除外となっている法律の関係で、多数の相談が寄せられてい

ることを踏まえて、どのように被害を抑制すべきと考えたらいいのか等、中長期的な課題でもあり、今後考えていきたい。

- すき間事案に対応することを考えると、相当な連携が必要となるので、関係省庁間でさらに連携を強化いただきたい。また消費者の安全、利益に資するのであれば、重複を恐れず、積極的に対応していただきたい。

5回のヒアリングの最後に、河上委員長より、「今回で5回にわたって行った消費者基本計画の検証・評価・監視のヒアリングを終えたが、各省庁がそれぞれ消費者の利益擁護のために尽力していることがわかると共に、さらに努力いただきたい点も見えてきた。今後も引き続き、基本計画の検証・評価・監視に際して、委員会の監視機能を最大限に発揮して関与していきたい」との発言があった。

消費者基本計画の平成23年度の実施状況に関する検証・評価・監視
関係省庁ヒアリングの対象施策・対象省庁

1. 5月15日(火)15:00~18:00

| H24年3月27日消費者委員会意見等 | 消費者基本計画(H24年4月改定素案)中の関連施策 | | | | 対象省庁等 |
|---|---------------------------|---|---|---|----------------------|
| | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | 実施時期 | |
| 東日本大震災への対応について、実施された施策の検証と今後の施策について明記されたい。 また、以下に記載するように、放射線測定器の機器の精度に関して消費者の誤認を防ぐための施策や、放射線測定器の貸与、消費者が必要としている情報を一括して提供すること、リスクコミュニケーションを充実させること等、具体的施策として明記されたい。 | 総論 又は 新規施策 | | | | 消費者庁 環境省 経済産業省 |
| ① 関係省庁等は、リスクコミュニケーションについて、消費者への周知が十分に行われていたかどうかという観点で検証・評価を行われたい。 また、放射性物質の食品への影響について、食品の安全性の基準をよりわかりやすく明示し、その検査体制を充実して、消費者の不安の解消を図るための施策を実施することについて明記するとともに、消費者の正しい理解のための機会・情報を提供することについて明記されたい。 | 21 | 関係省庁等は、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを推進します。 消費者庁においては、所要の体制整備を図った上で、関係行政機関等の協力を得て、消費者に身近な地方公共団体や消費者団体等との連携を図りながら、消費者の立場に立ったリスクコミュニケーションの一層の促進のために必要な措置を講じます。 | 消費者庁 食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省 環境省 | 継続的に実施します。 | 消費者庁 環境省 経済産業省 |
| ② こんにやく入りゼリーによる窒息事故への対応(追加) | 新規 | | | | 消費者庁 |
| ③ 「消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議」における指摘事項等を踏まえて、具体的な施策の実施について明記されたい。(学校における消費者事故が消費者庁に迅速に寄せられる体制確立の実現、福祉用具の事故収集体制の整備、茶のしずく石鹸の事案を踏まえた関係省庁との迅速な連携等。) | 4 | 消費者安全法及び消費生活用製品安全法における事故情報の報告・公表制度の拡充については、消費者安全法等に基づく情報収集を着実に実施し、重大事故以外の情報の収集状況、消費生活用製品以外の事故情報の収集状況等の検証を行います。 これらに基づき、消費者委員会での検討を踏まえながら、収集する事故情報の範囲等の拡大について検討を行います。また、公表する事故情報の範囲等を拡大します。 | 消費者庁 関係省庁等 | 前段について、継続的に実施します。 後段のうち、収集する事故情報の範囲等の拡大の検討については、継続的に実施します。公表する事故情報の範囲等の拡大は平成22年度に一部実施済み。 | 消費者庁 文部科学省 |
| | 12 | 消費者安全法に基づき、関係行政機関及び地方公共団体等から通知される重大事故等の情報について、消費者安全情報総括官制度や事故情報分析タスクフォースなどを通じて関係行政機関、関係機関等と連携を図りながら、迅速・的確に分析・原因究明を進めます。また、医療機関とのネットワーク構築事業における委嘱医療機関等から製品等に係る事故に関する基本的な情報及び必要に応じて詳細情報を収集する仕組みを構築・運用し、適時見直しを行います。 さらに、高度な事故分析能力を有する人材の確保・養成を図ります。 | 消費者庁 関係省庁等 | 継続的に実施します。 | 消費者庁 |
| | 13-2 | 消費者庁は、「事故調査機関の在り方に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、既存の関連機関の規制行政のための機能との両立なども踏まえた関係の在り方の検討、既存の関連機関の機能や有識者の知見を活かした連携やネットワークづくり、事故調査と刑事手続との関係の整理なども進めながら、消費者安全の確保のために必要な事故調査が十分になされているとはいえない生命・身体分野の消費者事故等の調査を行う体制を整備します。 消費者庁は、前記の体制整備と並行して、生命・身体分野の消費者事故等の情報に基づく消費者庁の対応の在り方について検討を行い、被害の重篤度や拡大可能性等の観点から優先度をつけた対応を行います。 | 消費者庁 警察庁 法務省 経済産業省 国土交通省 関係省庁等 | 一部実施済み。 前段については、引き続き体制整備について必要な準備を進め、平成24年度中の体制の具体化を目指します。 後段については、速やかに着手し、24年度中に順次実現していきます。 | 消費者庁 |
| | 13-2-2 | 「事故調査機関の在り方に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、消費者事故等の調査の公正・独立についての評価、複数の事故調査機関相互の調整・連携、事故調査の申出への対応等の機能を果たすため、消費者委員会の役割を含めて必要な検討を行い、体制を整備します。 | 消費者庁 | 一部実施済み。 引き続き体制整備について、施策番号13-2と合わせて必要な準備を進め、平成24年度中の体制の具体化を目指します。 | 消費者庁 |
| ④ 食品表示一元化(追加) | 69 | 食品表示に関する一元的な法律の制定など法体系の在り方については、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律、食品衛生法、健康増進法等の食品表示の関係法令を統一的に解釈・運用を行うとともに、現行制度の運用改善を行いつつ問題点等を把握し、検討します。 | 消費者庁 | 食品表示に関する一元的な法律について、平成24年度中の法案提出を目指します。 | 消費者庁 |
| | 73 | トランス脂肪酸等の脂質を始めとする、栄養成分の表示の在り方について、検討を進めます。 | 消費者庁 | 施策を一部実施済み。 平成23年度を目標に、栄養成分表示の義務化の方向性について取りまとめます。 | |
| ⑤ 「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」における指摘事項等を踏まえて、具体的な施策の実施について明記されたい。特に、集中育成・強化期間後の、地方消費者行政の支援の充実、財政措置について、明記されたい。 また、消費生活センターや相談窓口のない市町村への支援(広域連携も含む)や、モデル事業化、相談窓口対応者や消費生活相談員の確保と質の向上に関する施策の実施について、明記されたい。 | 121 ・ 122 | ①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」に基づく施策を推進します。 ②人口規模別の市町村の消費生活相談等の対応、広域連携の取組、庁内の各部署との連携の取組、地域の多様な主体の「参加」と「連携」の取組、消費生活相談員の処遇改善の取組等について、詳細な事例集とこれを基にした「地方への提言」、「消費者庁の取組」をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のための指針(仮称)」を作成します。 ③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て担当職員の一層の専門性の向上などに取り組みます。 ④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。 ⑤「地方消費者行政活性化基金」について、平成25年度予算概算要求に向け、「活性化基金」終了後においても、地方消費者行政に積極的に取り組む地方自治体を引き続き支援し、自治体での取組を下支えできるような財源の確保に向けて検討を行います。 ⑥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みます。 | 消費者庁 関係省庁等 | ①引き続き実施します。 ②平成24年6月末までに作成します。(今後の議論を踏まえ、記載の変更がありうる。(P)) ③引き続き実施します。 ④引き続き検討します(「PIO-NET」の刷新に関する検討会)での議論を踏まえ、記載の変更がありうる。(P)。 ⑤引き続き実施します。 ⑥引き続き実施します。 | 消費者庁 |

