

消費者委員会の建議・提言等の概要と主な成果

2014年1月21日現在

1. 建議（13件）

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|---|---|---|---|
| 1 | <p>「自動車リコール制度に関する建議」 (2010年8月27日)</p> <p>【提出先】 ・国土交通大臣 ・内閣府特命担当大臣 (消費者)</p> | <p>リコールの端緒となるユーザーからの事故・不具合情報の収集および公表制度の抜本的な改善（「自動車不具合情報ホットライン」の消費者への周知、メーカーへの事故・不具合情報の事実確認の適時の実施および公表など） 事故情報データベースの運用の改善（国土交通省の保有する事故・不具合情報等について新たに掲載等） 事故・不具合情報やリコールに対する分析・検証の改善（再リコール事案については適切かつ効果的な技術検証を実施、メーカーに対する監査方針の見直し） リコールの迅速な届出の促進、リコール情報の効果的な周知、リコール関連制度の一層の周知・あり方の見直し</p> | <p>【国土交通省】 自動車団体13団体等のホームページにリンクを設置したり、自動車検査証の裏面に紹介を掲載したりするなど、「自動車不具合情報ホットライン」の周知を実施。 ユーザーからの不具合情報の収集や調査分析体制を強化するため、「不具合情報調査推進室」を新設するとともに、交通安全環境研究所の技術検証体制を強化。 再リコール案件について、必ず技術検証をかけることをルール化。 リコールの実施の最終決定から国土交通省に届け出るまでの期間に係る基準日を設定して、関係規定を改正。 再リコール事案については技術検証を積極的に活用するとともに、自動車メーカー等に対して、リコール対象車両特定のための管理体制等についての指導・確認を監査の際に実施。</p> <p>【消費者庁】 国土交通省が保有する自動車に係る事故・火災情報を、事故情報データベースに反映。</p> |
| 2 | <p>「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」 (2010年12月17日)</p> <p>【提出先】 ・厚生労働大臣</p> | <p>短期解約特例制度（いわゆる90日ルール）についての法制化・明確化 前払金の保全措置の徹底（直罰規定の導入、都道府県に対する効果的な指導等の要請） その他規定の明確化等（指導指針の規定の実効性の確保・明確化、消費者が情報入手・相談できる公的な仕組みの整備）</p> | <p>老人福祉法において、有料老人ホームの短期解約特例制度を導入する内容の改正法案が成立（2012年4月施行） 各都道府県担当部局長あてに、短期解約特例の未導入・前払金保全義務の不履行の問題について、報告徴収等による実態把握、改善命令を視野に入れた指導徹底を求める内容の通知を発出（2011年1月）</p> |
| 3 | <p>「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」 (2011年4月15日)</p> | <p>「地方消費者行政活性化基金」や「住民生活に光をそそぐ交付金」等、国による地方に対するこれまでの支援策に係る検証・評価 広域連携に対する国による支援策の実施による相談ネットワー</p> | <p>第64回委員会（2011年8月5日）において、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政の充実・強化に向けた取組みの工程表を提示。 「地方消費者行政活性化基金」</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|---|---|--|--|
| | <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・総務大臣 | <p>クの充実</p> <p>PIO - NETの入力費用に対する国の一定の負担の検討</p> <p>地方における法執行体制の強化</p> | <p>の増額を 2012 年度当初予算として計上。</p> <p>「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政の充実・強化に向けた「消費者庁の取組」と「自治体への期待（提言）」をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のための指針」を策定。</p> |
| 4 | <p>「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」 (2011年5月13日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国土交通大臣 ・内閣府特命担当大臣（消費者） | <p>都道府県の宅建業法所管部局が悪質な勧誘を行う事業者の情報を的確に把握できるような体制の整備</p> <p>特商法に基づき行う処分実施に係る資料の消費者庁からの提供と、国交省による、資料に基づく指導監督の実施方法等の整理、地方整備局等及び都道府県による調査・処分の厳正化の要請</p> <p>規則の実効性確保を図る観点から、(i)再勧誘の禁止、(ii)長時間・夜間勧誘等の禁止、(iii)威迫行為に対する罰則強化、(iv)勧誘時における販売目的・業者名の告知、(v)クーリングオフの適用除外等について、規定の明確化、法制化等について検討</p> | <p>国土交通省の各地方整備局等の宅建業法所管部局に対し、悪質な勧誘事案について厳正な対処を要請する文書を発出。併せて都道府県に対しても協力要請（2011年5月）。</p> <p>PIO - NET に登録されている相談情報から、特定のできる宅建業者に係る情報を整理した上で、該当する地方整備局等及び都道府県に提供し、地方整備局等に対して事実関係の確認等を行うよう指示（2011年7月）。</p> <p>宅建業法所管部局が宅建業者等に対して、悪質な勧誘に係る行政処分、行政指導等を行った場合の情報共有について通知（2011年7月）。</p> <p>消費者庁が主催する特商法に関する「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）」へ国土交通省担当者が参加した上で、宅建業法に基づく立入検査等、指導監督の実施方法等の整理について検討（2011年6月・9月）</p> <p>宅建業法施行規則における勧誘に係る禁止行為規定を改正（2011年10月施行）。</p> |
| 5 | <p>「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」 (2011年7月22日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・総務大臣 ・文部科学大臣 ・厚生労働大臣 | <p>重大事故等の情報の収集強化・収集範囲拡大</p> <p>緊急を要する事故情報の公表</p> <p>事故発生後の効果的な注意喚起等による回収策・被害拡大防止の強化</p> <p>誤使用・非重大事故情報に係る収集・分析・活用</p> <p>各事故情報の収集・分析・活用を強化するための体制強化</p> | <p>消費者庁において、2011年11月に「入手情報点検チーム」を設置し、情報の適切な処理とそれに基づく対応に努めている。</p> <p>消費者安全法に基づく重大事故等の消防庁から消費者庁への通知について、消防庁と消費者庁とで協議を行い、2011年2月から、通知する対象を、消防機関が製品起因であると判断したものだけでなく、製品起因が疑われるものにも拡大して運用。</p> <p>緊急を要する事故情報の公表として、2011年8月9日に、こんに</p> |

