

## 消費者基本計画工程表改定素案に対する意見の概要

## 1. 意見募集の概要

## 募集期間

平成28年4月21日(木)から5月20日(金)まで

## 募集の周知

報道発表、e-Govウェブサイト及び消費者庁ウェブサイトへの掲載、消費者庁twitter、地方公共団体、消費者団体等へのメールによる情報提供等により周知

## 受付方法

電子メール、ファックス又は郵送

## 2. 寄せられた意見の概要

意見提出者・団体等の数(13名、30事業者・団体)

内訳	個人	13名
	消費者団体	21団体
	事業者・事業者団体	3事業者・団体
	その他団体	6団体

意見の内訳(素案の対象ごとの意見数)

工程表の項目	件数
消費者の安全の確保	91
表示の充実と信頼の確保	57
適正な取引の実現	92
消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	60
消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	21
国や地方の消費者行政の体制整備	49
全体	10
合計	380

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の 対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの			意見
1	1	(1)	身近な化学製品等に関する理解促進	6頁の丸数字1の平成27年度実績の2行目「派遣」：どこに派遣したのですか。
2	1	(1)	身近な化学製品等に関する理解促進	「化学物質アドバイザー制度」が上手く活用されているとは言えない現状があります。24回派遣したと平成27年度実績にありますが、伝えている内容、リスクコミュニケーションの質的な側面が大切です。消費者に対して、化学物質とどう向き合い、リスクをどうやって減らすかといった内容を効果的にアドバイスできるよう、アドバイザー自身及びリスクコミュニケーションの質的向上、内容の充実を図ることを計画に盛り込んでください。
3	1	(1)	家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成	「家庭用化学製品の安全対策のための『安全確保マニュアル作成の手引き』作成」という施策に関して、家庭用化学製品等を使用した際の危害報告件数が1,528件あるにもかかわらず、KPI(イ)「手引きを新たに作成又は改訂した家庭用化学製品の製品群数」が0件という現状は、計画が機能しているといえない状況です。製品群ごとに優先順位を付けるなどして、手引きの作成・改定計画を明確にすべきであり、そのことも取組内容に加えるべきです。
4	1	(1)	家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成	「家庭用化学製品の安全対策のための『安全確保マニュアル作成の手引き』作成」という施策に関して、家庭用化学製品等を使用した際の危害報告件数が1,528件あるにもかかわらず、KPI(イ)「手引きを新たに作成又は改訂した家庭用化学製品の製品群数」が0件という現状は、計画が機能しているといえない状況です。製品群ごとに優先順位をつけるなどして、手引きの作成・改定計画を明確にすべきであり、そのことも取組内容に加えるべきです。
5	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	1頁の丸数字3の(ロ)「通報窓口の設置」：6頁の平成27年度実績での記載が漏れています。
6	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	6頁の丸数字3の平成27年度実績の4行目「要請」：誰に要請したのですか。
7	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	7頁の3行目「公表」：実績であるならば「公表した」と記載すべきです。
8	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	7頁の4行目「今後…」としている。：実績に係る記載ではないので削除すべきです。
9	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	バス事故は消費者意識の問題ではなく運行管理等の構造的な問題ではないが、消費者安全調査委員会で背景要因の分析をし、抜本的な対策を講じるべき。消費者の選択やその前提としての情報開示は安全性が担保された上で話である。
10	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	貸切バスを消費者が選択する際に必要な情報を分かりやすく示すことが緊急の課題です。貸切バス事業者の運営許可の規制緩和と安全性への費用削減が重大事故を引き起こしたことが原因と考えます。この事故によって消費者も選択する際に価格だけではなく情報収集のため、安全性の「見える化」の具体が必要。「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」の中間整理に基づいて、工程表にスケジュールを記載し、速やかな対応を望みます。
11	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	貸切バスを消費者が選択する際に必要な情報を分かりやすく示すことが緊急の課題です。貸切バス事業者の運営許可の規制緩和と安全性への費用削減が重大事故を引き起こしたことが原因と考えます。この事故によって消費者も選択する際に価格だけではなく情報収集のため、安全性の「見える化」の具体が必要。「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」の中間整理に基づいて、工程表にスケジュールを記載し、速やかな対応を望みます。
12	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	貸切バスに係る事故については、当該事業者におけるバス運転手の労働条件が劣悪であることが、大きな要因となっていると報道されている。消費者が安全性を考慮してバスツアー商品を選択できるような環境整備の一環として、貸切バス事業者におけるバス運転手の健康確保や健康管理などの安全確保の取組状況について、セーフティバスマークで表示がされているかについても、何らかの分かりやすい形で、消費者に情報提供できるよう工夫が必要である。このマークの普及や消費者への周知を勧めることも、課題として明示してはどうか。
13	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」中間整理での、2)旅行業者等との取引環境の適正化、利用者に対する安全性の「見える化」に大変期待しています。平成27年度に消費者庁が行った貸切バスに関する消費者意識調査の結果を踏まえ、KPIの現状に、貸切バスの処分歴の公表方法の拡充と、シートベルト着用の啓発が挙げられておりますが、今後の状況に、消費者にとって分かりやすい表示であるSAFETY BUS認証の普及促進の状況と、消費者がツアーを選択する際の旅行業者のパンフレット等への認証マーク表示の浸透の状況を提示することを盛り込んでいくことを検討していただきたいと思えます。
14	1	(1)	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	国土交通省の「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」は、この事故の根本的な原因であることが強く示唆されるところのバス事業への参入規制の大幅緩和など、これまでの施策を積極的に見直し、法改正の必要性まで視野に入れるという姿勢に欠けています。参入規制の見直し、大型2種運転免許の取得が容易すぎる問題など、省庁縦割りを越えた視点から、根本原因につき検討を加える必要は強化しなければ、また同じような事故が起こります。運輸サービスは安全であることが基本であり、消費者による選択や消費者教育の問題にすり替えた現状の計画では極めて不十分です。規制の見直しに踏み込み、法改正を視野に入れた根本的再発防止策の検討と実施を計画に盛り込んでください。
15	1	(1)	住宅・宅地における事故の防止	東洋ゴム工業株式会社の防震ゴム偽装問題に端を発した建材に関する大臣認定制度の問題点や基礎くいデータの流用・改ざん問題から明らかになった建築生産システムに存する問題点に鑑みると、法改正も含めた建築生産システムの抜本的見直しが必要である(基礎くいデータ流用・改ざん問題につき、建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明(平成27年11月13日))。
16	1	(1)	住宅・宅地における事故の防止	国が作成しているハザードマップにつき対象範囲を拡大し、より迅速な完成を図ること。 地盤の許容応力度・土質等の性状、過去の土地形状・利用状況等の土地の性状に関わる来歴情報、及びハザードマップ掲載情報を始めとする各種災害を想定した地形情報につき、宅地建物取引業者が説明義務を負う重要事項の項目として明文化し、宅地購入者らに正確な情報を伝えること。 住宅建築に当たって、近隣の地盤に関する情報資料等により不要とされる場合を除き、設計者及び施工業者に敷地の地盤調査(貫入試験)の実施・報告を義務付け、仮に物理的な制約等から貫入試験を実施できない場合には、代替措置を執った上で、貫入試験を実施しないことによる生じる危険性について、建築主に十分に説明することを義務付けること。 宅地防災マニュアルを法制化するなど宅地の安全性の技術基準を定め法制化すること等についても積極的な取組がなされるべきである(宅地被害者の救済及び予防のための法改正等を求める意見書(平成24年3月15日))。
17	1	(1)	基礎くい工事の適正な施行を確保するための取組	2頁の丸数字5のKPIの現状の(ロ)の「依頼」について、7頁の丸数字5の平成27年度実績での記載が漏れている。