2. 5月18日(金)15:30~18:00

| H24年3月27日消費者委員会意見等 | 消費者基本計画(H24年4月改定素案)中の関連施策 | | | | 対象省庁等 |
|--|---------------------------|--|-------------|---|-------|
| | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | 実施時期 | |
| ① 「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」で指摘した事項について、具体的な施策の実施について明記されたい。また、美容医療・歯科インプラントを含む自由診療について、事前説明の徹底、書面での確認、原則として一度目の来診では施術しないなどの対応策について、消費者保護の視点から検討を行うことについて明記されたい。 | 39 又は 新規施策 | エステティック関係団体におけるエステティック衛生基準の周知・徹底、エステティック学会議の年に1回程度の継続的な実施、フェイシャルエステティックに関する調査研究等について助言を行い、これらの成果等について、広く周知を行います。 | 厚生労働省 | 継続的に実施します。 | 厚生労働省 |
| ② 「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」における指摘事項を踏まえて、具体的な施策の実施について明記するとともに、入居一時金の透明性を高めるための施策について検討されたい。 | 58 | 有料老人ホーム等に係る表示の適正化、入居契約の適正化、関係法令の遵守等について、都道府県に対して指導の徹底を要請します。 | 厚生労働省 | 実施済み。 (法改正を行うとともに周知を行うこととした。) | 厚生労働省 |
| ③ 被害者救済制度(追加) | 110 | 加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をばく奪し、被害者を救済するための制度について、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、消費者委員会の意見を聞きながら、必要な措置を講じます。 | 消費者庁 法務省 | 一部実施済み。集団的消費者被害回復に係る訴訟制度について、平成24年常会への法案提出を目指します。(P) 財産の隠蔽・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度について検討を行い、平成24年度中を目途に取りまとめます。 | 消費者庁 |
| ④ 適格消費者団体に対する支援の在り方について、具体的な方策や実施時期について明記されたい。 | 127 | 適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保、情報面における支援措置その他の適格消費者団体に対する支援の在り方について見直しを行い、必要な措置を講じます。 | 消費者庁 | 一部実施済み。考えられる支援の在り方について、引き続き検討します。 | 消費者庁 |
| ⑤ 美容医療・エステ、投資詐欺(CO2排出権、グリーン電力証書等)、太陽光パネル等に関する広告・表示について、被害抑制のために、景品表示法の効果的運用を行うことに加えて、これまでの運用を踏まえて、必要に応じて景品表示法の見直しを行うことについて明記されたい。 また、放射線測定器の性能に関して、消費者が誤った判断をすることがないよう、景品表示法の厳正な執行を行うなどの対応について明記されたい。 | 80 | 景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図ります。 | 消費者庁 | 継続的に実施します。 | 消費者庁 |