| | 建 議 | 建 議 の 概 要 | 主 な 成 果 |
|---|--|---|---|
| | | | <p>やく入りゼリーが原因として疑われた窒息事故() 同 8 月 12 日にエア遊具による事故について、緊急の注意喚起がなされており、迅速な公表の姿勢が見られる。</p> <p>() 後日、こんにやく入りゼリーが原因ではなかった事故として追加公表済み。</p> |
| 6 | <p>「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」 (2011年8月26日)</p> <p>【提出先】 ・国土交通大臣</p> | <p>消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みの構築</p> <p>地方自治体との連携による取組の充実(リフォーム瑕疵保険制度、住宅リフォームに関する参考情報、クーリングオフに関する情報の周知・支援等)</p> <p>消費者支援制度の認知度を高めるための取組(固定資産税・都市計画税の納税通知書の封筒に記載等)</p> <p>これまでの取組状況についての検証等の実施</p> | <p>地方自治体の住宅リフォーム相談窓口担当者、消費生活センター相談員等に対する講習会を全国15箇所で開催。その際、特商法に基づくクーリングオフ制度、不実告知等への対応等についてポイントをまとめた資料を作成し、配布・説明(2011年12月)。</p> <p>リフォームに係る消費者支援制度についてとりまとめた「住宅リフォーム支援制度ガイドブック」について、見直しを行い、HPへ掲載するとともに、各地方自治体の相談窓口に配付。</p> <p>リフォーム瑕疵保険制度等の消費者支援制度について直接消費者に周知するため、消費者向けのイベントを全国53箇所で開催(2011年10月～2012年3月)。</p> <p>復興支援・住宅エコポイント制度のポイント発行対象にリフォーム瑕疵保険への加入が追加されたことから、全国13箇所で開催した復興支援・住宅エコポイント制度説明会において、リフォーム瑕疵保険制度の紹介等を実施(2011年12月)。</p> <p>住宅瑕疵担保責任保険への加入がなされた住宅(約34万件)取得者を対象に、住宅リフォーム・紛争処理支援センターが実施する相談業務やリフォームに係る消費者支援制度の概要を記載したダイレクトメールと、「住まいるダイヤル」のロゴ及びナビダイヤルを記載したクラックスケールを発送。</p> |
| 7 | <p>「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」 (2011年12月21日)</p> | <p>健康被害等に関する情報の提供との確な対応</p> <p>エステ等を利用する消費者の安全確保のための措置</p> <p>不適切な表示(広告)の取締りの徹底</p> | <p>【厚生労働省】</p> <p>都道府県等に対し、医師法違反者に対する行政指導、警察への情報提供等を行うこと、医師法第17条に係る疑義が生じた場合、医政局医事課宛てに照会すること</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|---|--|--|--|
| | <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働大臣 ・内閣府特命担当大臣（消費者） | <p>美容医療サービスを利用する消費者への説明責任の徹底</p> | <p>と、消費者行政部局から情報提供があった場合には、適切な対応を行うこと等を求める内容の通知を発出（2012年3月）</p> <p>「医療情報の提供のあり方等に関する検討会」報告書（2012年3月6日取りまとめ）において示された方針に従い、医療機関のホームページの取扱いに関するガイドラインを作成（2012年9月）</p> <p>医療広告ガイドラインを改正し、バナー広告等とリンクした医療機関のホームページについて、医療法による広告の対象とすることを明確化（2013年9月）</p> <p>美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関して特に留意すべき事項を定めた通知を発出（2013年9月）</p> <p>「まつ毛エクステンション教育プログラム」を取りまとめ、自治体に対し情報提供を実施（2013年6月）</p> <p>【消費者庁】</p> <p>都道府県等（消費者行政担当部局）に対し、消費者からエステ・美容医療サービスに関連して、健康被害に係る情報や施設の衛生管理等に問題があることが推測される情報を得た場合には、衛生主管部局（保健所、医療安全支援センターを含む。）への情報提供、消費者に対する衛生主管部局の相談窓口の紹介など、適切な対応を求める内容の通知を発出（2012年3月）</p> |
| 8 | <p>「公共料金問題についての建議」（2012年2月28日）</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・経済産業大臣 ・国土交通大臣 | <p>公共料金の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点から、ア)所管省庁における情報提供の実施状況についてのフォローアップの実施、イ)審議会の委員が消費者の権利・利益を十分代弁し得る人材が登用されているかという視点からの確認、ウ)物価担当官会議申合せに基づく所管省庁との協議の的確な実施、エ)課題の検討（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、デフレ時代</p> | <p>【消費者庁】</p> <p>「消費者基本計画」の一部改定（2012年7月20日閣議決定）で、公共料金への取組を強化することとされたことを受け、消費者委員会及び所管省庁と連携し、基本計画の実施の一環として、所管省庁における公共料金に係る情報提供の実施状況のフォローアップを行う。</p> <p>「平成23年度消費者団体名簿」を各省庁に配付。各省庁が消費者団体から委員等を募集する必要が</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|--|----|---|--|