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
18	1	(1)	基礎くい工事の適正な施行を確保するための取組 2頁の丸数字5の27年度欄の「作成」、「国土交通省」の空白は不要です。
19	1	(1)	基礎くい工事問題は、建築士法が予定している建築士による工事監理が適正に機能しないことや、行政が現場で施工者の工事を適正に監視する制度も不十分であること等の、我が国の建築生産システムの問題点が顕在化したものであり、工事監理を行うに当たっての留意点や中間検査における留意点の周知といった既存制度の周知のみでは不十分である。 事故の未然防止のためには、現行の工事監理制度が適正に機能しなかった原因を究明するとともに、これらの制度が適正に運用される仕組みを構築すること、そのために、現行の建築生産システムを抜本的に見直し、「住宅検査官」(仮称)による検査制度を導入し、行政が現場で施工者の工事を必要に応じてチェックする体制を構築することが必要である(建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明(平成27年11月13日))。
20	1	(1)	基礎くい工事を含む建築工事の工事監理については、現状の施行者の建築士によるものではなく、第三者による工事監理制度の導入についても検討すべきと考えます。留意点の周知をす計画されていますが、昨年度実施した周知をただ続けるだけで本当によいのか、再検討をお願いします。
21	1	(1)	基礎くい工事の適正な施行を確保するための取組 基礎くい工事の適正な施工を確保するための取組として、「第三者監理制度の検討」を計画に加えてください。
22	1	(1)	基礎くい工事を含む建築工事の工事監理について、取組は「留意点を建築士や特定行政庁へ周知」するだけでなく、「第三者監理制度の検討」も加えてください。
23	1	(1)	基礎くい工事の適正な施行を確保するための取組 作成された施工ルールを受けた建設業団体及び建設会社の対応のフォローアップだけでなく、工事監理ガイドラインの周知、その実効性確保のための具体的な施策を工程表に明記すべきです。監視する制度や違反した事業者への対応を示す必要があります。
24	1	(1)	基礎くい工事の適正な施行を確保するための取組 作成された施工ルールを受けた建設業団体及び建設会社の対応のフォローアップだけでなく、工事監理ガイドラインの周知、その実効性確保のための具体的な施策を工程表に明記すべきです。監視する制度や違反した事業者への対応を示す必要があります。
25	1	(1)	子供の不慮の事故を防止するための取組 事故動向の分析や調査の実施は、それをどのように再発防止策につなげていくかが重要です。事業者側に安全な製品の開発に取り組むことが求められるのは当然ですが、消費者側に危険情報を周知して再発防止につなげなければなりません。例えばコイン型電池の誤飲防止でも、電池の入れ替え時の「ちよい置き」や使用済電池の廃棄など、消費者側の注意で防げる部分もあります。事故防止策の検討においては、行政、事業者、消費者、社会の観点を盛り込んでください。
26	1	(1)	子供の不慮の事故を防止するための取組 8頁の丸数字7の平成27年度実績の3行目「さいたま市」：前段の記載と同様に「埼玉県さいたま市」と都道府県名を記載するのが適当です。
27	1	(1)	子供の不慮の事故を防止するための取組 8頁の丸数字7の実績の6行目「実施している」：実績なら「実施した」と過去形で記載すべきです。
28	1	(1)	子供の不慮の事故を防止するための取組 子供の安全は社会全体で重視すべき問題ですが、日本は欧米に比べ、子供を守るための規格や規制が圧倒的に乏しく、事故防止を親への注意喚起や啓発、あるいは子供本人への教育で実現しようとする傾向があります。ISOガイド50をはじめ、欧米が取り入れている子供を守るための理念や施策を日本の関係行政機関が共有し、その考え方を政策の企画立案に取り入れることが重要です。計画に盛り込まれた「消費者意識の実態調査」の実施などから、調査を踏まえて更に消費者啓発や教育によって子供を守るように読むように読めます。しかし、それだけでは明らかに不十分です。子供を守る国家レベルでの取組の世界標準を目指して、必要な規制は強化していく姿勢が読み取れる計画としてください。そのような観点から、「国自らの取組」の具体的な記述が必要です。
29	1	(1)	危険ドラッグ対策の推進 5頁の下線部の3行目、13行目：担当省庁名の記載が浅れています。
30	1	(1)	危険ドラッグ対策の推進 5頁の下線部の(ホ)：計画の対象期間は平成27年度ですから、平成27年度の実績について記載すべきです。
31	1	(1)	危険ドラッグ対策の推進 9頁の平成27年度実績には、文部科学省に係る記載(薬物乱用防止教室)が漏れています。
32	1	(1)	新規 白斑被害及び化血研による血漿分画製剤の製造工程における不正問題について(21頁2行以下に追加すべき事項) 消費者の安全の確保については、近年医薬部外品による集団的消費者被害が相次いでおり、また、化血研が承認を受けた手順とは異なった方法で長期間にわたり血漿分画製剤を生産していた問題も明るみとなったことから、以下の施策も実施すべきである。 ア 医薬部外品からの被害発生事例を踏まえ、医薬部外品の承認に係る審査が慎重かつ充分に行われるように、独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)による承認審査の抜本的な見直しを行うとともに、承認審査体制を強化すべきである。 また、化血研の不正問題を受けて、PMDAによる医薬品等の製造工程の検査についても質・量ともに充実させるため、PMDAの強化も含めた薬事行政体制の整備・強化を進めるべきである。 イ 医薬部外品、化粧品(以下「医薬部外品等」という。)による副作用被害の報告制度について、医師や医療機関等にも報告義務を課するとともに、医薬部外品との関連性が疑われる症例を広く報告対象とすることや、医薬部外品等による副作用被害の情報を広く一元的に収集し、調査・分析・公表することができる副作用被害の拡大防止のための専門機関を設ける等、行政における体制を整備・強化することを検討すべきである。 ウ 医薬部外品等による副作用被害について、入院を要件としない副作用被害の救済制度を設けるべきである(医薬部外品等による副作用被害の防止及び救済制度の在り方についての意見書(平成26年4月18日))。
33	1	(2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 昨年度はボタン型電池の誤飲による事故事例など、広くメディアを通して繰り返し報道されるなど、継続的な啓発につながる事例がありました。今後は商品テスト等を重ねる中で見られる特定の時期に発生する特徴的な事故事例や、新しい製品の自己流の使用による事故事例など、リスクがあまり知られていない事例について繰り返し啓発するなど、事故情報の種類によって情報提供・啓発の仕方を工夫してください。情報提供や啓発に当たっては、消費者団体の機関紙などを通じた手法も有効であり、消費者団体との連携についても取組に加えてください。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
34	1	(2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 現在医療機関ネットワーク参画機関は30に留まっています。身体事案の場合、消費生活センターへの相談よりも、病院で治療を受けたことがきっかけで、消費者事故であることが明らかになったケースが多々あります。医療機関ネットワーク参画機関の拡充を図ることで、更なる事故情報の収集につなげていってください。
35	1	(2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 11頁の平成27年度の枠内の文字の大きさが不統一な箇所は修正が必要です。
36	1	(2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 14頁の平成27年度実績の第5段落の2行目「3月31日」：平成28年ですか。
37	1	(2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 14頁の平成27年度実績の第6段落の文末「要請」：実績であれば「要請した」と過去形で記載すべきです。
38	1	(2)	緊急時における消費者の安全確保 15頁の丸数字2の平成27年度実績の「訓練を開催」：訓練は実施するものでは？
39	1	(2)	リコール情報の周知強化 リコール情報の周知強化に関して、平成27年度の取組に「地域のネットワーク等を活用した情報提供を推進」とありますが、KPIの現状には、例示でよいので地域のネットワークを活用した取組事例を挙げるべきです。
40	1	(2)	リコール情報の周知強化 リコール情報の周知には、属性別の対応が必要と考えます。地域のネットワーク等を活用したリコール情報の提供は高齢者等に対しては有効だと考えられますが、30代以下の年代層には不向きです。若い世代向けとして、今般消費者庁で開設された公式Facebookページ等のSNSによる情報提供を拡充していってください。
41	1	(2)	リコール情報の周知強化 地域連携を活用したリコール情報の提供の手法には賛成。但しコストがかかるので、財政支援や事業者側の費用負担の仕組みの検討を行うべき。消費者教育に実践型の取組として組み込むことも検討すべき。
42	1	(2)	リコール情報の周知強化 危険性のある物質や商品に関する情報の周知は、テレビやラジオを利用することが効果的である。これまで発生したリコールや製品事故の注意喚起においても、テレビでニュースとして報道された直後に消費者からの問い合わせや同種事故の通知といった多くの対応が見られたことが事実として報告されている。今後、消費者庁において、テレビやラジオ等のメディアと連携し、リコール情報や注意喚起情報を含めた製品事故情報又は製品安全に関する情報を、毎週定期的にテレビやラジオで報道する体制を構築することが検討されるべきである(リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書(平成24年11月16日))。 また、流通業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すこと、リコール情報が消費者に届くための行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成すること、消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組み込むべきである(リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書(平成24年11月16日))。
43	1	(2)	リコール情報の周知強化 リコール情報の周知強化に「地域のネットワーク等を活用したリコール情報等の情報提供を推進」することは重要ですが、より具体的な記載が必要であり、しかし、それだけでは不十分です。情報伝達には、製品の性格、属性を判断した上で、高齢者・障害者・乳幼児問題などに関与する団体・機関・施設、病院等医療機関、学校関連機関、消費生活センター、消費者・市民団体などを適宜結ぶ、より効率的、効果的な周知が可能になるネットワークの構築が必要であり、地域任せではなく、国レベルで消費者庁がリードすることが重要と考えます。そのためにも、リコール問題における行政の責務、位置付けを明確にするルール作りが必要だと考えます。リコールを効率的効果的に実施するためのルール整備又はその検討について計画に記載してください。
44	1	(2)	製品安全に関する情報の収集 15頁の丸数字4の下線部の2行目、4行目、6行目「行っている」、7行目「呼び掛けている」：実績であれば、それぞれ「行った」、「呼び掛けた」と過去形で記載するのが適当です。
45	1	(2)	高齢者向け住まいにおける安全の確保 有料老人ホームを含み、介護・高齢者向け施設においては、事故が起きやすく、痛ましい事件も後を絶ちません。原因としては、施設構造等のハード面と施設運営等のソフト面が考えられます。本施策は、平成27年度にガイドラインに位置付けられ(厚生労働省)、KPIは現在調査中となっています。今後、運用を徹底していく段階であり、現状を確認しながら改定していかなければなりません。厚生労働省・国土交通省が緊密に連携しながら、ハード・ソフト両面において効率的できめ細やかな施策・KPIを策定し、運用において徹底されていくことを期待します。
46	1	(3)	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施 現状ではあまりに実施件数が少ないので、人員・予算増による大幅な処理件数の向上が不可欠。目標件数を明記し、それに対応できる人員・予算をつけるべき。
47	1	(3)	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止 そもそも取組設定がいつまでに行うのかが不明確です。加えて、KPIの現状に、「昇降機等の点検項目の見直し」に着手し、その他、昇降機等の技術基準の見直しを検討予定」とありますが、「昇降機等の点検項目の見直し」「昇降機等の技術基準の見直し」それぞれについて、いつまでに行うのが時期を明示すべきです。
48	1	(3)	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止 早期に昇降機の調査結果を公表し、抜本的な再発防止・未然予防に向けた提言とその実施状況のチェックを行うべき。
49	1	(3)	国民生活センターにおける商品テストの実施 国民生活センターにおける商品テストの実施については、製品事故の被害者が容易に原因究明を依頼でき、迅速・適切に全ての事故原因が究明されるよう、技術的専門性においても人的体制においても一層の体制強化を図ることが検討されるべきである(消費者基本計画の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(平成26年4月18日))。
50	1	(3)	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整 製品火災に関して、消防統計では「原因不明」とされているものが非常に多く、NITEや事故情報データベースでも「原因不明」や「製品起因性が確定できない」ものが多いのが現状です。しかし、同種製品で同じような火災事故が多数起っていることを踏まえると、原因調査能力の不足が問題と考えられます。消防や警察の「製品事故調査能力の向上をはかるための施策の立案」を取組に追加してください。また、原因調査能力向上のためには、消費者庁(消費者安全調査委員会)が率先して取り組み、その成果を広めることが重要であり、担当省庁に消費者庁(消費者安全調査委員会)も加えてください。
51	1	(3)	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整 製品事故に起因する可能性がある火災について、消防機関の調査や鑑識における能力不足によって原因究明や被害救済に支障が生ずる場合があることに鑑み、全国の消防機関の調査能力や鑑識能力の格差をなくし、全ての消防機関が十分な火災原因の調査を行えるような体制の整備が検討されるべきである(消費者基本計画の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(平成26年4月18日))。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
52	1	(4)	食品安全に関する関係府省庁の連携の推進 KPIとして各種会議の実施回数に記載されていますが、会議体がどのような事案に対応し、被害拡大の防止に役立ったのか、具体的な活動内容とその結果を検証し公表すべきです。また、平成28年度以降の取組にも反映させるよう求めます。
53	1	(4)	食品安全に関する関係府省庁の連携の推進 消費者行政における関係府省間の連携強化は、縦型行政の弊害排除の視点から消費者庁発足時から求められていることであり、行政施策を効果的に進める上で極めて重要である。今後も継続・強化されることを要望したい。また当該関係府省の編成内容についても、状況を踏まえ臨機・柔軟に考えてほしい。
54	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進においては、TPPに盛り込まれた遺伝子組換え食品の貿易促進に関する関心が高いことから、遺伝子組換え食品開発の現状、表示制度の考え方等について丁寧な説明の場を提供するよう、計画化すべきである。(1)消費者の安全の確保 (4)食品の安全性の確保 4食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進
55	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションについてこの活動は粘り強く継続していく必要があると考えています。行政だけでなく、生協としても積極的に取り組んでいきたいと考えていますので関係する省庁で、以下の点についてもご検討ください。 ・学習会や講演会の年間予定の発信や開催連絡の早めの案内 ・地方開催が可能なコミュニケーション機会の増加 ・地方開催可能なテーマ別の講師リストや学習会メニューの提示 理由 生協や消費者団体、市町村の食の安全学習会などの開催を行う時に参考になります。また消費者団体などが会員に参加を呼び掛けるためには早めの案内が必要です。
56	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 マスコミに対しては「0リスクはないこと」、「リスクはハザードと量で決まること」等、食の安全の基本を繰り返し伝え続けてください。 理由 多くの消費者はマスコミを通じて食の安全について知識を得ます。マスコミが食の安全に対する基本的な知識を持つことは大切です。
57	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 「総合的なTPP関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされており、これまでは農業生産者等関係者への説明会が行われておりましたが、消費者に対しては十分に行われてきたとはいえない状況です。具体的に消費者向け説明会の回数を明記してください。消費者にとっても暮らし全般において直結することで、関心の高い事項です。丁寧なリスクコミュニケーションを実施してください。
58	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 「総合的なTPP関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされておます。これまでは農業生産者等関係者への説明会が行われておりましたが、消費者に対しては十分に行われてきたとはいえない状況です。具体的に消費者向け説明会の回数を明記してください。消費者にとっても暮らし全般において直結することで、関心の高い事項です。丁寧なリスクコミュニケーションを実施してください。
59	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 「総合的なTPP関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされておます。これまでは農業生産者等関係者への説明会が行われておりましたが、消費者に対しては十分に行われてきたとはいえない状況です。具体的に消費者向け説明会の回数を明記してください。消費者にとっても暮らし全般において直結することで、関心の高い事項です。丁寧なリスクコミュニケーションを実施してください。
60	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 昨年、食品安全委員会から「いわゆる「健康食品」について、メッセージ及び報告書がまとめられました。世の中に出回っている、健康食品と言われるものに対して明確な指摘・メッセージが発信されたことについて、評価するものです。昨年実績に「健康食品の安全性や機能性に関する意見交換会」が2回開催されたことと記載されておりましたが、消費者への周知はまだまだ足りません。実施計画を明確にし、継続的にリスクコミュニケーションを実施してください。
61	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 昨年、食品安全委員会から「いわゆる「健康食品」について、メッセージ及び報告書がまとめられました。世の中に出回っている、健康食品と言われるものに対して明確な指摘・メッセージが発信されたことについて、評価するものです。昨年実績に「健康食品の安全性や機能性に関する意見交換会」が2回開催されたことと記載されておりましたが、消費者への周知はまだまだ足りません。実施計画を明確にし、継続的にリスクコミュニケーションを実施してください。
62	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 昨年、食品安全委員会では「食品に含まれるトランス脂肪酸について」、「レッドミートと加工肉に関するIARCの発表について」など、消費者に向けてFacebookも活用しながら、素早く情報提供が行われました。是非、今後も情報提供については、メディアやSNSの活用を含め、更なる機能強化を図ってください。
63	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 食品安全委員会では、昨年の「食品に含まれるトランス脂肪酸について」、「レッドミートと加工肉に関するIARCの発表について」など、消費者に向けてフェイスブックも活用しながら迅速な情報提供が行われました。情報提供については、メディアやSNSの活用研究も含め、更なる機能強化を図ってください。
64	1	(4)	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進 「総合的なTPP関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされています。しかし、消費者にとって関心の高いことが、十分に行われてきたとは言えません。消費者団体等との連携も視野に入れ、大規模都市に限らず、地方での開催検討等、丁寧なリスクコミュニケーションに取り組まれることを希望します。また、メディアやSNSの活用を含めた消費者向け情報発信の工夫を望みます。
65	1	(4)	輸入食品の安全性の確保 輸入食品の届出件数が増えているにもかかわらず、検査件数は減少し結果検査率が年々低下しています。輸入食品の増加に検査体制が追いついていないことが、厚生労働省の「輸入食品安全監視指導計画」報告を見ても分かります。食料自給率39%の状況は、消費者に浸透してきています。輸入食品の安全確保は消費者の大きな関心事であり、「食品衛生監視員等の検査体制の充実・整備」の検討を工程表に是非加えていただきたく要望します。実績評価報告も前年対比のみでなく経年で動きが判断できる評価を要望します。 なお、食品衛生監視員の増員については、国家公務員総定員法が壁と聞きますが、同法の見直しが必要と考えます。
66	1	(4)	輸入食品の安全性の確保 輸入食品の検査率は年々低下し、その増加に検査が追いついていない状況にあると考えています。こうした状況を変えていくために「食品衛生監視員増員等の検査体制の整備の検討」を取組に加えてください。
67	1	(4)	輸入食品の安全性の確保 輸入食品の検査率は年々低下し、その増加に検査が追いついていない状況にあることから、「食品衛生監視員増員等の検査体制の整備の検討」も取組に加えてください。KPIの現状には、参考情報として輸入食品の検査率も記載していただくとともに、経年で実績評価するようにしてください。
68	1	(4)	輸入食品の安全性の確保 輸入食品の検査率は年々低下し、輸入食品の増加に検査が追いついていない状況にあることから、「食品衛生監視員増員等の検査体制の整備の検討」も取組に加えてください。KPIの現状には、参考情報として輸入食品の検査率も記載していただくとともに、経年で実績評価するようにしてください。
69	1	(4)	輸入食品の安全性の確保 輸入食品の安全性の確保に関して、輸出国対策・輸入国対策が行われたとしても違反食品が国内に流通する可能性は完全には排除できません。国内流通時対策として「国内流通品の収去検査など監視体制の強化」も加えてください。また、健康被害が生じた場合などの消費者への情報発信やホットラインの創設など、被害防止策も具体的に書き込んでください。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの			意見
70	1	(4)	輸入食品の安全性の確保	違反食品が発見されたとき、既に消費済みであるという事態が現に発生しているため、モニタリング検査では、安全対策として不十分である。今後増加が見込まれる輸入食品の監視のため、国家公務員総定員法を見直し、国の食品衛生監視員を大幅に増加すべきである。
71	1	(4)	輸入食品の安全性の確保	輸入食品の安全性の確保に関して、厚生労働省の「輸入食品監視指導計画」でも、輸出国対策・輸入国対策が整備しつつあることは評価できますが、現状の検査対応では、違反食品が国内に流通している可能性は排除できません。むしろ増えている実態があります。違反食品の積戻し、廃棄処置、食品以外への再利用の管理、監視対策、及び違反食品の国内流通品の取去検査等の監視体制の強化を明確な言葉で加えてください。
72	1	(4)	輸入食品の安全性の確保	輸入食品の安全性確保に関して、対策が行われていても違反食品が国内に流通する可能性は完全に排除できないと考えます。国内流通時対策として、国内流通品の取去検査と監視体制の強化を進めることを希望します。
73	1	(4)	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	放射性物質に関する理解促進も同様なリスクコミュニケーションを地道に行う必要があると考えます。
75	1	(4)	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションの1つとして、関係府省庁連携のもと、各地で開催されていることを評価します。しかし、いまだ不安を持つ消費者もみられ、より効果的な取組とするため食品中の放射性物質の測定結果の実態に即しつつ、引き続き丁寧なリスクコミュニケーションを進めることを希望します。
74	1	(4)	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進について、理解の増進としながらも風評被害の払しょくを重視している点は、消費者にとって有益な政策ではないと考えます。情報の開示と「放射能の正しい知識」の普及こそが重要です。「食品の風評被害の払しょくに努める」は別除を希望します。
76	1	(4)	農業生産工程管理(GAP)の普及推進	農業生産工程管理(GAP)の普及推進について、GAPの普及は日本の農業を世界基準に引き上げるためには重要ですが、消費者政策として取り組むべきなのは、GAPなど認証を取得する努力をしている農業者を積極的に支援する、又は認証取得などによる付加価値に対する価格差を消費者に理解してもらえるような啓発や教育ではないでしょうか。
77	1	(4)	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	中小食品製造事業者のHACCP導入促進 1) KPIの導入率50%を平成35年に達成する、との目標は前倒しが必要ではないかと考えます。 2) 一方食品製造事業者の多くが中小事業者であることからその推進支援を積極的に進めていただきたいと思います。 理由 「HACCPは食の安全を担保する上で有効な手法と理解しています。そのためその導入はできる限り急いで行う必要があると思います。」 「中小事業者はHACCPの必要性は理解していても人材不足や資金面で導入を躊躇しているところもあると思います。強力な支援で援助していただきたいと思います。」
78	1	(4)	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	中小食品製造事業者のHACCP導入率目標を平成35年度に50%とされていますが、TPPを見据えた対応としても、オリンピック・パラリンピックを見据えた対応としても、日本の食の安全をアピールするにはあまりにも遅いと言わざるを得ません。平成32年を目途に目標を立て直すべきです。
79	1	(4)	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	中小食品製造事業者のHACCP導入率目標を平成35年度に50%とされていますが、TPPを見据えた対応としても、オリンピック・パラリンピックを見据えた対応としても、日本の食の安全をアピールするにはあまりにも遅いと言わざるを得ません。平成32年を目途に目標を立て直すべきです。
80	1	(4)	食品のトレーサビリティの推進	米及び牛以外に食品全般のトレーサビリティ法を制定すべきであるが、とりえず、最も簡易でかつ実行可能な方法として、食品衛生法第3条2項に定める食品事業者の記帳努力義務を法的義務とする旨の法改正を行うべきである。このことは、施策番号13の廃棄食品の不正流通事案の防止にも役立つものである。また、外食における米の産地表示が実施されている例が少ないので、これを監視・指導すべきである。
81	1	(4)	食品のトレーサビリティの推進	現行法ではトレーサビリティの対象となっているのは米と牛肉のみであるが、これを拡大すべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(平成26年4月18日))。
82	1	(4)	食品衛生関係衛生事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進	32頁の丸数字11の下線部の6行目「平成27年」： 検査実績数の対象期間には、平成26年度の一部(平成27年1月から3月まで)が含まれ、平成27年度の一部(平成28年1月から3月まで)は含まれていないということの意味しているのですか、
83	1	(4)	食品衛生関係衛生事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進	食品衛生関係衛生事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進について、取締りの強化も重要ですが、消費者としては事業者への立入りやDNA検査を増やしていただきたいと思います。
84	1	(4)	廃棄食品の不正流通事案	本事案について全容の解明と課題の整理を早急に行い、その上で明らかになった課題に対応する施策や取組の追加を行うよう求めます。また、関係府省連絡会議の取りまとめに基づき各府省庁から各地方公共団体に対して数々の通達が行われていますが、担当府省からの個別の通達だけでは不十分であり、地方公共団体においても関連部署の連携が図られるよう、対策を講ずべきと考えます。
85	1	(4)	廃棄食品の不正流通事案	廃棄食品の不正流通事案では、本来食べられるものが大量に廃棄されているという現実を浮かび上がらせた。この計画の中でも「食品ロスを減らす取組の促進」を明記すべきです。
86	1	(4)	廃棄食品の不正流通事案	廃棄食品の不正流通事案について本来食べられるものが大量に廃棄されていたという現実を浮かび上がらせたとも言えます。今後の取組には、「食品ロスの取組促進」の文言も明記してください。
87	1	(4)	廃棄食品の不正流通事案	廃棄食品の不正流通事案では、国は「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を設け、一元的に対策が取られたことで大きな役割を果たしたと考えています。同様に地方公共団体においても、関連部署の連携を図ることが重要です。今回の事例を教訓に、愛知県のように担当部署・法律の枠を超えて食品衛生監視指導計画に廃棄食品の管理に関する文章を盛り込む事例もありましたが、残念ながら少数です。地方公共団体において、消費生活部門が司令塔となり関連部署を一元化する仕組みが整えられるよう、国から地方公共団体に働きかけることを明記してください。