3. 5月22日(火) 15:00～19:00

| H24年3月27日消費者委員会意見等 | | 消費者基本計画(H24年4月改定素案)中の関連施策 | | | 対象省庁等 | |
|--------------------|--|---------------------------|--|----------------------|---|----------------------------------|
| | | 施策番号 | 具体的施策 | 担当省庁等 | | 実施時期 |
| ① | 投資詐欺への総合的対策の実施・検討をするとともに、以下の点について、明記されたい。 (1)詐欺事犯のツールとして使われるレンタル電話・IP電話、バーチャルオフィスへの対応、及び法人登記手続簡略化の見直し (2)犯罪関係口座凍結措置の、消費生活センターと警察の連携による、より効果的運用 (3)犯罪摘発の実効性をあげるための関係省庁等の協力体制の整備 (4)ファンドへの投資を名目とした詐欺への対策 | 48 | 外国為替証拠金取引やファンドを取り扱う登録業者について、情報収集に努め、金融商品取引法を厳正に運用するとともに、投資家保護に必要な行政対応を実施していきます。 また、当局からの破産手続開始の申立てについては、必要があれば、迅速かつ適切な運用を行います。 | 金融庁 | 引き続き実施します。 | 消費者庁 金融庁 警察庁 総務省 法務省 |
| | | 51 | 融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に利用される携帯電話や預貯金口座の不正な流通を防止するため、関係法令を駆使した取締りを推進します。 | 警察庁 | 継続的に実施します。 | |
| | | 60 | 未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、情報集約から取締りまでを一貫してかつ迅速に行う体制のもと、取締りを強化します。また、高齢者に被害が集中していることを踏まえ、多様なチャネルを通じた注意喚起・普及啓発を強化します。さらに、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の運用・整備の在り方についても検討を行います。 特に、無登録業者や無届募集者等による違法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を一層充実させます。悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、関係行政機関の間で情報交換・意見交換を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止を図ります。 | 消費者庁 警察庁 金融庁 | 継続的に実施・引き続き検討します。 | |
| | | 62 | 無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、金融商品取引法違反行為を行う者に対する裁判所への差止命令の申立て及びそのための調査の制度の活用を進めます。 | 金融庁 | 引き続き実施します。 | |
| ② | 決済代行が関与する被害の拡大に対応するため、「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」における指摘事項について、すでに実施している施策の検証も踏まえて、具体的な施策の実施について明記されたい。 インターネットによる消費者被害抑止のため、より総合的な対策の検討を行うことを明記するとともに、プロバイダ責任制限法の見直し等により、実効性のある措置を講ずることについて、明記されたい。 | 153-2 ・ 171 | 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国内外の事業者との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。 ①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 ②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 ③広告表示に対するネット上の監視活動の強化 ④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 ⑤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 ⑥二国間会議、UNCITRALの作業部会も活用した越境電子商取引のトラブル解決のあり方についての検討 | 消費者庁 総務省 経済産業省 | ①実施済み。今後の制度の在り方について継続的に検討します。 ②実施済み。「留意事項」の周知を継続的に実施します。 ③、⑤、⑥:継続的に実施します。 ④実施済み。今後のネットワークの構築の在り方について継続的に検討します。 | 消費者庁 経済産業省 |
| | | | | | | 総務省 |
| ③ | CO2(二酸化炭素)排出権取引に関する儲け話のトラブルへの対応について、明記されたい。 | 新規施策 | | | | 環境省 金融庁 経済産業省 消費者庁 |
| ④ | 「公共料金問題についての建議」における指摘事項を踏まえて、以下の施策の実施について明記されたい。 (1)消費者庁において、デフレ時代の公共料金を適正なものにするための仕組み作りを進める。その際、情報提供すべき情報の範囲と方法、消費者の意見を反映させるための方策、消費者の視点からチェックするための第三者機関設置の必要性、既存の料金を適正水準へ値下げさせることができる仕組み、総括原価方式における原価の厳正な査定について考慮すること。 (2)国土交通省において、 ・運賃改定の際の事前の情報提供や運賃改定後の消費者によるチェックが可能となるよう「鉄道の情報提供ガイドライン」を見直すこと。 ・鉄道において加算運賃を導入している区間について早急にその運賃回収状況をまとめて公表するとともに、回収率(概ね50%)や適用年限(概ね10年)を考慮して、すでに加算運賃の必要性がないか減少している場合については、その廃止あるいは減額を当該事業者に求めること。 ・運輸審議会の審議過程の透明性を図るとともに、同審議会において説明聴取事案(軽微認定事案)とする基準を消費者の視点に立って定めること。また、運輸審議会の委員に消費者団体等の役員を選任すること。さらに運輸審議会一般規則に定める「利害関係人」の解釈について日常的にその交通機関を利用する消費者(利用者)を含めることを検討すること。 | 67-2 | 「公共料金に関する研究会」の中間とりまとめを踏まえ、改善に取り組みます。(P) | (P) | (P) | 消費者庁 国土交通省 経済産業省 総務省 |
| | | | | | | |
| ⑤ | 特定商取引法の施行5年後の見直しに向けて、有償取引全体をカバーすること、指定権利制を外すこと、適用除外の見直し、不招請勧誘の禁止の導入等、検討を行うことについて明記されたい。 | 41 | 高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の改正の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行います。 | 消費者庁 | 継続的に実施します。 | 消費者庁 |
| | | 43 | 特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえ厳正な法執行を行うとともに、執行状況について随時とりまとめ、公表します。さらに、当該状況を踏まえ、必要な執行体制強化や制度改正などを行います。 消費者庁は、消費者委員会の意見を聞きながら、必要に応じて各省庁の具体的な取組を促します。 | 消費者庁 関係省庁等 | 関係省庁における執行状況の随時取りまとめ、公表については、平成22年度早期に開始し、以降継続的に実施します。 | |
| ⑥ | 安楽老牧場の事案を踏まえて、特定商品等の預託等取引契約に関する法律の運用の見直し等の検討について、明記されたい。 | 41-3 | 特定商品等の預託等取引契約に関する法律及びその関連法令について、制度面・運用面の問題点の整理を行い、政省令・通達などで対応可能なものは速やかに対応します。 | 消費者庁 | 24年度上半期を目途に検討を行い、対応します。 | 消費者庁 |