| | | <p>に見合った料金水準への「値下げ」を求めることができる仕組みのあり方、原価の査定が厳正に行われるような仕組みのあり方等）鉄道運賃等の決定過程の透明性及び消費者参画の機会を確保する観点から、ア）鉄軌道の情報提供ガイドラインの見直し、イ）加算運賃に関する情報についての確認と適切な情報提供の実施、ウ）運輸審議会における審議経過を消費者に伝えるために提供すべき情報（議事録、審議資料、公聴会での意見の反映状況、審議会への諮問を必要としないと判断した理由等）の拡大について検討、エ）消費者の権利・利益を十分代弁し得るとする観点から、運輸審議会の委員を選任すること、及び運輸審議会一般規則に定める「利害関係人」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）を含めることについて検討</p> <p>電気料金の決定過程の透明性を確保する観点から、「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議」における議論の結果等を踏まえた情報提供の実施と電気事業法第 23 条に基づく変更命令（値下げ）が確実に実行できるよう法令等の見直しについて検討</p> | <p>ある場合には、消費者庁が運用する消費者団体と消費者庁の情報・意見交換システムを活用して協力することとし、その旨の事務連絡を各省庁に送付。</p> <p>東京電力による電気料金の値上げ認可申請の対応で、経済産業省に要請し、消費者の参画、公聴会開催、情報提供等の料金決定プロセスの改善が図られた。今後も公共料金に関する研究会の提言を踏まえ、適切に協議を実施。</p> <p>公共料金等専門調査会の調査審議に協力し、公共料金を効果的に検証する。公共料金に関する研究会の提言を踏まえ、消費者委員会及び所管省庁と連携し、基本計画の実施の一環として各課題の検討に取り組んでいく。</p> <p>【国土交通省】</p> <p>運賃改定における透明性の向上や利用者等の監視による効率化の促進をより一層図るため、「鉄軌道事業の情報提供ガイドライン」を見直し、情報提供の時期を一層詳細に区分。同見直しについて、各地方運輸局等の所管部局へ文書を発出し、鉄軌道事業者に対する周知・指導を要請（2012年8月）。</p> <p>加算運賃を継続する必要性などについて更なる情報提供の充実を図るよう、各地方運輸局等の所管部局へ文書を発出し、鉄軌道事業者に対する周知・指導を要請（2012年8月）。</p> <p>「加算運賃の終了時期の判断方法と情報提供の方法について」の通達を地方運輸局あて発出（2013年10月）。</p> <p>運輸審議会の審議過程については、議事概要、情報公開法に規定する不開示情報を除いた配布資料をHPに公表。また、公聴会や参考人意見聴取を行った事案については、答申の際提起された意見の取扱いについてHPで公表（2011年6月）。</p> <p>説明聴取事案の認定について、プロセスの透明化を図るため、判断理由を含む議事概要をHPで公</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|---|--|---|---|
| | | | <p>表（2011年6月） 運輸審議会の委員に消費者団体の役員を選任（2013年11月）</p> <p>【経済産業省】 東京電力による電気料金の値上げ申請に際し、決定過程の透明性等を確保する観点から、次のとおり情報公開を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「電気料金審査専門委員会」を設置し、委員会及び資料は原則公開により開催。 - 電気事業法に基づく公聴会を2回開催。 - インターネットを通じた「国民の声」の募集を実施（2,336件の意見が寄せられた） - 公聴会及び「国民の声」で寄せられた意見に対し、経済産業省としての見解をホームページにおいて公表。（ ）関西電力、九州電力以降の電気料金の値上げ認可申請においても、東京電力と同様の対応を実施。 <p>従来自由化部門が赤字の場合のみ公表していた自由化部門及び規制部門の部門別収支について、常に公表するよう変更。</p> <p>東京電力を除く各電力会社について、2012年中に原価算定期間終了後の事後評価を実施。法第23条に基づく変更命令の発動の要否について判断ができるよう、「電気事業法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等」の一部を改正し、法第23条第1項に規定する変更命令の客観的な基準を規定（2012年12月）。</p> <p>2012年5月以降、電力会社計6社（東京電力、関西電力、九州電力、東北電力、四国電力及び北海道電力）の料金審査及び査定方針の検討を踏まえ、電気料金審査プロセスの客観性、透明性をさらに高める観点から、審査要領を改正した（2013年12月）</p> |
| 9 | 「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」 | <p>（主な建議事項） 地方に対する新たな支援策を策定する前提として、国によるこれまでの支援策について、より詳細</p> | <p>【消費者庁】 2012年度補正予算において基金を2012年度末まで延長可能とし、60.2億円を上積み。</p> |