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見	
88	1	(4)	廃棄食品の不正流通 事案	廃棄食品の不正流通事案では、本来食べられるものが大量に廃棄されていたという現実を浮かび上がらせたとも言えます。今後の取組には、「食品ロス」の取組促進の文言も明記すべきです。また、本件に関しては国から地方公共団体に対して数々の取組要請がなされましたが、国では「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」が設けられ、一元的に対策がとられました。地方公共団体においても、関連部局の連携を図ることが重要です。地方公共団体において、消費生活部門が司令塔となり関連部局を一元化する仕組みが整えられるよう、国から地方公共団体に働きかけることを取組に加えてください。
89	1	(4)	廃棄食品の不正流通 事案	廃棄食品の不正流通については、全容の解明と課題の整理を早急に行うことを希望します。また、本来食べられるものが大量に廃棄されているという「食品廃棄物」の問題を浮かび上がらせたとも言えます。是非「食品ロスの取組促進」の文言の加筆を希望するとともに、関係府省連絡会議の取りまとめに基づき各自自治体に対しての通達に限らず、地方公共団体と関連部局の連携が図られるような対策を望みます。
90	1	(4)	廃棄食品の不正流通 事案	実際に発生した事件を踏まえて、工程表の見直しされたという点では評価できます。しかし、個別の事件ごとに工程表の施策項目を追加していたのでは、対応が後手になってしまうことが懸念されます。そして、工程表による管理の目的である、計画の効率的な実施のためには、施策間の調整も必要です。当該事案については、食品廃棄に関するこれまでの体制のどこに不備があったのかを明確にし、現行の施策を強化する形での見直しを早期に実施する必要があると思います。例えば、「施策 食品のトレーサビリティの推進」において食品事業者の内部トレーサビリティだけでなく、流通業者における受入時の納入業者からのインプットに関するトレーサビリティの確認の強化を追加することが考えられます。また、予防的な視点では「施策 食品関係事業者のコンプライアンスの徹底推進」では、食品廃棄にかかわる事業者も追加することが考えられます。同時に、今回の事案では「食品」でしたが、「食品の容器や包装」を廃棄する場合も同様のことが発生しないかどうかを検討し、必要な施策を採ることも重要だと思います。
91	1	(4)	廃棄食品の不正流通 事案	廃棄食品の不正流通事案については、「今後、事案の全容が明らかとなった段階で」との記述ですが、発生から（工程表見直し確定時点）およそ半年が経過する中で、全容が明らかになっていないことは大きな問題であり、全容解明を阻害しているものは何なのか、何が解明されていないのかの検証と同時に、迅速な全容解明、対策の洗い直し、関係法令の見直しが行われるよう、迅速化への言及、そのための目標値としてのスケジュールを掲げるべきです。
92	2	(1)	景品表示法の厳正な 運用及び執行体制の 拡充	被疑案件のデータを取るなどで執行率・執行件数の目標を明記すべき。都道府県の執行力強化のために全国のブロックごとに支局を設けるなど具体的な施策を盛り込むべき。
93	2	(1)	景品表示法の厳正な 運用及び執行体制の 拡充	課徴金制度については平成28年の施行を踏まえ、今後の厳正な執行による実効性ある制度としていくことが要求される。そのために、施行状況にかかる評価と併せて、問題が多発している美容医療、エステを対象とした不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに実行することも併せて行っていくべきである（美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書（平成25年12月19日））。
94	2	(1)	景品表示法の厳正な 運用及び執行体制の 拡充	「乖離性ミリオンアーサー」「のぶにゃがの野望」というゲームがありますがガチャの確率アップ 確率アップしてなかったそうです。ユーザーの報告で気付いたそうです。報告がなかったらそのままだったと言うことです。グランブルーファンタジー（以下グラブル）だと課金ガチャで一部のR武器の確率がアップ なぜかR武器全部の確率がアップしている。確率アップしてると書いてあるR武器がなぜか確率が低い。という意味不明なことがありました。これもグラブルですが確率表記してから確率アップの期間限定イベントがありましたかキャラによって2倍と11倍とかなり落差がありました。確率表記前は分かりませんが同じなら悪質だと思います。それから「エミル・クロニクル・オンライン」というオンラインゲームでイラストカード（課金ガチャ）というのがあるんですが一部のカード（妖怪・ライジュウ）が確率が低かったのですがこれもユーザーの報告からでした。ちなみにこの件に1年以上放置されていた。こういうトラブルがスマホゲームやオンラインゲームで続いているので確率の表記を義務付けるべきだと思います。確率アップのときの数値も含めて、それから罰則の強化も含めてほしいです。
95	2	(1)	公正競争規約の積極 的な活用、円滑な運用 のための支援	雑誌懸賞に関して、複数の事業者に対して景品表示法の措置命令が出された。また、雑誌懸賞の運営が不透明であり、当初掲示した賞品と別の商品が送付されてきた等の情報が寄せられている。措置命令が出された事業者のうち1社は、雑誌公正取引協会の会員であり、「雑誌類における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」（以下、「雑誌公正競争規約」という）の「施行規則」第4条に反する行為であると思われるが、この点について、雑誌公正取引協議会から何らかの見解が示されたことについては審判にして聞かない。公正競争規約の信頼性確保のためにも、対象となる業種において景品法違反行為があった場合には、当該公正取引協議会からの見解表明や措置の公表などを実施するべきと考える。消費者庁としてもそのような指導を当該公正取引協議会に対して行うことを課題として明示してはどうか。
96	2	(1)	景品表示法の厳正な 運用及び執行体制の 拡充	景品表示法に課徴金制度が導入されましたが、被害に遭った消費者の直接の救済にはなつていません。課徴金を被害救済に活用できるような仕組みを求めます。事例1 中古車の電子広告を見て出向き契約した。説明と違い契約解除にあたり高額な違約金を請求された。
97	2	(1)	公正競争規約の積極 的な活用、円滑な運用 のための支援	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用の支援について記載されていますが、各公正競争取引協議への参加を促す等、業界内全てに規約が波及するよう働きかけを十分に行う必要があります。その点の加筆を求めます。
98	2	(1)	景品表示法の厳正な 運用及び執行体制の 拡充 景品表示法の普及啓 発 公正競争規約の積極 的な活用、円滑な運用 のための支援	当該施策については、KPIの現状及び実績が報告されています。測定されていることは分かりました。このことは、他の施策の進捗の管理よりも良いと評価します。ところが、平成31年度時点での目標値が不明であり、さらに、各年度ごとの施策内容が不明（平成27年度から平成31年度まで同じ内容が記載されている）であるため、平成27年度の取組が妥当であったのかどうかの評価ができません。KPIを設定する意義は、目標を明確にして、目標達成のための施策の計画（いつまでに何をやるのか）をたて、未達の場合には、その原因を究明し、施策内容の見直しをしたり、早期に目標が達成された場合には、効果を確証し、目標値の妥当性の評価をすることにあると思います。改善策として、平成27年度の実績から、平成28年度以降の年度ごとの目標値を設定し、施策内容の評価をすべきではないでしょうか。
99	2	(1)	新規	景表法に、申告制度を復活させるべきと考えます。景表法が独禁法の特別法であったときは、独禁法の申告制度が景表法にも適用されていました。何人でも、違反事実があると思うときは、報告し、措置を求めることができ、報告者に対して公正取引委員会は、その報告に係る事件についてどのような措置を採ったか、あるいは措置を採らなかったかを報告者に通知することになっていました。また、申告した結果について通知を受けたが、その結論に納得がいかないなど、報告者から申告の処理に係る疑問、苦情その他の申出を受け付けるため、申出受付窓口を設置していました。しかし、景表法が独禁法から切り離され消費者庁に移管されたときに、申告制度の部分は独禁法本体にのみ残り、景表法からは制度として消滅してしまいました。申告制度を、再び景表法に導入することの検討を計画に加えてください。
100	2	(2)	家庭用品の品質表示 の見直し	「家庭用品品質表示法の普及啓発活動を継続的に行う」とことは、消費者の利益の保護につながることであり、今後とも推進し施策を講じ展開されることを期待します。衣料品の洗濯表示が、新JISにならったものに改正されました。消費者庁は、普及啓発に努めておられるとのことですが、消費者団体や、消費生活センターでは、普及啓発用のパンフレットが早や、在庫もなく不足しているとの声を聞いております。速やかに増刷し需要に応えてください。平成28年度までに、「適宜、規程等の改正を行う」とあります。市場の取引形態や消費者趣向に併せて、対象品目の見直しや、表示方法の見直しなど速やかに検討してください。
101	2	(2)	家庭用品の品質表示 の見直し	39頁の丸数字1の平成27年度実績の最後の段落「消費者にとって…」：実績に係る記載内容ではないので削除するのが適当です。
102	2	(2)	省エネ性能表示の普 及促進	40頁の丸数字3の平成27年度実績の4行目「建築物省エネ法」：法律名はフルネームで記載してください。