消費者基本計画の平成 23 年度の実施状況に関する 検証・評価及び計画の見直しに向けての意見

平成 24 年 3 月 27 日
消費者委員会

消費者基本計画の、平成 23 年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しに向けて、以下の通り意見を述べる。

以下の各項目について、新規施策として追加、あるいは、「平成 23 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価」中の「今後の取組方針」に盛り込み、さらには、計画の「見直し」に生かされたい。

・総論又は新規施策等

東日本大震災への対応について、実施された施策の検証と今後の施策について明記されたい。

また、以下に記載するように、放射線測定器の機器の精度に関して消費者の誤認を防ぐための施策や、放射線測定器の貸与、消費者が必要としている情報を一括して提供すること、リスクコミュニケーションを充実させること等、具体的施策として明記されたい。

・施策番号 1、121、122

PIO-NET の運用や入力負担、費用負担の在り方の見直しを行い、より多くの消費生活センターからより有益な情報が届けられ、それを活用できるようにすることについて明記されたい。

・施策番号 4、12、13-2

「消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議」における指摘事項等を踏まえて、具体的な施策の実施について明記されたい。(学校における消費者事故が消費者庁に迅速に寄せられる体制確立の実現、福祉用具の事故収集体制の整備、茶のしずく石鹼の事案を踏まえた関係省庁との迅速な連携等。)

・施策番号 21、23、30 又は新規施策

関係省庁等は、リスクコミュニケーションについて、消費者への周知が十分に行われていたかどうかという観点で検証・評価を行われたい。

また、放射性物質の食品への影響について、食品の安全性の基準をよりわかりやすく明示し、その検査体制を充実して、消費者の不安の解消を図るための施策を実施することについて明記するとともに、消費者の正しい理解のための機会・情報を提供することについて明記されたい。