| | 建 議 | 建 議 の 概 要 | 主 な 成 果 |
|----|---|---|---|
| | <p>(2012年7月24日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内閣府特命担当大臣 (消費者) ・ 総務大臣 | <p>な検証・評価を早急に行い、その結果を公表すること</p> <p>活性化基金で新設・増設した相談体制を維持するため、自主財源確保が困難な自治体が行う基礎的な取組を下支えするための財政支援を確実にし、当面の間継続すること</p> <p>自治体が主に国の政策的要請に基づいて行っている業務に係る負担の実態を把握した上で、その業務の遂行に要する財源をより確実に消費者行政担当部局へ配分するために必要な国からの財政負担の在り方について、国庫負担金や補助金等を含めて幅広く検討を行い、必要な措置を講じること</p> <p>消費生活相談員の雇止めの抑止に向けて、一律に任用回数の制限を設けることは適切でないことについて、自治体への周知を徹底すること。また、消費生活相談員が「任期付短時間勤務職員制度」の対象となり得ることを明確化するとともに、より柔軟な専門職任用制度の在り方について検討を深めること</p> <p>消費者行政担当職員・消費生活相談員のレベルアップを図るため、現場のニーズを踏まえた多様な研修機会・プログラムを提供すること。また、研修を補完するための方策として、国レベルで「基本マニュアル」や「相談事例集」等を体系的に整備・更新し、自治体に提供すること</p> <p>消費者教育推進法の国会審議等の動きを踏まえ、消費者教育・啓発に係る自治体の取組に対する支援を強化すること</p> | <p>「地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則」(2013年2月27日付け消地協第25号)を、消費者庁長官通知として制定し、基金等の個別事業ごとの活用期間に関するルールを策定。</p> <p>各自治体において、消費生活相談員を再度任用する回数に関して一律に制限を設けることなく、その専門性に配慮した任用を行うよう、消費者庁長官名で自治体の首長宛てに通知を発送。</p> <p>国民生活センターと連携して基礎的な消費生活相談対応マニュアルを公益社団法人全国消費生活相談員協会に委託し、作成。</p> <p>【総務省、消費者庁】</p> <p>消費生活相談員の任用に関し、実態として非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること、任期ごとに客観的な実証を行った結果として、同じ者を再度任用することは排除されないこと、について総務省と消費者庁との間で認識を共有。</p> |
| 10 | <p>「健康食品」の表示等の在り方に関する建議」(2013年1月29日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内閣府特命担当大臣 (消費者) ・ 厚生労働大臣 | <p>健康食品の表示・広告の適正化に向けた取組の強化()健康食品の虚偽・誇大な表示・広告のガイドライン等を平易で明快なものに大幅に改善、()市民力を活用し、消費者からの申出や消費者がモニタリング等を行う仕組みを充実、()関係法令の担当部局が国・地方レベルで連携し、厳格に</p> | <p>【消費者庁】</p> <p>いわゆる健康食品の健康保持増進効果等を標ぼうする表示についての2009年から2012年までの公表・指導事例等を全て収集・分析の上、過去の違反・指導事例等を示すとともに、絵図等を用いるなどして明確にした、景品表示法及び健康増進法に係る統一的な留意</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|--|----|--|---|
| | | <p>法執行、()健康増進法への差止請求権導入の要否を検討、()適格消費者団体による差止請求が低調であるとの指摘について、その原因を検証し、所要の措置を実施、()不実証広告規制や措置命令の権限の都道府県へ付与を検討)</p> <p>健康食品の安全性に関する取組の推進(()類似の被害情報を統一的な基準で効率的に収集・解析する手法の研究及び当該研究の成果等を踏まえ、流通規制・表示規制を含む所要の措置を実施、()医師、薬剤師等が、患者より健康食品の利用状況を聴取し、適切な利用について注意喚起等の取組を行うよう、関係機関へ協力要請、()適正製造規範(GMP)・原材料安全性に係る第三者認証制度の整備・普及促進等を通じて、事業者によるそれらのガイドライン活用を促進。また、消費者に認証制度について啓発)</p> <p>健康食品の機能性の表示に関する検討(()海外の事例等を参考としつつ、栄養機能食品として新たに認めるべき栄養成分を検討、()特定保健用食品に係る審査基準の作成を検討及び一定の審査内容の開示を検討)</p> <p>健康食品の特性等に関する消費者理解の促進(健康食品の特性やそれらの適切な利用方法、機能性表示の意味等についての積極的な啓発)</p> | <p>事項を2013年中に取りまとめ、公表する予定。</p> <p>食品表示対策室を設置(2013年7月1日付け)し、健康増進法、食品衛生法、景品表示法等の食品表示に係る執行を一元的に行う体制を整備した。同室を中心に厳正な法執行に努めるとともに、厚生労働省との連絡会議を通じて、担当部局間の緊密な連携を図るほか、都道府県における法執行等を促進するための支援を行う。</p> <p>適格消費者団体による差止請求権の利用実態を把握するためのアンケートを実施。実績低調の要因を検証し、結果を2013年9月中に取りまとめ、必要な措置等の検討を行い、2013年中に一定の結論を得る。健康増進法に景品表示法第10条類似の規定を導入することの要否については、上記結論を踏まえ、検討を進める。</p> <p>新たに追加すべき栄養成分の有無については、2015年版「日本人の食事摂取基準」(改定作業中)に基づいて検討する予定。</p> <p>「特定保健用食品の審査基準の検討事業」(2012年度)の報告書をもとに、有効性に関する試験デザインや必要な資料等を明確化した改正通知案を2013年度中に作成予定。</p> <p>健康食品と医薬品との飲み合わせ、小児や高齢者等における利用等、消費者理解の促進となるようリスクコミュニケーションの開催等を予定。</p> <p>【厚生労働省】</p> <p>2012年度から3年計画で「いわゆる健康食品による健康被害情報の因果関係解析法と報告手法に関する調査研究」を実施。研究成果を踏まえ、健康被害情報を収集、解析する仕組み等を検討予定。</p> <p>都道府県や関係団体に対し、診療時や医薬品の販売又は授与の際に、患者等に対して必要な注意喚起を行うこと等を要請する文書を発出。医師、薬剤師等に対する健康食品に関する情報提供を目的としたパンフレットを改訂、再配布。</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|----|---|--|--|
| | | | <p>2013 年度中を目途に、「健康食品認証制度協議会」が製造工程管理の安全性の確保(GMP)に関する認証機関を指定する予定。これらの第三者認証制度の整備・普及を通じ、GMP ガイドライン等の活用促進を図る。</p> <p>2013 年 4 月に健康食品の特性や適切な利用方法に関するパンフレットを改訂、再配布したほか、広報誌に「健康食品の知識と注意点」を特集するなどして、消費者に対する普及啓発を促進。</p> |