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
103	2	(2)	医療機関ホームページによる情報提供 美容医療サービスのホームページは広告として機能しているにも関わらず、「医療機関ホームページガイドライン」による規制にとどまっています。建議が出されて以降期間が経過していますが、ホームページをきっかけとした消費者トラブルは減ることはなく、ガイドラインによる効果があるとは言えません。早急に広告として規制すべきです。平成28年度に広告規制の在り方について検討することは遅いと思います。医療安全支援センターを周知すること、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化が必要。
104	2	(2)	医療機関ホームページによる情報提供 美容医療サービスのホームページは広告として機能しているにも関わらず、「医療機関ホームページガイドライン」による規制にとどまっています。建議が出されて以降期間が経過していますが、ホームページをきっかけとした消費者トラブルは減ることはなく、ガイドラインによる効果があるとは言えません。早急に広告として規制すべきです。平成28年度に広告規制の在り方について検討することは遅いと思います。医療安全支援センターを周知すること、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化が必要。
105	2	(2)	医療機関ホームページによる情報提供 美容医療による消費者被害は後を絶たず、中でも生命・身体に影響のある危害関連の相談件数が増加傾向にあるのが現状である。かかる現状を見れば、記載のガイドラインでは規制として不十分である。また、上記ガイドラインのほか「指導事例等の情報共有」による自主的取組を促すも自主的取組では不十分である。消費者に、美容医療サービスを受けるに当たって留意すべき事項を周知するとされているが、このような取組では不十分である。生命・身体安全に関わる問題であり、かつ、景品表示法による規制を及ぼすべき必要性が高い問題であるから、不当表示に対しては迅速かつ適切に措置命令を行うべきである。また景品表示法に基づく独自のガイドラインを策定すべきである。(美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書(平成25年12月19日))。
106	2	(2)	医療機関ホームページによる情報提供 美容医療サービスに関するトラブルを防止するために特定継続的役務契約として規制の対象に加えるための特定商取引法施行令改正に向けてスケジュールを明記するとともに、併せて改正までの間の誇大広告の取締り、自主規制の強化、美容医療の問題点の消費者への周知などを徹底すべきである。美容医療サービスについては、医師による医療行為であるとの判断から、中途解約の返金を受けられないなどの問題が発生しており、消費者委員会の答申を受けて特定継続的役務契約として規制の対象に加えるための特定商取引法施行令の改正に向けた検討が行われている。この点、今回の工程表改正案に記載があるが、改正に向けた具体的なスケジュールを明記すべきである。これに併せて、現に発生している美容医療に関するトラブルも多く、法改正前においても、誇大広告の取締り、自主規制の強化、美容医療の問題点の消費者への周知(エステとの違いを注意喚起する等)などを徹底すべきである。
107	2	(2)	医療機関ホームページによる情報提供 美容医療等に関する広告規制の在り方等については、厚生労働省で医療情報の提供のあり方検討会において検討が開始されている。消費者委員会の建議に従い、医療機関ホームページに対する広告規制に法的効果を持たせることが必要である。医療法による規制は、厚生労働省で検討されることは理解するが、その内容が、美容医療等に係る消費者被害の未然防止に資する内容であるかどうか、消費者庁としても適宜意見を述べて、実効性のある法規制が実現できるように努力されたい。
108	2	(2)	医療機関ホームページによる情報提供 美容医療サービスの電子広告に強い規制を求めます。契約に当たり説明するものはスタッフ等ではなく医療の有資格者とすべきです。広告を見て(誘引されて)契約をし、それが事実と異なっている場合は、消費者を救済できる仕組みを求めます。 事例1 電子広告を見て医院に向かう施術を受けたが、広告のような効果がないばかりか痛み等が酷くなった。
109	2	(2)	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化 街頭では、高額なキャッシュバック、実質0円等の広告も見られます。「電気通信サービス向上推進協議会のガイドライン」は電気通信事業者が遵守するだけでなく、適正な広告表示が行われるよう電気通信事業者による代理店指導も必要です。
110	2	(2)	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化 街頭では、高額なキャッシュバック、実質0円等の広告も見られます。「電気通信サービス向上推進協議会のガイドライン」は電気通信事業者が遵守するだけでなく、適正な広告表示が行われるよう電気通信事業者による代理店指導も必要です。
111	2	(2)	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化 電気通信サービスは契約内容が複雑で、特に高齢者に対する勧誘行為は目に余るものがあります。ガイドラインが機能しているとは思えません。 事例1 インターネットの接続回線、今の契約では電話が使えなくなると連絡を受けた。 事例2 夜間訪問してきた業者に執拗に勧められ契約した光回線契約。解約したい。 事例3 断つてもしつこくやってきて光回線の契約を勧められる業者に恐怖を感じている。
112	2	(2)	新規 有料老人ホーム等高齢者向け住まいについては、76頁で前払金の保全措置等は触れられているが、表示に対する規制については何ら触れられていない。しかしながら、有料老人ホームについては既に景品表示法上のガイドラインが策定されているにもかかわらず、なお不当表示に起因する契約トラブルが頻発している。したがって、消費者庁は早急に同ガイドラインの実施状況を検証し、見直しを含めて検討すべきである。また、ガイドライン見直しに当たっては、サービス付き高齢者向け住宅についても表示・広告の実態調査を行った上で、規制対象とするようにすべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(平成23年8月18日))、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(平成26年4月18日))。
113	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 トクホ、機能性食品等、食品表示の分野や国民生活センターで動物実験が行われているが、これらを行わずに済むよう、代替試験法の採用や開発等の事業も行うべき。そもそも生きていくのに必須ではないものに対して動物の犠牲があるということ自体が理解し難く、削減・廃止していくべき。
114	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 トクホについては、そもそも制度廃止の議論を復活させるべき。
115	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 新たな食品表示制度の円滑な施行等 新しい食品表示については事業者向けの普及が行われていますが新しい制度のため、その理解は十分とは言えません。消費者向けには今後の課題となりますが、消費者との接点が多い、県や市町村担当者の理解促進が重要と考えています。そのための手立てを進めるようお願いいたします。 理由 食品表示は消費者にとっては身近で重要なテーマですから、県や市町村の担当者レベルの方でも出前講座が行える程度に熟知する必要があると思います。新しい食品表示が本格的に始まる前に県や市町村担当者が制度を十分理解できるようにしてください。
116	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示法に基づく新たな表示制度について消費者への制度の周知・普及啓発を強化するため、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について職種や従事者などを明確にすべきです。あわせて、消費者への理解促進等の支援が積極的に行われるよう、この「サポートとなる者」へ研修や学習会の取組を具体的に記載してください。
117	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者への周知・普及啓発を強化するため、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について職種や従事者などを明確にするとともに、消費者への理解促進などの支援が積極的に行われるよう、研修や学習会の取組を具体的に記載してください。
118	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者への周知・普及啓発を強化するため、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について職種や従事者などを明確にし、消費者への理解促進等の支援が積極的に行われるよう、研修や学習会を行うことを取組に具体的に記載してください。
119	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 「機能性表示食品制度」が施行されて1年が経ちました。しかし、消費者に向けた普及啓発は十分とは言えません。消費者に向け、新たな表示制度についての周知・普及啓発を希望します。あわせて、現在のアドバイザーシステムも浸透が図れない中、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」については、具体的な従事者の立場についての明記を希望します。さらに、この「サポートとなる者」への研修等、知識向上のための対策を講ずべきと考えます。



パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見によるもの		意見
120	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 「機能性表示食品制度」が施行されて1年が経ちました。KPIの現状(口)で講習会参加者数が書かれていますが、消費者に向けて十分な普及啓発が行われたとは思えません。説明会回数を事業者向けに何回、消費者向けに何回と分けて書いてください。継続して消費者に向けて丁寧な普及啓発を行ってください。
121	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 「機能性表示食品制度」については、施行2年を目前に必要な見直しを行うとされています。積み残し課題の「機能性表示食品と成分の取扱い等に関する検討会」が先に行われていますが、残された課題の検討に先立ち、これまでの状況の把握を十分に行い、現行制度の見直し・改善を行ってください。
122	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示法が施行されて1年以上経過したにもかかわらず、施行後の課題としてスケジュール化されていた添加物の表示、遺伝子組換え表示の改正(拡充)の検討は全くつかずである。消費者庁は早急に検討会を立ち上げるべきである。現在添加物は一括名表示、類別名表示などにより、消費者は、食品に使われている添加物の物質名を知ることができない。遺伝子組換え表示は、食用油、醤油、添加物などあまりにも表示免除が多い。特にコーン油、キャノーラ油などはほとんど全て遺伝子組換え原料であるにもかかわらず、消費者は全くそのことを知らない現状にある。
123	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示法が施行されて1年以上経過したにもかかわらず、施行後の課題としてスケジュール化されていた添加物の表示、遺伝子組換え表示の改正(拡充)の検討は全くつかずである。消費者庁は早急に検討会を立ち上げるべきである。現在添加物は一括名表示、類別名表示などにより、消費者は、食品に使われている添加物の物質名を知ることができない。遺伝子組換え表示は、食用油、醤油、添加物などあまりにも表示免除が多い。特にコーン油、キャノーラ油などはほとんど全て遺伝子組換え原料であるにもかかわらず、消費者は全くそのことを知らない現状にある。
124	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示については、インターネット販売等における食品表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などの個別課題について、丁寧に消費者の意見を汲み取り、かつ迅速に検討を進める必要があります。スケジュール感について、より具体的に記載してください。
125	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 新たな食品表示制度についての個別の検討課題とされているもののうち、インターネット販売における表示については検討が始まっているが、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などについては遅れており、これら重要課題についての具体的な検討も早急に着手すべきである。「外食メニュー」の表示の適正化に資する法制度の整備を求める意見書(平成26年2月21日)、新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(平成25年2月14日)、消費者のためとなる新たな食品表示法の制定を求める意見書(平成24年11月15日)。
126	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 機能性表示食品制度については、安全性や機能性について国が実質的な関与ができるようにすること等、根本から枠組みの見直しを図るべきである(機能性表示食品制度に対する意見書(平成27年5月9日)、いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書(平成24年11月22日))。
127	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示の適正化に関する監視指導、表示違反の摘発等の職務について、都道府県等食品衛生監視員によるものほか、農林水産省の表示・規格指導官(「食品表示メン」)を消費者庁に移管し、さらに上記職務の遂行の補助のため、消費者食品表示監視員制度(仮称)を創設すべきである(新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(平成24年2月14日))。
128	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 機能性表示食品については、消費者庁に届け出された情報について、消費者団体や専門家による点検が行われることが必要である。既に、複数の消費者団体が取組を開始しているが、その取組が継続されるとともに、点検した内容が広、消費者の知ることとならなければ、本制度が適切に運用されているとは言えない。消費者団体や専門家による届出情報の点検の取組を支援し、広報にも協力することを消費者庁自身の課題として基本計画においても明確化すべきである。
129	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 「機能性表示食品制度」については、機能性表示食品について文献のみの評価をもって「良い」とされています。「機能性」について消費者が十分理解できる科学的根拠に基づいた表示を求めます。特に高齢者にとっては「機能性表示食品」と表示されているだけでも健康に良いと受け取る者もいます。事例1:形状がカプセル、錠剤等医薬品と見えないことから、本来必要とされる医薬品を服用せず、機能性表示食品を医薬品として摂取している例もありました。介護保健関係者等からは「不安視する声」が聞かれます。事例2:よく知っている有名人が「私も使っています。もう手放せません。」と言っているので安心して使える。しかし科学的根拠があるとは思えません。 「機能性表示食品制度」について施行後2年を目前に必要な見直しを行うとされています。事業者に対して、安全性・品質確保と危害危険が生じた場合直ちにその情報を公表する事を事業者が義務付けてください。届出制ではなく登録制にすることを求めます。届出だけでなく、その責任は事業者にあるとしても、消費者は「消費者庁届出番号00」とあれば、お役所が認めた良いものと考えます。届出を受理する以上消費者庁は何らかの責任を負うべきです。食品安全委員会において、特定保健用食品の許可申請に認められなかった同じ事業者の同一成分含有の食品が「機能性表示食品」として届けられています。このような事態を防ぐためにも「届出制」とし、安全性を確保すべきです。「機能性表示食品制度」の円滑な施行等について「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について具体的な職種、従事者を明確にし、消費者が信頼できる研修等を行ってください。
130	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 食品表示法施行後も、インターネット販売等における食品表示、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などは検討課題になってきている。最近ではTPPの影響を鑑み生産者からも意見が上がっている。消費者視点での表示が第一であることは言うまでもないが、消費者にとって必要な情報量や分かりやすさと事業者のコスト負担増との兼ね合いを適切に行うことも必要と考える。消費者、事業者両者の意見に十分に聴いて検討いただきたい。さらに、表示の対象項目や内容の拡大を進めると同時に、消費者に対して食品表示に関する知識を広めていただくための啓発活動や理解促進策をお願いしたい。 昨年からは機能性表示食品制度がスタートしたが、制度の認知が消費者において十分でなく、3種の機能性表示制度を混同している消費者が多い。当初の目的である消費者が適切な食品を選択し安全に摂取できるよう、教育・啓発を更に行っていただきたい。
131	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 機能性表示食品制度が作られましたが、特定保健用食品制度とあまって複雑な制度となり、特定保健用食品、機能性表示食品、いわゆる健康食品について、消費者に明確に理解されおらず、適切な選択が困難となっています。平成28年4月、消費者委員会から出された「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と特定保健用食品の制度・運用の見直しについての建議」を踏まえて、表示・広告の適正化の在り方の検討スケジュールを工程表に明記が必要。同時に、事業者、消費者への啓発を更に進め、また、いわゆる健康食品の監視や執行強化を行ってください。 機能性表示食品は届出制となっており、疑義情報やそれに対する対応は機能性表示食品制度を維持するためには必要不可欠です。それらについて消費者に届くよう、広く公表するなど工程表に記載してください。
132	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 機能性表示食品制度が作られましたが、特定保健用食品制度とあまって複雑な制度となり、特定保健用食品、機能性表示食品、いわゆる健康食品について、消費者に明確に理解されおらず、適切な選択が困難となっています。平成28年4月、消費者委員会から出された「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と特定保健用食品の制度・運用の見直しについての建議」を踏まえて、表示・広告の適正化の在り方の検討スケジュールを工程表に明記が必要。同時に、事業者、消費者への啓発を更に進め、また、いわゆる健康食品の監視や執行強化を行ってください。 機能性表示食品は届出制となっており、疑義情報やそれに対する対応は機能性表示食品制度を維持するためには必要不可欠です。それらについて消費者に届くよう、広く公表するなど工程表に記載してください。
133	2	(3)	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等 健康食品については、トクホ、機能性表示食品、「いわゆる健康食品」を一体的に検討し、消費者の混乱、誤認、過信をなくし、また事業者のエスカレートの一途である表示におけるキャッチフレーズや広告表現について、適正な競争に導く検討が必要です。追加記載を要望します。
134	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 機能性表示食品については、項にも関わりますがいわゆる健康食品の表示や広告の適正化とセットで消費者に理解をしていただけるようにする必要があります。機能性表示食品制度の厳格な運用といわゆる健康食品の表示や広告の適正化をしっかりと進めてください。 理由 機能性表示食品制度の理解を進める上でもいわゆる健康食品の表示・広告の適正化は不可欠と考えます。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
135	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 平成28年3月1日、消費者庁はライオンが販売する特定保健用食品「トマト酢生活」の広告について、健康増進法に違反しているとして勧告を行いました。健康増進法の取締りが初めて行われ、その対象が特定保健用食品だったことは、他の商品に与えるインパクトも大きく、適正化に向けての大きな前進であったと思われます。さらに景品表示法の課徴金制度も始まりました。食品の虚偽・誇大広告に関する消費者被害が少なくなるよう、監視・取締り体制の強化を進めてください。
136	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 いわゆる健康食品も含めた商品の表示・広告の適正化について、消費者への細やかで丁寧な広報や全国各地での学習会の開催など、制度の周知・普及啓発の取組を講ずるべきです。
137	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 消費者委員会から「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・通用見直しについての建議」が出されました。健康食品の表示・広告の適正化に関しては に記載されていますが、消費者委員会の建議について、どのように対応するか工程表に書き込んでください。
138	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 消費者委員会から「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・通用見直しについての建議」が出されました。健康食品の表示・広告の適正化に関しては に記載されていますが、建議への対応についても工程表に書き込んでください。
139	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 いわゆる健康食品の広告は、薬事法違反の疑いがあるものが多数横行しており、多くの消費者が薬効に期待して購入している実態がある。しかも下痢、湿疹等の健康被害も多発しているため、放置すべきでない事態に至っている。健康増進法に、不実証広告規制制度を取り入れ、適格消費者団体による差止め請求も広く認めるべきである。また健康食品の広告ガイドラインは実態に即していないので、随時見直しを図るべきである。「初回限定半額」などと、あたかも1回だけ安価で購入できると思わせて、後日2回目以降の商品が送られてくるなどの悪質な事案もあるため、規制すべきである。
140	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 機能性表示食品制度は届出制となっており、民間団体や消費者団体がチェック活動を行っています。疑義情報の現状やどのような処理がなされたかは制度の根幹にも関わることであり、取組に追加してください。
141	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 機能性表示食品制度は届出制となっていますが、疑義情報の現状やその処理についての取組の明記を希望します。 また、食品の虚偽・誇大広告に関する消費者被害が少なくなるよう、健康増進法及び景品表示法による監視・取締り体制の強化を希望します。
142	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書で提言し、消費者委員会が建議したように、健康増進法に不実証広告規制の導入、健康増進法31条の「著しく」の要件の削除、許可要件を越える効果を類推させる表示・広告の一切禁止、欺瞞的広告への行政措置の強化を直ちに実現すべきである。また、適格消費者団体の差止め請求権を健康増進法に導入すべきである。特定保健用食品、機能性表示食品はもちろんのこと、その他の「いわゆる健康食品」も含む健康食品を購入する者は高齢者層も多く、皆が日常的にインターネットを利用しているわけではないことから、消費者に対する啓発活動については、テレビや新聞といった従来の媒体も積極的に活用して政府広報として発出するなど、インターネットを利用していない消費者にも伝わるように工夫すべきである（いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書（平成24年11月22日）、「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明（平成28年4月13日））。
143	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 食品表示法が施行されたが、制度が実効的に運用できるよう、既存の適格消費者団体等の意見を聞きながら、綿密な準備を進めるべき。適格消費者団体の差止め請求権が食品表示法に位置付けられ附帯決議においても差止め請求の実効性を担保するため、適格消費者団体に対して食品表示に関する情報提供その他の支援を行うこととされています。実効性のあるものとするため次のことを実現すべきです。 食品関連事業者が表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料を提出しないときは、原則として「著しく事実と相違する表示」があったものと同様の取り扱いがなされるよう、保健所やFAMIC等、食品に関する検査機能を有する公的機関に対して、検査等の協力を要請できるよう、制度を活用するために食品購入等の必要な費用について財政的支援を受けられるよう、工夫すべき。
144	2	(3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 いわゆる健康食品の広告は、薬事法違反の疑いがあるものを多数みかけます。高齢化がますます進み、消費者の多くが薬効に惹かれて購入する実態が顕著に見られます。また、湿疹、下痢などの健康被害も多発し始めています。消費者の自己責任として放置しておく事態ではないように思われます。検討課題として取り組むことを要望します。 消費者委員会から「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・通用見直しについての建議」が出されました。健康食品の表示・広告の適正化に関しては に記載されていますが、建議への対応についても工程表に書き加えていただくことを要望します。
145	2	(3)	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り 関係機関の連携による食品表示の監視・取締りを強化すべきです。残念ながら、消費者からの情報が一元的に集約され、対策にいかされる体制の構築はまだ遅れていると言わざるを得ません。ワンストップ体制の整備は食品表示法附帯決議にも盛り込まれており、地方自治体の関係機関における食品表示相談窓口の体制が拡充されるよう、国と地方公共団体との連携強化、情報共有を進めてください。
146	2	(3)	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り 関係機関の連携による食品表示の監視・取締りは強めていくべきです。消費者からの情報が一元的に集約され、対策にいかされる体制の構築はまだ遅れています。ワンストップ体制の整備は食品表示法附帯決議にも盛り込まれており、地方自治体の関係機関における食品表示相談窓口の体制が拡充されるよう、国と地方公共団体との連携強化、情報共有を進めてください。
147	2	(3)	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り 消費者からの情報が一元的に集約され、対策にいかされる体制の構築が遅れています。地方自治体の関係機関における食品表示相談窓口の体制拡充や、国と自治体との連携強化等を進め、食品表示の監視・取締りを強めることを希望します。 さらに、それらの情報を消費者に向け具体的に分かりやすく発信し、消費者力の向上につながることを望みます。
148	2	(3)	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り 健康食品について「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書で提言し、消費者委員会が建議したように、消費者ホットライン(188)などを活用し、表示に関する消費者からの通報や指摘が届きやすくなるように環境を整備し、健康食品などの食品の欺瞞的広告への行政措置を強化すべきである（「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明（平成28年4月13日））。
149	3	(1)	特定商取引法の執行強化 被疑案件のデータを取るなどして執行率・執行件数の目標を明記すべき。都道府県の執行力強化のために全国のブロックごとに支局を設けるなど具体的な施策を盛り込むべき。

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の 対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの			意見
150	3	(1)	特定商取引法の見直し	<p>「平成20年及び平成24年の特定商取引法改正附則を踏まえ、改正後の特定商取引法の施工状況について平成28年度までに検討を加えた上で、必要に応じて法令等の改正を行う。」とされているところ、平成27年12月、消費者委員会特定商取引法専門調査会が報告書を取りまとめ、以下の(ア)から(ケ)を今後の見直しにおいて措置すべき事項と位置付けている。</p> <p>このうち、(ア)から(オ)の事項については、それを盛り込んだ改正法案が平成28年3月に提出され、現在、国会で審議中であるが、内容を後退させることなく確実な成立を実現すべきである。また、(カ)から(ケ)の事項については、政省令の改正等により確実に措置すべきである(内閣府消費者委員会の特定商取引法の規律の在り方についての答申に関する会長声明(平成28年1月29日))。</p> <p>(ア)「商品の販売」、「役務の提供」及び「権利の販売」という概念について整理を行い、その位置付けを明確化させつつ、指定権利制を見直し、規制の後追いという問題が解消されるよう、更に法制的・法技術的な観点から検討・整理を行い、必要な措置を講じること(特定商取引に関する法律における指定権利制の廃止を求める意見書(平成25年12月19日))。</p> <p>(イ)電話勧誘販売においていわゆる過剰販売に該当する取引が行われた場合に、消費者による解除を可能とするよう、解除権の導入を行うこと(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>(ウ)消費者の事前の承諾等を得ることなく、事業者が一方的にファクシミリ広告を送信する行為について、行政庁による行政処分の対象として位置付けること(特定商取引法改正に関する意見書(平成19年8月23日))。</p> <p>(エ)業務停止命令を受けた事業者の役員等が新たに別の法人で同種の事業を行うこと等が禁止されるよう必要な法律上の措置を講じること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>現在最長1年となっている業務停止命令の期間について、より長期間市場から排除することができるようにするなどの法的措置を講じること。</p> <p>(オ)違反事業者の所在地が不明な場合でも適切に行政処分が行えるよう、公示送達による行政処分に関する規定を整備すること。</p> <p>(カ)事業者が消費者を支払うために金融機関側に対して虚偽の申告をするように唆す行為について、主務省令を改正し、行政庁による指示の対象とすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>事業者が消費者を支払うために金融機関等に連れて行く行為について、不適切と言えない行為を除外した上で、主務省令で指示の対象と規定すること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>金銭借入れ・預貯金引出しを勧める行為につき、事業者からの消費者に対する積極的な関与が認められる場合を指示の対象とすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>(キ)現在既にキャッチ・セールス及びポイントメント・セールスとして政令で指定されている方法によって営業所その他特定の場所を訪訪させた消費者に対して、対面で勧誘目的を告げずに再度来訪を要請し、当初の来訪要請から不意打ち性が連続している状態で来訪した消費者に勧誘等を行う場合について、ポイントメント・セールスの規制が及ぶようにすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>SNS・電子広告といった来訪要請手段についても規制が及ぶようにすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>(ク)美容医療契約を特定継続的役務と位置付けること(特定商取引に関する法律の適用対象の拡大を求める意見書(平成24年5月1日))。</p> <p>(ケ)虚偽報告や検査忌避等に対し、行政処分が行えるよう主務省令において必要な措置を講じること。</p> <p>立入検査の対象となる「密接関係者」の範囲を広げるため必要な政令改正を行うこと(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p>
151	3	(1)	特定商取引法の見直し	<p>KPIの現状のとおり、特定商取引法改正案は、被害の後追いとなる指定権利制を廃止すること、アポイントメントセールスの呼出し手段としてSNSと電子広告を適用対象に加えること、継続的な美容医療契約を特定継続的役務提供に追加することなどは評価できます。今後は政省令改正の検討に期待します。</p> <p>他方、今回の見直しの内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会は、事業者団体関係者のヒアリングばかりを繰り返して、消費者・消費者団体側のヒアリングは全くありませんでした。大いに疑問に思っています。さらに、迷惑な訪問勧誘や電話勧誘を事前に拒否する「拒否者登録制度」や「お断りステッカー制度」について具体的な検討さえ行われなかったこと、インターネット通信販売の虚偽広告による契約の取消権の付与等が見送られたことは極めて残念です。</p> <p>高齢者の消費者被害やインターネット取引被害が日々繰り返されている現状を踏まえ、消費者委員会の答申に基づいて特定商取引法の改正を直ちに進めることを要望します。そして、先送りされた課題については、消費生活相談の推移や消費者・消費者団体の声を踏まえて、できるだけ早い時期に実効性ある法制度の改正に向けた検討を開始することを強く要望します。</p>
152	3	(1)	特定商取引法の見直し	<p>DNC、DNKの導入の必要性について被害実態の更なる調査を行い、法改正の要否の検討について時期を定めて記入すべき。</p> <p>DNCについては民間の取組の促進を図り、地方公共団体や消費者団体が推奨する場合には財政支援等を検討すべき。</p>
153	3	(1)	特定商取引法の見直し	<p>特定商取引法の見直しの項目に次期法改正に向けた検討内容として「事前拒否者への勧誘禁止」を明記するとともに、そのスケジューリングを明記することが必要である。今回の特定商取引法改正案においては、訪問販売・電話勧誘販売における事前拒否者への勧誘禁止(いわゆる不招請勧誘規制)については見送られている。高齢者の消費者被害の防止を行うには不可欠の規制であり、明確な検討課題とし、早期の実現に向けてスケジュールを策定すべきと考えられる。</p>
154	3	(1)	特定商取引法の見直し	<p>特定商取引法の見直しについては、被害実態の更なる調査を行い、不招請勧誘規制(Do Not Call, Do Not Knock制度)の導入につき、法改正の必要性を検討することを、工程表に書き込んでください。</p>
155	3	(1)	特定商取引法の見直し	<p>消費者委員会特定商取引法専門調査会において見送られた以下の事項についても、今後消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである。</p> <p>(ア)訪問販売及び電話勧誘販売に事前拒否者への勧誘禁止制度を導入すること(特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(平成27年7月17日))。</p> <p>(イ)通信販売における虚偽・誇大広告に関し、取消権を付与すること(インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書(平成24年2月17日))。</p> <p>(ウ)インターネットモール事業者に対し、加盟店販売業者の実在性確認義務及び苦情の対応義務を課すこと(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>(エ)複数の都道府県にまたがる被害事案に対する法執行について、国と都道府県の役割分担を定めた政令を改正し、全国的被害事案や都道府県による行政処分のみでは不十分なケースについては、国が行政処分を行うべきことを明確にすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p>
156	3	(1)	特定商取引法の見直し	<p>今回の特定商取引法改正の検討では、勧誘規制の強化は、消費者委員会専門調査会での合意形成にいたらず、先送りされた。しかしながら、訪問販売や電話勧誘販売の被害が高齢者に多いことを考えると、あらかじめ勧誘を望まない意思表示を明確にした世帯については、不招請での勧誘を行わないといった程度の規制は検討されてしかるべきである。これは、事業者にとっても営業行為の効率化に結び付く側面もある。</p> <p>また、通信販売(インターネット通販等)における規制の検討では、虚偽・誇大広告に関する取消権の付与等が見送られたが、訪問販売や電商勧誘販売は、事業者に不実告知や故意の事実不告知があつて消費者が誤認し契約締結に至った場合には消費者に取消権を付与している。</p> <p>通信販売の、特に、ネット通販の場合は、広告表示画面を見て契約意思を形成し、申込画面をクリックして契約の申込みを行うため、虚偽・誇大広告と契約の申込みとの結び付きが直接的である。</p> <p>したがって、通信販売において虚偽・誇大広告が行われ、消費者が商品の品質や契約条件等の重要事項について誤認して意思表示を行った場合の契約取消権の付与を検討すべきである。</p> <p>上記事項につき、具体的な制度検討に着手できるよう、消費者庁としても環境整備を進めるべきである。</p>
157	3	(1)	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	<p>特定商取引法の適用除外となっている法律などの執行状況が一覧でまとめられましたが、弁護士が入っていません。弁護士に関する消費者問題も生じており、一覧に弁護士法を加えてください。</p>
158	3	(1)	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	<p>特定商取引法の除外となっている法律に弁護士法があります。での取組は、それぞれの法律の所管省庁による執行状況がまとめられています。そのため、弁護士法が対象に入っていません。平成28年度から日本弁護士連合会にも同様の報告を依頼し、公表すべきだと考えます。</p>
159	3	(1)	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	<p>特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法は、それぞれ消費者保護がなされていることが前提となり、特商法においては適用除外とされています。しかし、特商法と同程度の消費者保護や行政処分がなされていることが疑問があります。各法律による執行状況が取りまとめられましたが、具体的な違反行為など具体的に示してください。</p>