・ 施策番号 22 又は新規施策

食品衛生法の適用対象に食品の物性・形状を加えるなど、窒息事故防止体制の整備を図ることを明記されたい。

・ 施策番号 32、33 又は新規施策

日本の農産物の輸出において、風評被害が生じないよう、各国政府・国際機関と協議を行う等の施策の実施について、明記されたい。

・ 施策番号 39 又は新規施策

「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」で指摘した事項について、具体的な施策の実施について明記されたい。また、美容医療・歯科インプラントを含む自由診療について、事前説明の徹底、書面での確認、原則として一度目の来診では施術しないなどの対応策について、消費者保護の視点から検討を行うことについて明記されたい。

・ 施策番号 41、43

特定商取引法の施行 5 年後の見直しに向けて、有償取引全体をカバーすること、指定権利制を外すこと、適用除外の見直し、不招請勧誘の禁止の導入等、検討を行うことについて明記されたい。

・ 施策番号 44

「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」における指摘事項を踏まえて、具体的な施策の実施について明記されたい。

・ 新規施策

住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題に関して、法執行等の強化、割賦販売に対する適切な対応、業界団体を通じた販売方法の適正化、品質の向上のための取組、支援制度等に関する分かりやすい情報の提供等、具体的な施策の実施について明記されたい。

・ 施策番号 45、153-2

決済代行が関与する被害の拡大に対応するため、「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」における指摘事項について、すでに実施している施策の検証も踏まえて、具体的な施策の実施について明記されたい。

・ 施策番号 47～51、60、62、64、66

投資詐欺への総合的対策の実施・検討をするとともに、以下の点について、

明記されたい。

- (1) 詐欺事犯のツールとして使われるレンタル電話・IP 電話、バーチャルオフィスへの対応、及び法人登記手続簡略化の見直し
- (2) 犯罪関与口座凍結措置の、消費生活センターと警察の連携による、より効果的運用
- (3) 犯罪摘発の実効性をあげるための関係省庁等の協力体制の整備
- (4) ファンドへの投資を名目とした詐欺への対策

・新規施策

C02（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブルへの対応について、明記されたい。

・施策番号 53

家賃債務保証業の登録制度の創設、家賃に係る債務の弁済に関する情報の収集および提供の事業を行う者の登録制度の創設、家賃関連債権の取立てに関する不当な行為の禁止等の措置を講ずるための法律について、引き続き実現を図る旨について、明記されたい。

・施策番号 55、56、117

「住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議」における指摘事項を踏まえて、具体的な施策の実施について明記されたい。

・施策番号 58

「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」における指摘事項を踏まえて、具体的な施策の実施について明記するとともに、入居一時金の透明性を高めるための施策について検討されたい。

・施策番号 59

旅行業に関する広告の適正性を高めるべく、事業者への指導や消費者への情報提供に努めることを明記されたい。

また、日本から海外、あるいは海外から日本への旅行者の消費者トラブルへの対応に関して、諸外国との連携等、検討を行うことについて明記されたい。

・施策番号 67 又は新規施策

「公共料金問題についての建議」における指摘事項を踏まえて、以下の施策の実施について明記されたい。

- (1) 消費者庁において、デフレ時代の公共料金を適正なものにするための仕組み作りを進める。その際、情報提供すべき情報の範囲と方法、消費者の意見を反映させるための方策、消費者の視点からチェックするため

の第三者機関設置の必要性、既存の料金を適正水準へ値下げさせることができる仕組み、総括原価方式における原価の厳正な査定について考慮すること。

(2) 国土交通省において、

- ・ 運賃改定の際の事前の情報提供や運賃改定後の消費者によるチェックが可能となるように「鉄軌道の情報提供ガイドライン」を見直すこと。
- ・ 鉄道において加算運賃を導入している区間について早急にその運賃回収状況をまとめて公表するとともに、回収率（概ね50%）や適用年限（概ね10年）を考慮して、すでに加算運賃の必要性がないか減少している場合には、その廃止あるいは減額を当該事業者に求めること。
- ・ 運輸審議会の審議過程の透明性を図るとともに、同審議会において説明聴取事案（軽微認定事案）とする基準を消費者の視点に立って定めること。また、運輸審議会の委員に消費者団体等の役員を選任すること。さらに運輸審議会一般規則に定める「利害関係人」の解釈について日常的にその交通機関を利用する消費者（利用者）を含めることを検討すること。

・ 新規施策

安愚楽牧場の事案を踏まえて、特定商品等の預託等取引契約に関する法律の運用の見直し等の検討について、明記されたい。

・ 施策番号 78、79

地方農政局の食品 G メンの活動領域の拡大や他の関係機関との連携により、食の安全を含めた、より総合的視点に立った、効果的な食品表示の監視が実施できるような体制や具体的な方策について、明記されたい。

・ 施策番号 80

美容医療・エステ、投資詐欺（CO2 排出権、グリーン電力証書等）、太陽光パネル等に関する広告・表示について、被害抑止のために、景品表示法の効果的運用を行うことに加えて、これまでの運用を踏まえて、必要に応じて景品表示法の見直しを行うことについて明記されたい。