| 11 | <p>「消費者事故未然防止のための情報周知徹底に向けた対応策についての建議」 (2013 年 2 月 12 日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣 (消費者) ・経済産業大臣 | <p>事故情報が通知、収集される行政機関を通じたルートについて、情報発信のルートとしても活用できるよう、双方向の流れとする体制を整備し、広く多様なルートを活用するための検討を行うこと。関係各省庁が独自に持っている情報提供のツールや媒体の把握に努め、消費者の属性に応じて、そのツールに伝えるべき情報の掲載や紹介を積極的に求めること。また、消費者庁からの協力要請に積極的に対応すること。</p> <p>消費生活センターを、安全に係る情報伝達を扱う情報提供の拠点とする位置づけを図り、さらに情報の重要度合がわかるように発信する情報内容を検討の上、伝達を行っていくこと。</p> <p>販売事業者等の実態をより調査し、リコール対象製品を購入した消費者への情報提供に係る消費生活用製品安全法に定められた義務等の具体的かつ効果的な実施方法について検討を行うこと。リコール情報サイトについて、情報提供のための基本的な方針を検討し、掲載情報の充実を図ること。</p> <p>「リコール情報メールサービス」と「子ども安全メール from 消費者庁」との連動を検討すること。また、他省庁や独立行政法人が行っているメールマガジンとの連携に向けて協議を行うこと。消費者庁からの協力要請に積極的に対応すること。</p> | <p>【消費者庁】</p> <p>地方自治体の消費者行政部署に対し、事故事案に応じた関係団体等へ情報展開するよう要請。</p> <p>各省庁が独自に持っている情報発信のルートを通じた情報提供の連携を強化。(例えば、子ども向け歯みがき中の事故防止のポスターを保健所、幼稚園などに掲示の依頼を実施。介護ベッドに関する事故防止注意喚起について厚生労働省を通じて福祉用具貸与事業者等へ周知を実施。)</p> <p>消費生活センターを情報提供の拠点となるよう、消費者庁が発信する安全性に関する注意喚起等の公表資料は、ウェブサイトやオンラインを通じて、速やかに情報提供。また、事案の緊急性や重要度に応じ、消費生活センターで行うイベントや講座等で、消費者への啓発のための資料を提供。</p> <p>2013 年 3 月にリコール情報サイトのシステム改修を行い、リコール対象となった製品の写真や図表を掲載するとともに、検索機能の強化、「高齢者、子ども向け商品」の掲載数増加などの改善。</p> <p>【経済産業省】</p> <p>流通事業者団体とのリコール協力体制の構築・拡大に向け、6 団体と協力体制を構築し、消費者へリコール情報を周知する取り組みを実施。</p> <p>「製品安全に関する流通事業者向けガイド」並びに「製品安全に</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|----|--|--|---|
| | | 製品安全に係る消費者教育・啓発の一層の充実をはかること。 | <p>関する流通事業者向けガイドの解説」を作成し、2013年7月1日に公表。この中に、流通事業者が取り組むべきリコール対応等の具体的な内容を記載。</p> <p>当該ガイドの周知策として、流通事業者団体に対して、協力要請文を発出。また、団体の協力を得て、会員企業に向けた講習会を開催。</p> <p>消費生活用製品安全法に基づく危害防止命令（2013年3月13日TDK(株)に対し発出）に係り流通事業者に対し、顧客情報を活用した所有者への周知やリコールポスターの店頭掲示等の協力を要請。</p> |
| 12 | <p>「地方消費者行政の体制整備の推進に関する建議」（2013年8月6日）</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣（消費者） | <p>「地方消費者行政専門調査会報告書」において提起された、市町村の消費者行政体制整備に向けての取組（（1）小規模市町村の消費者行政体制の底上げ、（2）「地域力」の強化、（3）消費者行政担当職員への支援）を着実に実施すること。</p> <p>国による地方消費者行政の継続的財政支援に対し、最大限の努力を行うこと。</p> <p>「地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則」の効果の検証を行うこと</p> | <p>2014年3月を目途に、建議に対する実施状況等について内閣府特命担当大臣（消費者）に対して報告を求めている。</p> |
| 13 | <p>「詐欺的投資勧誘に関する消費者問題についての建議」（2013年8月6日）</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・国家公安委員会委員長 ・内閣府特命担当大臣（金融） ・総務大臣 ・法務大臣 ・厚生労働大臣 ・経済産業大臣 ・国土交通大臣 | <p>関係法令の執行強化及び制度整備（（ ）警察による刑法等関係法令を駆使した利殖勧誘事犯への重点的取締り、（ ）外観上「権利取引」であっても、販売代行等の特商法の規制対象となる「役務取引」への同法の執行、（ ）権利取引等すき間事案に対し、消費者安全法に基づく消費者への注意喚起、多数消費者財産被害事態を発生させた事業者への勧告・命令等の実施、（ ）特商法の執行力強化のため、自治体の執行担当部局における警察との人的交流や専門家との連携等の推奨、（ ）特商法の指定権利制の在り方、又はこれと類似の制度整備の検討、（ ）違法行為による財産の隠匿・散逸を防止するための制度導入の検討推進（破産手続開始申立</p> | <p>2014年3月目途にフォローアップを行う予定。</p> |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|--|----|--|------|
| | | <p>て制度、保全命令申立て制度、被害金額返還命令制度等)()消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」の成立への努力と成立後の円滑な運用)</p> <p>犯行ツールに関する取組の強化(()携帯電話について、携帯電話不正利用防止法に基づく本人確認義務等の周知徹底・履行確保、及び違反事業者に対する是正命令・検挙等の実施、()預貯金口座、郵便物受取サービス、電話受付代行サービス、電話転送サービスについて、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認、疑わしい取引の届出等の義務の周知徹底・履行確保、及び違反事業者に対する是正命令等の実施、()郵便・宅配便等による送金防止を図るため、事業者に対し、分かりやすい注意喚起の積極的な実施を協力要請、()代表権を有しない取締役等の登記申請に当たり、その真正に係る実態把握に努め、その結果を踏まえ、要否を含め対応策を検討)</p> <p>消費者への注意喚起及び高齢者の見守りの強化(()テレビ等の媒体を通じた、高齢者等への情報提供・注意喚起の積極的な実施、()消費者行政部局、地域包括支援センター、ケアマネージャー等地域の多様な主体の密接な連携による高齢者への注意喚起・見守り体制の普及、()都道府県・都道府県警察における消費者への注意喚起・高齢者の見守りの効果的・先駆的事例を取りまとめ、他の都道府県・都道府県警察へ提供、(-1)高齢者宅への通話録音装置の配置による情報・証拠収集の取組を進め、その全国展開を検討、(-2)犯行グループから入手した名簿掲載者への積極的な注意喚起の実施、(-1)市民後見推進事業等の成年後見制度に係る自治体の取組への助成制度の周知や取組事例の情報提供等の積極的実施、(-2)判断能力が不十分な者の日常</p> | |