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
160	3	(1)	<p>特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法は、それぞれ消費者保護がなされていることが前提となり、特商法においては適用除外とされています。しかし、特商法と同程度の消費者保護や行政処分がなされていることが疑問があります。各法律による執行状況が取りまとめられましたが、具体的な違反行為など具体的に示してください。</p>
161	3	(1)	<p>消費者契約法の見直し</p> <p>ア 消費者取引市場における事業者・消費者間の情報格差の自発的な是正と消費者取引の適正化の促進を図るために、消費者契約に関する民事ルールである消費者契約法を拡充する必要があり、具体的実現すべき改正の内容については、「消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)」(平成26年7月17日)において示したとおりである。</p> <p>イ 消費者委員会消費者契約法専門調査会は、平成27年12月、重要事項(消費者契約法第4条第4項)の拡張、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型についての取消権の新設、取消権の行使期間の伸長、取消の効果に関する民法の特則規定の新設、不当条項として無効とする条項の類型の拡張・追加等について、法改正を行うべきとしつつ、その余の論点については、逐条解説に記載する等により解釈の明確化を図ることに対応し、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとする報告書を取りまとめた。</p> <p>同報告書において、法改正を行うべきとされた論点については、平成28年3月に改正法案が提出され、現在、国会で審議中であるが、内容を後退させることなく確実に法改正を実現すべきである(消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(平成26年7月17日)、内閣府消費者委員会の消費者契約法の規律の在り方についての答申に関する会長声明(平成28年1月29日))。</p> <p>ウ また、同報告書が、解釈の明確化を図ることに対応すべきとする論点については、速やかに逐条解説への記載その他の方法により事業者、消費者、消費生活相談員等に周知することなどの施策が実施される必要があるところ、消費者基本計画工程表にも具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。エ さらに、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされた論点についても、速やかに審議を再開して法改正作業を実現すべきであり、そのために、消費者基本計画工程表に、審議再開に向けた裁判例や消費生活相談事例の更なる分析等を始めとする検討作業の実施、それを踏まえた審議再開及び改正法案提出の具体的なスケジュールを明記することが必要である(内閣府消費者委員会の消費者契約法の規律の在り方についての答申に関する会長声明(平成28年1月29日))。</p> <p>オ なお、法改正を実現すべきとされた論点であっても、例えば、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型への取消権の新設についても、取消権が認められる範囲は、過大な契約の勧誘に限られる限定的な範囲に止まるなど、必ずしも十分とは言えず、更なる範囲の拡張について引き続き検討する必要がある。</p> <p>また、解釈の明確化を図ることに対応すべきとされた論点についても、その対応の実効性については改めて検証の上、見直しをする機会を設けるべきである。</p>
162	3	(1)	<p>消費者契約法の見直し</p> <p>消費者契約法の見直しにおいて、検討課題を明記するとともに、そのスケジュールを示していくことが必要である。</p> <p>消費者契約法については、改正に際し、「消費者契約法専門調査会報告書」において、今後の検討課題として今後の改正で見送られた事項も多数ある。これらの事項について、法改正に向けて積極的に検討していくことが消費者保護の観点から必要であると考えられる。そのため、本工程表では、内閣府消費者委員会の審議に対して、適切な協力を行うなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を行うというとしているが、工程表として定めるのであれば明確な次期目標が必要であると考えられる。</p>
163	3	(1)	<p>消費者契約法の見直し</p> <p>消費者契約法の見直しのKPIとして設定されてはおりませんが、今後の内閣府消費者委員会での審議に当たっては、自立しえない消費者に対する救済策を考へることは当然としても、最大多数の消費者の利益(利便性や選択肢)が損なわれることがないよう、是非消費者団体についても多数多方面からの意見を募っていただき、この取組を実績としていただくことを希望いたします。</p>
164	3	(1)	<p>消費者契約法の見直し</p> <p>消費者契約法の改正は民法改正待ちになるのではなく、不招請勧誘の禁止・適合性原則の導入、第9条第1号における「平均的な損害」の立証責任は、事業者側が負うようになるなど消費者契約法の改正を早期に図るべき。</p>
165	3	(1)	<p>消費者契約法の見直し</p> <p>消費者契約法の見直しも、不実告知の取消し事由に「契約の締結を必要とする事情に関する事項」を追加すること、必要もない過量契約を勧誘し締結させた場合に取消権を付与することなど、評価できる点もあります。しかし他方で、高齢者など合理的な判断ができない消費者に取り消権を付与すること、不特定の者に向けた広告による「勧誘」を明文規定に加えることなど、多くの論点が発見されました。とて残念なことです。今回の専門調査会は、事業者側の意見を偏重する傾向があったように感じました。高齢者の消費者被害やインターネット取引被害が日々繰り返されている現状を踏まえ、消費者委員会の答申に基づいて消費者契約法の改正を直ちに開始されることを要望します。そして、先送りされた課題については、消費生活相談の推移や消費者・消費者団体の声を踏まえて、できるだけ早い時期に実効性ある法制度の改正に向けた検討を開始してください。</p>
166	3	(1)	<p>消費者契約法の見直し</p> <p>「消費者基本計画工程表」改定素案では、消費者契約法の今後の検討課題に、「今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点については、同法律案の国会における審議等も踏まえながら行われることとなる内閣府消費者委員会の審議に対して、適切に協力を行うなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。(48頁)」とされている。</p> <p>しかし、本記述が踏まえていると思われる「消費者契約法専門調査会報告書(平成27年12月)」では、「(前略)本報告書で速やかに法改正を行うべきとされた論点以外の部分については、今後の検討課題として、所要の調査・分析を踏まえて引き続き検討を行うべきである。今後の検討課題については、改正法案の立案及び国会における審議等も踏まえた上で、適切な時期に本専門調査会において審議を行うこととする。消費者庁においては、(中略)今後の審議に向けて、裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等についての更なる分析等を始めた検討作業を行うことが必要である。(後略)」とされており、今後の検討が、所要の調査・分析を踏まえて行われるべきこと、分析等の具体例が、裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等であることが明記されている。</p> <p>関係者が合意した消費者契約法の今後の検討プロセスが、適切な手続を踏まえずに変更されてはならず、「消費者基本計画工程表」の改定に際しては、上記の「を盛り込むべきである。具体的には、例えば、53頁の記述は以下とすることが考えられる。〔修正案〕</p> <p>また、「消費者契約法専門調査会報告書」において、今後の検討課題として、所要の調査・分析を踏まえて引き続き検討を行うべきとされている論点については、同法律案の国会における審議等も踏まえながら行われることとなる内閣府消費者委員会の審議に対して、引き続き、適切に協力を行うなど、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。これに向け消費者庁は、裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等についての更なる分析等を始めた検討作業を行う。</p> <p>また、今後の検討課題に係る内閣府消費者委員会の審議については、行政リソースが限られている中で、改正法の周知活動に万全を期す必要があること、改正法の成果を見極める必要があることから、まずは改正法の施行に向けた周知・啓発活動を優先すべきである。しかる後に、消費者庁における裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等についての更なる分析等を始めた検討作業を踏まえ、適切な時期に審議を開始すべきと考へる。</p>
167	3	(1)	<p>高齢者、障害者等の権利擁護の推進</p> <p>認知症高齢者の消費者被害対策として、成年後見制度の周知・活用が定着しつつあります。成年後見制度が普及・活用されるとともに、後見人の不正事例が散見され、今後の課題として検討が必要とす。預金着服・不動産売却・投機等の経済被害も著しく、また、医療同意等のシリアスな課題についても、今後により弾力的に対応できるように取り組んでいかなければなりません。このような、不正の捕捉・生命に関する事例に対して責任を明確化するためにも、成年後見制度法人後見支援事業は一つの柱としていただきたいと思います。親族後見人や市民後見人では重荷になる部分は、専門家後見人・法人後見人でフォローアップし、社会全体で高齢者問題を解決していきける仕組み作りが必要だと思います。</p>
168	3	(1)	<p>高齢者、障害者等の権利擁護の推進</p> <p>我が国の高齢社会の進展に伴う高齢者消費者被害・トラブルの深刻さに鑑み、徹底した調査分析を実施するとともに、諸外国における不招請勧誘への対策を広く調査し、高齢者の消費者被害・トラブルの防止のために、特定商取引法につき必要な改正を行い、かつ、高齢化の進展等による社会経済情勢の変化への対応等の観点から、消費者契約法を改正して、つけ込み型勧誘行為に対する規律等を導入するべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見書(平成27年9月10日)、消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(平成26年7月17日)、特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(平成27年7月17日))。</p>
169	3	(1)	<p>高齢者、障害者等の権利擁護の推進</p> <p>高齢者、障害者の権利擁護の促進のために成年後見制度の活用すると同時に、真意に基づく取引については自己決定権の尊重の観点から成年後見制度の見直しの検討を明記するとともに、そのスケジュールを示していくことが必要である。</p> <p>成年後見制度について、活用・周知を図ることは高齢者の消費者保護の観点からは重要なことであるが、他方において成年後見制度については被後見人の権利を制限することにより保護する側面を併せ持つため、施策番号4「消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成」を阻害するとも言える。この点、4月8日に成立した「成年後見制度の利用の促進に関する法律」の附帯決議でなされているように、「障害者権利条約第12条(法の前にひとしく認められる権利)の趣旨に沿って被後見人の自己決定権を最大尊重する」という視点が不可欠であると考へられる。もちろん、高齢者を抱った悪質商法等は徹底して排除すべきであり、消費者としての高齢者の真意に基づく取引であるかをいかに判断し、尊重していくか、また、真意に基づかない取引を後見制度の活用を以て排除していくかといった双方の視点が重要である。</p>
170	3	(2)	<p>電気通信サービスに係る消費者保護の推進 高齢者、障害者等の権利擁護の推進</p> <p>在宅している時間が多い高齢者は、電話勧誘販売により詐欺的な事案に巻き込まれることが多い。警察がモデル事業で高齢者宅に迷惑電話チェッカーを取り付けるなどの取組をしているが、地域ごと普及させるためには、特に高齢者にとっては2～300円のことであっても料金がかかる。広範に普及させることができればもっと料金を引き下げられるのではないかと考へられる。料金の引き下げを検討すべきである(電気通信事業者へ)。またその料金を地方自治体が負担して地域ぐるみで普及させるといった取組が検討されるべきである(地方公共団体、国へ)。</p> <p>モデル事業に止まるのではなく、速やかに地域ぐるみの取組に発展させるべきである。</p>
171	3	(2)	<p>電気通信サービスに係る消費者保護の推進</p> <p>電気通信事業法が改正され「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」の策定されましたが、それらの遵守の徹底はもちろん、制度の実施状況のモニタリングを行い、問題が明らかになった際には必要な措置、制度等の改正を速やかに行うことの明記が必要。</p>