また、放射線測定器の性能に関して、消費者が誤った判断をすることがないよう、景品表示法の厳正な執行を行うなどの対応について明記されたい。

・ 施策番号 87 又は新規施策

消費者教育の具現化のために、具体的に何をいつまでに行うのか、実施時期を含めて明記されたい。

また、海外で行われている消費者教育についての調査・分析を行うこと、大学の教育学部等における消費者教育の担い手の育成、若年層への消費者教育の

充実についても明記されたい。

・ 施策番号 106

後見制度の充実と共に、コスト面で後見制度を利用できない高齢者等がいることを踏まえて、追加すべき方策について検討することについて明記されたい。

・ 施策番号 108

審議会に消費者の意見をより反映させる仕組みづくりや、基準づくりについて検討することを明記されたい。

・ 施策番号 109

消費者からの情報・相談を受け付ける体制について、充実させていくことを明記されたい。

・ 施策番号 121、122

「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」における指摘事項を踏まえ、具体的な施策の実施について明記されたい。特に、集中育成・強化期間後の、地方消費者行政の支援の充実、財政措置について、明記されたい。

また、消費生活センターや相談窓口のない市町村への支援（広域連携も含む）や、モデル事業化、相談窓口対応者や消費生活相談員の確保と質の向上に関する施策の実施について、明記されたい。

・ 施策番号 127

適格消費者団体に対する支援の在り方について、具体的な方策や実施時期について明記されたい。

・ 施策番号 153-2

インターネットによる消費者被害抑止のため、より総合的な対策の検討を行うことを明記するとともに、プロバイダ責任制限法の見直し等により、実効性のある措置を講ずることについて、明記されたい。

・ 施策番号 165、166

社会保障・税に関わる番号制度が検討されていることを踏まえて、個人情報保護の体制の在り方の検討を行うことについて明記されたい。

消費者基本計画の改定素案（平成24年4月）等に対する意見

平成24年5月29日
消費者委員会

消費者基本法においては、消費者基本計画（以下、「計画」という。）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場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされている。このため、当委員会としては、本件に関する関係府省庁の作業に先駆けて意見（「消費者基本計画の平成23年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しに向けての意見」＜平成24年3月27日＞）を述べるとともに、5月の委員会において、計画の改定素案に盛り込まれた施策の実施状況や今後の取組方針等について、関係省庁から計3回にわたりヒアリングを行った。

当委員会としては、関係省庁ヒアリングの結果等を踏まえ、計画の平成23年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の改定素案について、下記の通り意見を述べる。関係省庁におかれては、計画の原案とりまとめに向けて、下記の各項目について検討の上、可能な限り計画の具体的施策等に反映されたい。あわせて、平成24年3月27日付け当委員会意見に盛り込んだ各項目についても再度検討を行い、同様の対応をとられたい。

当委員会としては、本意見等の計画への反映状況やその後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや取組が不十分と考えられるもの等については、計画の検証・評価・監視に係る関係省庁ヒアリング等の場で改めて取り上げていくとともに、必要に応じて建議・提言等を行っていくこととする。

記

1. 放射能汚染への対応とリスクコミュニケーション（施策番号21関係、新規施策）

- ①放射能汚染に伴う消費者の不安を解消するためには、食品の安全性等に関するリスクコミュニケーションをより効果的に行うことが必要である。このため、関係省庁等における取組の整合性を確保するための措置について、計画の具体的施策に明記されたい。（消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省）
- ②放射線測定器の精度にバラつきがあることが、消費者の不安や悪質商法等をもたらす一因となっている。放射線測定器について、JIS（日本工業規格）化を通じて精度等の規格化を推進するとともに、これを計量法の規制対象に加えることによる効果や課題等についての検討に速やかに着手し、その結果を踏まえて必要な措置を迅速に講ずる旨を計画の具体的施策に追加されたい。（経済産業省）
- ③効果不明の放射線測定ビジネスや除染ビジネス等について実態把握に努めるとともに、必要に応じ、適切な登録・認証等を行うための制度の導入を含めた対応のあり方について早急に検討されたい。（消費者庁、環境省）

2. 食品表示一元化（施策番号 69、73 関係）

- 平成 24 年度中の法案提出を実現するため、消費者庁としての考え方を明確に示した上で関係者の合意形成を図り、速やかに法案作成に着手されたい。（消費者庁）

3. 消費者安全行政（施策番号 4、12、13-2、13-2-2 関係）

- ①当委員会の「消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議」における指摘事項等を踏まえ、重大事故情報の収集・分析・公表・活用の各段階で残された課題について再度検証・評価を行い、改善が必要なものについては計画の具体的施策に明記されたい。特に、事故情報を整理する上で有効と考えられる事故情報の公表基準については、可能な限り速やかに策定されたい。（消費者庁、関係省庁等）
- ②近年頻発している電動シャッターや立体駐車場等による事故について原因究明を行い、速やかに必要な対策を講じられたい。（消費者庁、国土交通省）