| | 建議 | 建議の概要 | 主な成果 |
|--|----|---|------|
| | | 的金融管理等を支援するため、自治体への助成等による日常生活自立支援事業の普及) | |

2. 提言 (11 件)

| | 提言 | 提言の概要 | 主な成果 |
|---|--|---|--|
| 1 | <p>「未公開株等投資詐欺被害対策について(提言)」 (2010年4月9日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣(消費者) ・内閣府特命担当大臣(金融) ・国家公安委員会委員長 | <p>被害救済を迅速に進めるための民事ルールの整備(無登録事業者の販売行為の無効化等、特商法の適用範囲の拡大)</p> <p>違法行為に対する抑止効果のある制裁措置の検討・導入(法定刑の見直し、罰則以外のより効果的な制裁措置の検討・導入)</p> <p>効果的な行政対応(悪質な無登録事業者の情報収集・事業者名公表、無登録事業者への裁判所に対する申し立て制度の活用、販売業者情報の開示規制の実効的な運用)</p> <p>その他(関係当局による取締りの強化、高齢者等に対する注意喚起や被害相談のあり方への努力・工夫、不招請勧誘禁止の未公開株等への拡張)</p> | <p>無登録業者が非上場会社等の株式・社債等の売り付けを行った場合、売買契約の無効、無登録業者に対する規制の新設・罰則の引上げ、裁判所による差止命令の申立ての裁判管轄の拡大等を内容とする、金融商品取引法の改正法案が国会で成立(2011年5月17日)。</p> <p>効果的な行政対応(悪質な事業者名公表、無登録事業者への裁判所に対する申し立て制度の活用)を順次図っている。</p> <p>高齢者等に対する注意喚起について関係機関が連携して実施。</p> |
| 2 | <p>「こんにゃく入りゼリーによる窒息事故への対応及び食品の形状・物性面での安全性についての法整備に関する提言」 (2010年7月23日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣(消費者) ・厚生労働大臣 ・農林水産大臣 | <p>消費者安全法上の措置について(安全法施行後に収集された窒息事故に関する危険情報に係る事案の追跡調査を含めた事実確認の早急かつ誠実な実施、その結果を踏まえた安全法が定める所要の措置)</p> <p>食品の形状・物性面での安全性についての法整備について(「参考指標」の作成、食品の形状・物性面での安全性の確保のための法整備に向けた検討)</p> | <p>「こんにゃく入りゼリー等の物性・形状等改善に関する研究会」でとりまとめた報告書(2010年12月22日)において、こんにゃく入りゼリーやそれに類する食品等について、重篤な窒息事故につながり得る食品等側のリスク要因を踏まえ、「窒息事故リスク低減の考え方の整理-参照指標」を提示。</p> <p>こんにゃく入りゼリー製造等事業者の製品改善等の取組状況について公表(2011年12月)。</p> |
| 3 | <p>「決済代行業者を經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」 (2010年10月22日)</p> <p>【提出先】</p> | <p>被害事例及び決済代行業者の実態把握</p> <p>より厳正な処分及び消費者への注意喚起</p> <p>通信販売業者による決済代行業者に係る表示の義務付け</p> | <p>決済代行業者を經由した出会い系サイトにおけるインターネット取引の実態調査、及びクレジットカードに係る決済代行業者を介在した取引の苦情相談の内容分析を実施(2010年11~12月)。</p> |