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
172	3	(2)	電気通信サービスに係る消費者保護の推進 電気通信事業法が改正され「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」が策定されましたが、それらの遵守の徹底はもちろん、制度の実施状況のモニタリングを行い、問題が明らかになった際には必要な措置、制度等の改正を速やかに行うことを明記してください。
173	3	(2)	電気通信サービスに係る消費者保護の推進 電気通信事業法については、平成27年5月に法改正が行われ、書面交付義務、初期契約制度、不実告知の禁止などが明記され、一定の改善がみられた。しかしながら、現在、移動体通信について、一定の要件の下で、初期契約制度の適用を除外する省令案が提案されている。この点については、移動体通信を含めて初期契約解除制度を適用すべきである（電気通信事業における利用者保護の適正化を求める意見書（平成26年1月16日））。
174	3	(2)	電気通信サービスに係る消費者保護の推進 電気通信サービスについては、様々なアプローチで消費者に勧誘が行われ、消費情報が多く寄せられています。電話で契約が成立することが多く消費者は複雑な契約内容を理解できないまま後日のトラブルとなっています。勧誘行為、説明義務等消費者が納得できる契約内容を求めます。また、相談窓口の表示がない、相談窓口の電話が全くつながらない等相談体制の不備が目立ちます。相談体制の充実を求めます。 事例1：4年前ヒカリサービスを他社に切り替えたが、4年前の通信サービス会社が月5,000円もの利用料を引き落していた。 事例2：携帯電話が転居先で送受信ができないので、更新月に解約しようとしたが、契約者の連絡先電話が全くつながらず、更新月が経過してしまふ。
175	3	(2)	詐欺的な事案に対する対応 「詐欺的な事案に対する対応」についてですがオンラインゲームやスマホゲームの課金ガチャも含めるべきだと思います。課金ガチャの最高のレアの確率が1%や0.1%などと低確率なのにそれを紹介せずには又は分りにくい場所確率が表記されている場合があります。確率が低いのと一当たりの単価（値段）が高いので一番確率が低い課金アイテムorカードは手に入るのに数万、運が悪いと十数万かかる。あと期間限定で煽る。（今だけ販売！）それにほとんどの場合は再販時期は不明だからです。
176	3	(2)	詐欺的な事案に対する対応 ソーシャルゲーム系の広告ですがDL数や登録数を過大広告しているのをやめさせるべきです。実際に動いている、遊んでいる人数と乖離があるからです。それからある雑誌の記事である企業が5億人突破 実働のユーザー数は約1億7000万人だった例があるからです。100万人登録 実働は9万人。自分が知っているだけでも4件あります。広告に使うなら実際のユーザー数を表示すべきです。最近の1か月か2か月単位の平均接続数を出すべきだと思います。登録してすぐやめてしまう人や長期間休止状態の人もいますから。
177	3	(2)	詐欺的な事案に対する対応 無登録業者による詐欺的な事案や詐欺的な商法に対する対策として、以下の法整備を行うべきである（未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書（平成22年6月17日））。 ア 民事法規定の整備 （ア）金融商品取引法若しくは金融商品販売法に、無登録業者が金融商品を販売する契約を無効とし、又は、これを取り消すことができる旨の規定を置くべきである（一部実現済み）。 （イ）金融商品を販売する行為（登録業者による場合を除く。）には、自社の株式や社債を販売する場合を含め、特定商取引法が適用されることを、明確にすべきである。 イ 罰則の強化 （ア）無登録で金融商品取引業を行った者についての罰則を強化すべきである。 （イ）無登録業者の営業行為に、金融商品取引法の広告規制、書面交付義務、適合性の原則・説明義務の違反に相当する行為がある場合及び不招請勧誘に該当する行為がある場合は、刑を加重する定めを置くべきである。 ウ 迅速な行政対応を可能にするための法整備 （ア）金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する報告徴求及び立入検査の権限を認めるべきである。また、報告拒否や検査拒否等については、罰則を設けるべきである。 （イ）金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する行政処分（業務停止）の権限を認めるべきである。また、裁判所を通じた財産保全命令制度を設けるべきである。 （ウ）金融機関の更生手続の特例等に関する法律を改正し、破産手続開始の原因となる事実がある場合に当局から破産手続開始の申立てを行える範囲を、金融商品取引業者全般だけでなく、無登録業者にも拡大すべきである。
178	3	(2)	詐欺的な事案に対する対応 無登録業者等の名称・代表者・法令違反行為等が公表されていますが、ウェブサイトの情報を被害にあった高齢の消費者が確認することは困難です。注意喚起の情報は迅速にかつ分かりやすい手段を使ってください。例えば、高齢者が良く視聴する時間帯でのテレビ放映等。 事例1：高齢の母が、勧められファンド型投資信託に5800万円投資していた。会社は開かれ、連絡が取れず、お金も戻らない。 事例2：80歳代の認知症の母が外貨建て割引債5000万円を購入していた。償還期日まで母が存命か、分からないのに償還は13年後。さらに他の証券会社の契約もあるらしいが詳細は母から聞き出せない。
179	3	(2)	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備 クラウドファンディングについて、以下の法整備を行うべきである（「平成26年金融商品取引法等改正（1年以内施行）等に係る係争・内閣府案等」に関する意見書（平成27年3月12日））。 ア 電子募集取扱業務における映像面上の表示等について（金商業等府令第146条の2）、より見やすい表示と投資商品としての特性及びリスクの具体的な内容の表示を求め、金融商品取引業者が電子募集取扱業務において有価証券の取得の申込みを受ける前に投資者の理解を確認すべき旨の定めを設けるべきである。 イ 発行者の財務状況、事業計画等の審査等について（金商業等府令第70条の2第2項）、その内容を具体化し、応募代金の払込み後の発行者の顧客に対する情報提供を確保するための措置（金商業等府令第70条の2第2項第6号）として、金融商品取引業者のウェブサイト上に、当該情報を掲載することを求めるべきである。 ウ 電話や対面による勧誘の禁止について（金商業等府令第117条第1項関連） （ア）第1種少額電子募集取扱業者及び第2種少額電子募集取扱業者には、電話や対面による勧誘が認められないこと、及び電話や対面により取得の申込みを受けることが認められないことを金商業等府令第117条第1項の禁止行為として定めることにより、明確化すべきである。 （イ）第1種金融商品取引業者及び第2種金融商品取引業者についても、金融商品取引法第29条の2第1項第6号に該当する電子募集取扱業務については、金商業等府令第117条の2第1項第6号に定めることにより、電話や対面による勧誘を禁止すべきである。
180	3	(2)	金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特別業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直しの検討 プロ向けファンドに関する制度の見直しとして、平成27年改正金融商品取引法の迅速適正な執行及び更なる法整備を行うべきである（プロ向けファンドに関する制度整備の早期実現と実効性のある運用を求める意見書（平成27年2月19日）、金融商品取引法改正に伴う政省令等の改正に関する意見書（平成27年12月10日））。 ア 適格機関投資家等特別業務の届出において、不適切なファンドについての届出を受理しないこと。その実効が確保されるよう、特別業務届出者及び適格機関投資家の要件を適切に設定し届出事項の拡充を図るとともに、審査の充実を図ること。具体的には、適格機関投資家等特別業務の届出書の記載事項について、監督指針等において具体的項目と具体例を示すなど、明確化を図るべきである。届出書の添付書類については、出資契約書のひな型、契約締結前交付書面又は契約締結時交付書面の提出を求めるべきである。 イ 投資判断能力を有する一定の投資家及び特別業務届出者と密接に関連する者以外の者にプロ向けファンドが販売される事態が生じないよう、制度の具体化と運用に当たって配慮すること。特に、販売時に、特別業務届出者により、販売が認められる投資家に該当することの確認が確実に行われるように制度の具体化を図るべきである。特に、適格機関投資家等特別業務の相手方としての富裕層個人の要件（金商業等府令第233条の2第3項第1号）は客観性をもって確認されることが必要であることを明確にすべきであり、悪質な業者により、プロ向けファンドの販売が許されない投資家に販売がされたときには、行政処分や刑事責任の追及が適切に行われること。 ウ プロ向けファンドの販売が許される一般投資家への販売においては、適合性の原則、書面交付義務及び説明義務等の登録業者と同様の行為規制が適正に確保されること、顧客に対し分かりやすい説明が求められる事項として「適格機関投資家等特別業務が本来プロ向けの制度であること」を定めるべきである。また、投資者から説明を受け理解したことの確認書を得ることを求めるべきである。 エ 事業実態・運用実態がない業者や資金を流用する業者等に対する実効的な監督や責任追及が可能となることにも配慮して、届出書等の内容や事業概況の公表、事業報告書の作成・提出、帳簿作成・保存等の制度を整備すること。 適格機関投資家に関する情報については、投資者への適切な情報提供の在り方を検討すべきである。 オ 海外の業者や海外での運用等についても法執行の充実を図ること。
181	3	(2)	サーバイ型電子マネーの利用に係る環境整備 サーバイ型プリペイドカードの普及により、プリペイドカードを使用した詐欺被害が発生しています。被害防止のため、情報通信技術の研究、注意喚起の強化と、それに関連する法規制の強化を継続的に実施してください。
182	3	(2)	サーバイ型電子マネーの利用に係る環境整備 サーバイ型プリペイドカードの普及により、詐欺被害が発生しています。情報通信技術の進展に対応が追い付かず、対応が後追いになりがちですので、被害防止のため、情報通信技術の研究、注意喚起の強化とそれに関連する法規制の強化を継続的に実施してください。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
183	3	(2)	サー・P型電子マネーの利用に係る環境整備 これがオンラインゲームやスマホ系のゲームに該当するのではと思って意見を書きます。金銭からポイントに変換した場合ですが期限が半年で消えてしまう場合があります。これはおかしくないでしょうか？財産的な価値があるものが自動的に消えてしまうのは資金決済法上の抜け道に使われるように感じます。期間をもっと長く2年くらいにすべきだと思いますがどうでしょうか。
184	3	(2)	サー・P型電子マネーの利用に係る環境整備 資金決済法に苦情が寄せられた際の適切な取扱いについて改正される見込みですが、事前の加盟店管理義務については事務ガイドラインにとどまりました。事業者にはガイドラインであっても厳正な運用を求め、問題が改善されない場合は、ガイドラインのみならず法律改正が必要。また、消費者啓発のためのガイドブックが作成されましたが、教育機関との連携により、学習が必要な消費者の手元に確実に届くようにしてください。
185	3	(2)	サー・P型電子マネーの利用に係る環境整備 資金決済法に苦情が寄せられた際の適切な取扱いについて改正される見込みですが、事前の加盟店管理義務については事務ガイドラインにとどまりました。事業者にはガイドラインであっても厳正な運用を求め、問題が改善されない場合は、ガイドラインのみならず法律改正が必要。また、消費者啓発のためのガイドブックが作成されましたが、教育機関との連携により、学習が必要な消費者の手元に確実に届くようにしてください。
186	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 ア「産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジット取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。」とされているところ、平成27年7月、同小委員会が「報告書～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～」を取りまとめた。同報告書において措置を講ずるべきとされた以下の事項については、速やかに立法化等の対応を講ずるべきである。 (ア)アクワイアラー(加盟店契約会社)及びPSP(ペイメントサービスプロバイダー、いわゆる決済代行業者の一部)(以下「アクワイアラー等」という。)について登録制を導入すること(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書(平成27年1月14日))。 (イ)アクワイアラー等に加盟店調査義務を課すこと(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書(平成27年1月14日))。 イ 他方、上記小委員会において見送られた以下の事項についても、今後消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである。 (ア)マンスリークリア取引について、抗弁の接続制度を設けること(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書(平成27年1月14日))。 (イ)マンスリークリア取引について、イシューに苦情処理義務を課すこと(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書(平成27年1月14日))。
187	3	(2)	サー・P型電子マネーの利用に係る環境整備 電子マネーは出会い系サイト等悪質な商法に利用されています。取引相手が全く分からず、一旦料金を支払ってしまったり取り戻すことは困難です。仕組みが分からない消費者が多く、消費者教育や啓発活動を早急に行うとともに、悪質事業者を利用されない仕組みを確立すべきです。 事例1 電子マネーを紛失した。再発行の際、残高を移行してれない。
188	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 今年2月、「クレジット取引セキュリティ対策協議会」にて、国際水準のクレジット取引のセキュリティ環境を整備するために「実行計画」が策定されました。この実行計画に基づく取組や、目標年度・目標値をKPIで明確にするべきです。また、取組内容を国民に広報してください。
189	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 今年2月、「クレジット取引セキュリティ対策協議会」にて、国際水準のクレジット取引のセキュリティ環境を整備するために「実行計画」が策定されました。この実行計画に基づく取組や、目標年度・目標値をKPIで明確にするべきです。また、取組内容を国民に広報してください。
190	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 平成27年7月に割賦販売小委員会から報告書が公表され、改正骨子が示されました。今回の見直しでは、アクワイアラー・PSP規制に議論が集中しました。現状においても業者への立入検査・報告徴収等の適正な執行がなされているとは思いますが、その前提の一つとなる加盟店管理(苦情適切処理義務の具体的な措置等)について、早期の法改正が望まれます。業界自主規制だけでは、複雑化したクレジット取引環境下で法の網をくぐる悪質業者を捕捉することは困難です。消費者トラブルの未然防止・拡大防止策を講じることが、安全・安心なクレジットカード利用環境の整備には不可欠です。
191	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 スマホゲームにグラブル等ゲームがあります。グラブルは青少年向けのゲームなんですがクレジット入金時の特典で限定キャラというのが買えるのですがこれがおかしいのです。クレカは大人しか出来ないですよね？普通に考えたら子供は購入できません。クレジットカード入金特典限定のみを禁止すべきではないでしょうか。
192	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 オンラインゲームやスマートフォン型ゲームと銀行のコラボについてです。クレジットカードのポイントで約800万円の特典や20万円、100万円の特典限定アイテムや限定グッズがあります。おかしいと思います。正直適正に管理されているとは思いません。上限をつけるべきだと思います。ゲーム機本体がPS4で約4万円 明らかに金額がおかしいと思います。
193	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 クレジット会社の消費者保護の姿勢に問題を感じています。現在クレジット会社は自社の直接の加盟店との取引より決済代行会社や海外の加盟店管理会社が仲介した販売業者の取引のほうが圧倒的に多いと感じます。消費者が「出会い系サイト」や「アダルトサイト」で被害に遭った場合はほぼ100パーセントそれらの仲介会社が関係しています。センターでクレジット会社に対応を求めても「直接の加盟店ではない。」との理由でサイトと交渉してくれることはありません。相談員はサイトから時に脅されるような言葉を受けながら相談者の被害を回復するために交渉しているのです。決済代行についても情報はくまなく交渉はしてくれませんが、クレジット会社は加盟店手数料を間接的にも取りながら、消費者保護の義務を果たしていません。積極的に加盟店との交渉に当たってほしいと思います。割賦販売法にクレジット会社の責務として義務付けてほしいと思います。