4. こんにゃく入りゼリーによる窒息事故への対応（新規施策）

- こんにゃく入りゼリーによる窒息事故の再発防止に向けて、これまでの取組についてのフォローアップを継続するとともに、食品の物性・形状面での安全性の確保や注意喚起表示の義務化等を図るための法整備のあり方について検討を行う旨を計画の具体的施策に追加されたい。（消費者庁、厚生労働省）

5. 違法ドラッグ対策（新規施策）

- 当委員会の「違法ドラッグ対策に関する提言」における指摘事項等を踏まえ、違法ドラッグ（いわゆる脱法ドラッグ）の撲滅に向けて、指定薬物の包括指定や麻薬取締官に取締り権限を付与すること等による取締り体制の強化等を推進するとともに、消費者への情報提供・啓発活動を実施し、消費者被害の未然防止を図る旨を計画の具体的施策に追加されたい。（厚生労働省ほか薬物乱用対策推進会議関係府省）

6. エステ・美容医療サービス等（施策番号 39 関係、新規施策）

- ①当委員会の「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」における指摘事項等を踏まえ、(i) 緊急性がそれ程高くない美容医療、歯科インプラント等の自由診療については、施術の前に患者（消費者）に必ず説明し、同意を得るべき内容等を盛り込んだ指針等を整備し、周知を行うこと、(ii) エステ等の施設における衛生管理の実態を把握し、必要に応じて、衛生管理のための指針を整備する措置を講じること等の事項を計画の具体的施策に明記されたい。（厚生労働省）
- ②医療機関のホームページ上の表示の改善を図るために厚生労働省が作成することとしている「医療機関のホームページに関するガイドライン」について、医療機関による取組を徹底するとともに、その実施状況を検証・評価できるようにするため、計画の具体的施策に追加し、実施時期についても明確化されたい。また、医療法に基づく広告規制のあり方について、患者（消費者）に適切な情報を提供するという

観点からの検討を行うとともに、当該規制に対する消費者庁の関与の在り方についても引き続き検討することを計画の具体的施策に追加されたい。

(消費者庁、厚生労働省)

- ③まつ毛エクステンションに係る消費者の安全を確保するため、厚生労働省の「生活衛生関係営業等衛生問題検討会」において検討している消費者被害防止策について、できる限り早期に結論を得た上で対策を講じる旨を計画の具体的施策に追加されたい。(厚生労働省)

7. 有料老人ホーム（施策番号 58 関係）

- 入居一時金の実態を把握し、入居一時金のあり方及び償却についての透明性をさらに高めるための施策について検討する旨を計画の具体的施策に明記されたい。

(厚生労働省)

8. 投資詐欺対策（施策番号 48、51、60、62 関係、新規施策）

- ①いわゆる劇場型詐欺の急増や二次被害の発生等、新手的投資詐欺による消費者被害が絶えないことから、関係省庁における取組をさらに強化されたい。特に、投資詐欺対策については被害回復手続や加害者の摘発のための執行力強化が急務であることから、消費者行政部局と警察との現場レベルにおける連携強化のための仕組み（人事交流の拡大を含む）を実現することについて、計画の具体的施策に明記されたい。

(消費者庁、警察庁、金融庁)

- ②詐欺的商法のツールとして使われることが多いとされるレンタル電話・IP 電話、バーチャルオフィスへの対応や、法人登記手続簡略化の見直し等について、具体的な方策を検討し、可能なものについては計画の具体的施策に追加されたい。

(警察庁、総務省、法務省)

- ③投資ファンドに係る登録事項や消費者等への情報開示のあり方の見直しについて、引き続き検討されたい。(金融庁)

- ④金融商品取引法の消費者被害の防止・救済のための規定に対する消費者庁の関与のあり方について、引き続き検討されたい。(消費者庁、金融庁)

9. CO₂ 排出権取引への投資に係る消費者問題（新規施策）

- CO₂ 排出権取引への投資については、一般の消費者には分かりにくい、ハイリスクで複雑なデリバティブ取引であるにも関わらず、それを適切に規制する法律が存在しないことから、悪質事業者による消費者被害が頻発している。これを防止するためには、取扱事業者に対する参入規制を強化するとともに、消費者に対する事前の重要事項の説明や適合性原則の厳格な適用等を徹底する必要がある。関係省庁において、CO₂ 排出権取引への投資に係る法規制のあり方や効果的な対応策について引き続き検討を行い、速やかに必要な措置を講じる旨を計画の具体的施策に追加されたい。

(消費者庁、金融庁、経済産業省、環境省)