| | 提言 | 提言の概要 | 主な成果 |
|---|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣（消費者） ・経済産業大臣 | <p>その他必要な制度改正に向けた検討（関連法令の見直しの検討・海外の加盟店側カード会社等の関係事業者間での紛争処理のルールの見直しに関する海外への働きかけ等）</p> | <p>実態調査等の結果も踏まえ、「インターネット消費者取引研究会」取りまとめ（2011年3月）において、詐欺的なサイトへの厳格な法執行・警察との連携強化、消費者への啓発、決済代行業者の登録制度の導入など、具体的な取組を提示。2011年7月からは「インターネット消費者取引連絡会」を設置し、インターネット取引をめぐる最近の課題について関係行政機関や事業者団体等で情報を共有して対策を検討。</p> |
| 4 | <p>「特定保健用食品の表示許可制度についての提言」（2011年8月12日）</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁長官 | <p>事業者が新たな科学的知見を収集し、報告をする制度や、報告された知見を科学的・中立的に分析・評価する体制を検討すべき</p> <p>再審査手続開始後の情報提供について、審査状況等に関する情報を消費者に広く提供する方策を検討すべき</p> <p>許可の更新制度の導入に向けて、有効性や安全性に係る審査基準の明確化や有効期間の設定、審査体制の整備等の検討を開始すべき</p> <p>特に、許可の更新制については、更新審査を適切に実施するための審査体制の整備が重要であることから、消費者庁においてはこの点を十分留意した上で、許可の更新制の導入に向けた検討を進めること</p> | <p>特定保健用食品の審査に必要なかつ十分な試験デザインの枠組み等の審査基準を検討するため、2012年度に「特定保健用食品の審査基準の検討事業」を実施。</p> <p>「特定保健用食品の審査基準の検討事業」の結論を踏まえ、「ヒト試験のデザイン」の通知改正案を策定</p> |
| 5 | <p>「消費者契約法の改正に向けた検討についての提言」（2011年8月26日）</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁長官 ・法務大臣 | <p>早急に消費者契約法改正の検討作業に着手し、民法（債権関係）改正の検討作業と連携すること</p> | <p>消費者委員会内において、委員長のもと、消費者契約法に関する調査作業チームを設置し、消費者契約法改正作業に向けた論点整理を開始（2011年12月）。</p> <p>消費者契約法に関する調査作業チームにおける論点整理の結果を取りまとめるとともに、シンポジウム開催等、内容の周知活動を実施（2013年7月）</p> |
| 6 | <p>「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」（2011年11月11日）</p> | <p>貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する法的措置について、具体的な内容を迅速に示すこと</p> <p>特定商取引法の規制の枠外と</p> | <p>消費者庁「貴金属等の訪問買取りに関する研究会中間とりまとめ」において法的規制のあり方を示し、特定商取引法の改正によって対応する方針を提示（2011年12</p> |

| | 提言 | 提言の概要 | 主な成果 |
|---|---|---|---|
| | <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁長官 ・経済産業省商務情報政策局長 ・警察庁生活安全局長 | <p>されている「権利」についても見直しを行い、また、被害が生じている取引に関して、「販売」や「役務の提供」という枠組みにとらわれずに迅速な対応を行う体制の整備</p> | <p>月)。</p> <p>取引類型として「訪問購入」を追加し、クーリングオフ等の規程を盛り込んだ特定商取引法の一部改正法案が国会で成立(2012年8月)。</p> |
| 7 | <p>「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」 (2012年3月27日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣(消費者) ・経済産業大臣 | <p>特定商取引法等の執行の強化 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</p> | <p>特定商取引法や景品表示法による行政処分等を行うとともに、ブロック会議等の場を通じて、厳正な法執行に取り組むよう都道府県等に対して要請。</p> <p>一定の施工技術を確保するための業界横断的な研修・認定制度である「PV施工技術者認定制度」の創設を支援。</p> |
| 8 | <p>「違法ドラッグ対策に関する提言」 (2012年4月24日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働大臣 | <p>指定薬物への指定の迅速化 取締りの強化のための方策</p> <p>(i)「包括指定」の導入</p> <p>()麻薬取締官(員)に違法ドラッグを司法警察職員としての取締権限などを持たせるなどの体制強化の検討。</p> <p>()個人輸入等による入手機会を抑制するための施策の実施(水際対策の徹底)</p> <p>()合法商品としての様相を呈しつつ販売活動を行う広告の監視・規制強化についての検討</p> <p>薬物乱用対策推進会議関係府省が連携した取締当局との連携強化</p> <p>乱用実態・健康被害情報の一元的な把握と消費者への情報提供・啓発の実施</p> | <p>提言以降、指定薬物部会を随時開催。違法ドラッグを指定薬物とすることについて審議し、妥当とされたものについて、省令改正により順次指定。</p> <p>2013年2月20日、「合成カンナビノイド類」の1骨格を有する物質群を指定薬物として包括指定(772物質)する省令を公布し、同年3月22日より施行(指定薬物は92種から851種に拡大)。</p> <p>2013年5月10日、麻薬及び向精神薬取締法及び薬事法の一部を改正する法律が可決され、麻薬取締官(員)が指定薬物に係る薬事法に違反する罪について、司法警察員として職務を行うこと等が可能に。</p> <p>2012年8月30日、薬物乱用対策推進会議において、「合法ハーブ等と称して販売される薬物に関する当面の乱用防止対策」を取りまとめ。</p> <p>毎年7月の「青少年の非行・被害防止全国強調月間」において、薬物乱用防止啓発ポスター及びチラシ等を青少年の目につきやすい場所へ掲示、配布。</p> |
| 9 | <p>「医療機関債に関する消費者問題についての提言」 (2012年9月4日)</p> <p>【提出先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府特命担当大臣(消費者) | <p>医療機関債の発行実態等の把握 関係機関間の連携の推進 消費者保護の観点からのガイドラインの見直しの検討</p> | <p>全都道府県を通じ、「医療法人における医療機関債の発行状況調査」を実施(2013年3月結果公表)。</p> <p>同調査結果を踏まえ、医療機関債購入の勧誘方法について消費者保護規定を追加するなど、ガイドラインの一部を改正(2013年8月)。</p> |