10. 決済代行等インターネット消費者被害対策（施策番号 153 - 2、171 関係）

①決済代行を巡る問題については、インターネット取引、とりわけ越境取引の増加に伴い、今後も消費者被害の増加や複雑化が見込まれることから、現在の施策をしっかりと推進するとともに、消費者被害抑止のための新たな方策を検討されたい。

（消費者庁、経済産業省）

②プロバイダ責任制限法については、インターネットを利用した加害者の特定を容易化するため、発信者情報の開示請求の対象や開示請求可能な情報等を拡大する方向での見直しを検討されたい。また、消費者被害の抑止・救済の観点から、同法の関連規定に対する消費者庁の関与のあり方についても引き続き検討されたい。

（消費者庁、総務省）

11. 特定商取引法の見直し（施策番号 41、43 関係）

○現在頻発している貴金属等の訪問買取りに係る消費者被害を防止するため、特定商取引法改正案の早期成立に引き続き努めるとともに、当委員会の3月27日付意見で指摘した同法を巡る課題についてもあわせて見直しに向けた検討を進められたい。

（消費者庁）

12. 預託法の見直し（施策番号 41-3 関係）

○安愚楽牧場の経営破たんへの対応を通じて明らかとなった預託法の制度面・運用面の問題点の整理を行うとともに、制度の運用や政省令・通達などで対応可能なものについては速やかに対応されたい。（消費者庁）

13. 景品表示法の執行強化（施策番号 80 関係）

①不当な広告・表示等に起因する消費者被害の抑止のため、景品表示法をより積極的に執行するとともに、都道府県を含めた執行体制の強化を図られたい。また、消費者庁発足以前に検討されていた課徴金の導入をはじめ、同法のより効果的な運用を可能とするための措置についても具体的に検討されたい。

②コンプガチャ以外の類似の課金システムやステルスマーケティング等に係る景品表示法上の考え方の明確化を図った上で、必要な対策を講じられたい。

（以上、消費者庁）

14. 公共料金（施策番号 67 - 2 関係）

①当委員会の「公共料金問題についての建議」や消費者庁「公共料金に関する研究会」中間取りまとめにおいて指摘されているように、公共料金については、(i) 消費者に対し分かりやすい情報提供を行うこと（決定過程の透明性向上）、(ii) 決定手続において消費者の意見を反映する仕組みを構築すること（消費者参画の機会の確保）、(iii) 経営効率化インセンティブが働くような仕組みを構築するとともに、料金の妥当性に

ついて継続的な検証を行うことが重要である。消費者目線に立った公共料金を実現するため、公共料金を所管する各省庁においては、これらの課題にしっかりと取り組むとともに、消費者庁においては、各省庁によるこれらの取組について常時モニタリングを行い、その取組をさらに後押しする役割を果たされたい。

- ②消費者庁と各省庁による以上の取組については、その進捗状況等について継続的に検証・評価を行うため、実施時期を明確にした上で計画の具体的施策に明記されたい。
(以上、消費者庁及び国土交通省、経済産業省、総務省等公共料金所管省庁)

15. 地方消費者行政（施策番号 121・122 関係）

- 「集中育成・強化期間」以降の地方消費者行政支援を効果的に行うため、本年6月末までにとりまとめる「地方消費者行政の充実・強化のための指針」に、財源の確保を含めた必要な支援策をしっかりと盛り込まれたい。特に、広域連携の推進による消費生活相談に係る人口カバー率の向上、警察及び福祉部局と消費者行政部局との連携強化、自治体における予算措置や人員配置を促すための国の支援のあり方等について、実効性のある仕組みを実現されたい。(消費者庁)

16. 被害者救済制度（施策番号 110 関係）

- 「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度」の法案国会提出に向けて作成作業を加速し、制度の早期実現を目指すとともに、消費者被害の実質的な救済のための行政手法（課徴金の導入等）の在り方についても引き続き検討し、早期に成案を得られたい。(消費者庁)

17. 適格消費者団体支援（施策番号 127 関係）

- 法案化を進めている「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度」に、適格消費者団体の業務遂行費用を確保するための措置をしっかりと位置づけるとともに、資金の確保や情報面等におけるさらなる支援措置（例えば、広報の事業委託等を通じた間接支援の拡大や差止請求業務に係る費用に対して無利子貸付や一部補助を行うための基金の創設等）についても引き続き検討されたい。(消費者庁)

18. 消費者関連法令についての消費者庁の関与のあり方（施策番号 134 関係）

- ①消費者の利益及び擁護の増進に関する法律についての消費者庁の関与のあり方について、消費者被害の発生・拡大の状況や消費者行政が直面する具体的な課題等に即しつつ、引き続き検討を行われたい。(消費者庁、関係省庁等)
- ②本件については、当委員会としても、計画の検証・評価・監視に係る関係省庁ヒアリングや建議・提言等のフォローアップの機会等を捉えて引き続き検討を行い、必要に応じて意見を述べていくこととする。

以上