| | 提言 | 提言の概要 | 主な成果 |
|----|---|---|---|
| | ・厚生労働大臣 | | |
| 10 | 「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」 (2012年12月11日) 【提出先】 ・総務大臣 ・内閣府特命担当大臣 (消費者) | 業界団体による自主基準等の遵守の徹底等による改善を促すこと。 改善状況の検証を行い、2013年3月末時点での状況について詳細がとりまとめ次第、速やかに当委員会へ報告すること。 同検証において、一定の改善が見られない場合には、法的措置を講じることを含め、必要な措置を検討し確実に実施すること。 | 【総務省】 業界団体、主な電気通信事業者及び主な大手販売代理店等に対し、代理店を含む自主基準の遵守徹底・販売勧誘適正化等につき書面要請を実施。 有識者会議における「電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべき」等の方向性を受けて、検討が行われる予定。 |
| 11 | 「公共料金問題に関する提言～公共料金等専門調査会報告を受けて～」 (2013年7月30日) 【提出先】 ・内閣府特命担当大臣 (消費者) ・総務大臣 ・経済産業大臣 ・国土交通大臣 | 公共料金等の新規設定及び変更の場合にあたっては、所管省庁と消費者庁の間での協議のプロセスを通じて、消費者基本計画に盛り込まれている料金決定過程における消費者参画及び透明性の実質的な確保を図ること | 適宜フォローアップを行う予定。 |

3. 意見等 (35件)

| | 日付 | タイトル |
|----|-------------|---|
| 1 | 2009年12月14日 | 地方消費者行政の充実強化に向けて |
| 2 | 2010年3月3日 | 消費者基本計画策定に向けての意見 |
| 3 | 2010年3月25日 | 消費者基本計画の検証・評価・監視についての視点 |
| 4 | 2010年6月25日 | 消費者安全法に基づく国会報告について今後重視されるべき基本的視点 |
| 5 | 2011年3月4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 |
| 6 | 2011年3月11日 | 公益通報者保護制度の見直しについての意見 |
| 7 | 2011年6月10日 | 消費者基本計画の平成22年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しについての意見 |
| 8 | 2011年6月10日 | 消費者行政体制の一層の強化について - 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」中間整理についての意見 - |
| 9 | 2011年6月24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 |
| 10 | 2011年8月12日 | 「国民生活センターの在り方の見直し」に関する検討についての意見 |
| 11 | 2011年8月12日 | 原料原産地表示拡大の進め方についての意見 |

| | | |
|----|-------------|--|
| 12 | 2011年8月23日 | 「健康食品の表示の在り方」に関する中間整理 |
| 13 | 2011年8月26日 | 集団的消費者被害救済制度の今後の検討に向けての意見 |
| 14 | 2011年8月26日 | 個人情報保護制度について |
| 15 | 2011年12月2日 | 「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 |
| 16 | 2012年2月14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 |
| 17 | 2012年3月27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 |
| 18 | 2012年5月10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 - |
| 19 | 2012年5月29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 |
| 20 | 2012年6月5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～ |
| 21 | 2012年6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 |
| 22 | 2012年6月19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 |
| 23 | 2012年7月13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 |
| 24 | 2012年12月25日 | 消費者教育の推進に関する基本方針の策定に向けた意見 |
| 25 | 2013年2月26日 | 消費者基本計画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 |
| 26 | 2013年3月19日 | 関西電力及び九州電力による家庭用電気料金値上げ認可申請に対する消費者委員会の意見について |
| 27 | 2013年5月28日 | 消費者基本計画の改定素案(平成25年4月)等に対する意見 |
| 28 | 2013年6月25日 | 「消費者白書」及び「消費者安全法に基づく国会報告」への意見 |
| 29 | 2013年7月23日 | 公益通報者保護制度に関する意見～消費者庁の実態調査を踏まえた今後の取組について～ |
| 30 | 2013年7月30日 | 東北電力及び四国電力による家庭用電気料金値上げ認可申請に対する消費者委員会の意見について |
| 31 | 2013年7月31日 | 北海道電力による家庭用電気料金値上げ認可申請に対する消費者委員会の意見について |
| 32 | 2013年8月27日 | インターネットを通じた消費者の財産被害問題に関する消費者委員会としての現時点の考え方 |
| 33 | 2013年11月12日 | 商品先物取引における不招請勧誘禁止規制に関する意見 |
| 34 | 2013年11月19日 | 消費税率の引上げに伴う定形郵便物等の上限料金の改定案に関する消費者委員会の意見について |
| 35 | 2013年12月17日 | 「食品表示等適正化対策」に対する意見 |