194	3	(2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 決済代行業者の割賦販売法上の法的位置付けを明確化するとともに、決済代行業者に対しても加盟店調査義務を課す等により悪質加盟店の排除に向けた施策を講ずるべきである。 今や若年層だけではなく、高齢者が被害者となることも増えている詐欺的な出会い系サイト被害、連鎖販売取引等において、決済代行業者が介在することにより、違法性の疑いが強い加盟店との取引が可能になり、被害が拡大している事例が多く見られる。 消費者基本計画においても、「割賦販売法(昭和36年法律第159号)を適切に運用するとともに、関係事業者へ遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の適切な対応を進める。さらに、産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジット取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。その他、多様な決済手段に関連する消費者トラブルへの対応について検討し、必要な取組を推進する。」とされており、これに対応する工程表にこの点の明記が必要であると考え、決済代行業者や加盟店が海外に拠点を有するために被害回復が困難になる事例もあり、関係機関との調整により悪質加盟店の排除に向けた横断的な施策が必要であると考えられる。
195	3	(2)	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行 商品先物取引の不招請勧誘による消費者被害の実態把握に引き続き取り組み、消費者被害実態を踏まえた法の見直しを速やかに検討してください。
196	3	(2)	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行 商品先物取引の不招請勧誘による消費者被害の実態把握に引き続き取り組み、消費者被害実態を踏まえた法の見直しを速やかに検討してください。
197	3	(2)	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行 商品先物取引について、不招請勧誘禁止規制を維持すべきである(商品先物取引についての不招請勧誘規制の維持を求める意見書(平成24年4月11日))、商品先物取引法施行規則及び商品先物取引業者等の監督の基本的な指針の改正案に対する意見書(平成24年4月16日)、商品先物取引法施行規則の一部を改正する省令に関する意見書(平成27年2月20日)、不招請勧誘規制の強化を求める意見書(平成27年5月7日))。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
198	3	(2)	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 66頁の丸数字9のKPIの現状の(口)の「賃貸住宅の相談」について、75頁の丸数字9の平成27年度実績に記載が漏れています。
199	3	(2)	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 75頁の丸数字9の平成27年度実績の4行目「セミナー等において、は「セミナー等において」と修正すべきです。
200	3	(2)	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 ア 原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の周知徹底を図り、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの防止に努めるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(平成21年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(平成22年1月29日))。 イ 家賃債務保証会社に対する業務の適正化により、消費者である賃借人の居住の安定を図り、その権利を擁護する取組については、登録制、不当な取立て行為の禁止、家賃等弁済情報提供事業の禁止等を含む規制など、法的な規制により実現が図られるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(平成21年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(平成22年1月29日)、家賃等弁済情報提供事業の禁止を含む抜本的見直しを求める会長声明(平成22年9月24日)、賃借人居住安定化法案(追出し屋規制法案)の早期制定を求める会長声明(平成23年10月13日)、賃借人居住安定化法案(追出し屋規制法案)の制定を求める意見書(平成24年6月28日))。 なお、民間賃貸住宅を利用した住宅セーフティネットの新たな仕組みの構築について社会資本整備審議会住宅地分科会に設置された住宅セーフティネット小委員会での検討が開始され、家賃債務保証業者などの居住支援関連サービスとの連携や、「家賃支払い等」について問題のない登録住宅入居者の契約更新を阻害しないための仕組み、「登録住宅において、家賃滞納者や不良入居者への対応ルールを事前明示する仕組み」などに留意することが指摘されているが、賃借人を保護する行為規制がなされないまま家賃債務保証業者等のサービスを住宅セーフティネットに利用することは、住宅確保要配慮者の居住の安定を損なうことが懸念され、家賃債務保証業者への行為規制をまず実現すべきである。('民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(平成22年1月29日))。 ウ 国土交通省が設置した賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会において、「借主に対する管理内容の説明等の適切な実施、業界内における借主からの相談窓口の整備、賃貸契約締結前における適切な管理メニュー(中略)の提示等」の賃借人の利益保護の観点からのルールの見直しについて、今後の検討課題とされ、また、法制化についても、「更に幅広く検討が進められるべき」とされたが、上記の家賃債務保証業者に対する行為規制と同様の規定の法制化を講じる必要がある('民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(平成22年1月29日))。 エ 家賃債務保証会社や賃貸住宅管理業者による家賃等の取立てや立退要求に際しては、弁護士法第72条、第73条の潜脱にならないように、規制を図るべきである('賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案第61条」に関する意見書(平成22年4月19日))。
201	3	(2)	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 民間賃貸住宅の原状回復をめぐるトラブル防止のため「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」等の周知及び注意喚起の取組を一層促進してください。ガイドラインに効果が見られない場合、新たな法規制を検討してください。
202	3	(2)	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 民間賃貸住宅の契約に、「ガイドライン」と「標準約款」が使われることになっていますが、大手ハウスメーカーが建築に関与した場合、契約内容に不当な条項を使っています。「ガイドライン」「標準約款」を不動産取引業者及び賃貸住宅の家主等に周知徹底を早急に図ってください。 経年劣化、自然損耗の場合でも通常のクリーニング費用は乙(賃借人)が全額するものとする。」という条項が契約書に使われている場合がかなりあります。 事例1:賃貸住宅の家主の都合で、立ち退きを求められたのにも関わらず、立ち退き料も移転費用も一切支払われない、賃貸契約書には一切支払わないと明記されていた。
203	3	(2)	住宅リフォーム等における消費者保護 ア 新たに設けられた事業者団体登録制度については、その運用実態、これによるリフォーム事業者の適正化や被害防止の実効性等の検証を行う必要がある。また、そもそも事業者団体を通じた取引の適正化には限界があり消費者保護としては不十分であると言わざるをえない。500万円未満の工事のみを行うリフォーム業者に対しては営業許可制度を適用できるように建設業法を改正することや、リフォーム工事についても、建築士による設計・監理及び建築確認・検査制度を厳格に要求すること等の施策が実施されるべきである(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(平成23年4月15日))。 イ リフォーム瑕疵保険等の保険制度については、一定評価できるものであるが、任意の制度であるための限界がある。リフォーム被害の救済をより十全に図るため、リフォーム業者に営業実態に応じた営業保証金を供託させる制度又は被害発生に備えた強制加入の賠償責任保険制度(新築住宅については導入済み)を設けることが求められる(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(平成23年4月15日))。
204	3	(2)	高齢者向け住まいにおける消費者保護 前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握を踏まえて27年度において検討されていますが、いまだ中間報告さえも出されていません。早期に中間報告を行うと同時に、今後、検討結果を踏まえてどう対処するのか、工程表に明記してください。 「サービス付き高齢者向け住宅の整備等のあり方に関する検討会」の議論を踏まえ、消費者が選択するに当たって必要な情報を入手するための取組を工程表に明記してください。特に地方公共団体によっては情報提供や届け出促進、指導等の程度が異なります。事業者に対する前払金の保全措置の指導強化や廃業等の実態把握など、地方公共団体が徹底するよう更に要請してください。
205	3	(2)	高齢者向け住まいにおける消費者保護 前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握を踏まえて27年度において検討されていますが、いまだ中間報告さえも出されていません。早期に中間報告を行うと同時に、今後、検討結果を踏まえてどう対処するのか、工程表に明記してください。 「サービス付き高齢者向け住宅の整備等のあり方に関する検討会」の議論を踏まえ、消費者が選択するに当たって必要な情報を入手するための取組を工程表に明記してください。特に地方公共団体によっては情報提供や届け出促進、指導等の程度が異なります。事業者に対する前払金の保全措置の指導強化や廃業等の実態把握など、地方公共団体が徹底するよう更に要請してください。
206	3	(2)	高齢者向け住まいにおける消費者保護 ア 高齢者向け住まいにおいては、厚生労働省が、平成27年3月30日付けで、「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」を改正し、サービス付き高齢者向け住宅であっても、有料老人ホームの実体を有するものについては届出をすべきであるとしたところであり、無届の高齢者住宅による一時金返還に関する高齢者の被害をなくすよう努めるべきである。 イ 前払金の適正化について引き続き取り組むべきである(高齢者施設の入居一時金等の問題に関する意見書(平成23年2月18日))、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅における入居一時金の想定居住期間内の初期償却に関する意見書(平成24年6月15日))。
207	3	(2)	美容医療サービス等の消費者被害防止 インフォームドコンセントに関する相談・指導件数、内容等を把握し、ガイドライン等の取組の効果を検証することになっていますが、把握した相談、指導等の統計の公表、それに対する具体的な施策等について、今後の取組を具体的に工程表に記載してください。 ウェブサイトの問題とともに、医療安全支援センターを周知すること、地方自治体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化を行ってください。
208	3	(2)	美容医療サービス等の消費者被害防止 インフォームドコンセントに関する相談・指導件数、内容等を把握し、ガイドライン等の取組の効果を検証することになっていますが、把握した相談、指導等の統計の公表、それに対する具体的な施策等について、今後の取組を具体的に工程表に記載してください。 ウェブサイトの問題とともに、医療安全支援センターを周知すること、地方自治体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化を行ってください。
209	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 平成28年4月からの電力小売自由化に関して、事業者に対して電源構成の開示の取組を促進するなど取引の適正化・透明化に向けた施策や取組を講ずるよう求めます。また、この項目には直接的に当てはまらない事項ではありますが、既に自由市場で取引されているLPガス等についても、不透明・不適正な取引実態が指摘されているところであり、監視、広報・啓発、法執行等の対策を講ずるべきと考えます。
210	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 消費者団体が強く要望した電源構成の開示義務化について、需要家のニーズと事業者の開示状況について、いづれモニタリングと再検討を判断するが工程表に追加すべきです。(電源構成の開示義務化について、制度設計専門会合の中では、今後について「今後、需要家のニーズや事業者の取組を注視し、需要家のニーズが高まって事業者の開示の取組が広まっていかないなど、市場が適切に機能していないと考えられる場合には、改めて開示の在り方について検討することが必要となる、考えが示されている。)
211	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 「電力小売自由化に便乗した消費者トラブル」の施策は記載がありますが、2017年度から始まるガスの自由化でも同様の事態は想定されるため、施策に盛り込むべきです。
212	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 「電力小売自由化に便乗した消費者トラブル」の施策は記載がありますが、2017年度から始まるガスの自由化でも同様の事態は想定されるため、施策に盛り込むべきです。 また、既に自由化しているLPガスに関しては、標準料金が存在しない、値上げにおける説明がないなど不透明・不公正な契約・取引内容に関する消費者苦情が後を絶たない上、今後は電力ととのセーフティネットも増えることから、エネルギー全体として消費者トラブルの防止に関する施策を盛り込むべきです。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
213	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 「電力の小売営業に関する指針」の「望ましい行為」については随時検証し、消費者が選択できる環境整備に向けて必要があれば指針の改定を行って下さい。また、電力自由化に伴う消費者トラブルが増えていることを踏まえ、「監視体制の強化の検討」を取組に加えてください。
214	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 78頁の平成27年度実績の第2段落の3行目「実施してきた」、6行目「実施」、8行目「強化している」、第3段落の文末「行っている」：実績であればそれぞれ過去形で記載すべきです。
215	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 消費者にとっては、電気の価格だけが選択の根拠ではなく、電源に関する情報も重要です。環境に配慮した電源を選択したい消費者へ電源構成を情報提供すること、また、環境に配慮して省エネを心掛け電力消費量が少ない消費者への料金プランも検討することを要望します。訪問販売、電話勧誘販売が行われ、それらが代理店、取次店などによることが多いと考えられることから、クーリング・オフ制度などについて、消費者への啓発だけでなく事業者への教育・研修を徹底してください。また、通信サービスだけでなく来年以降のガスの自由化とともに、セット販売が加速すると予測されます。消費者が適切な選択ができるような情報提供、消費者啓発を工程表に具体的に示してください。違反があった時は厳正な執行をしてください。
216	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 消費者にとっては、電気の価格だけが選択の根拠ではなく、電源に関する情報も重要です。環境に配慮した電源を選択したい消費者へ電源構成を情報提供すること、また、環境に配慮して省エネを心掛け電力消費量が少ない消費者への料金プランも検討することを要望します。訪問販売、電話勧誘販売が行われ、それらが代理店、取次店などによることが多いと考えられることから、クーリング・オフ制度などについて、消費者への啓発だけでなく事業者への教育・研修を徹底してください。また、通信サービスだけでなく来年以降のガスの自由化とともに、セット販売が加速すると予測されます。消費者が適切な選択ができるような情報提供、消費者啓発を工程表に具体的に示してください。違反があった時は厳正な執行をしてください。
217	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 電気の小売供給に関し、電源構成に関する情報は、消費者の選択の権利を保障するために重要な事項である。電源構成の開示は「電力の小売営業に関する指針」において「望ましい」とされているが、現実には、どの程度の事業者で開示がされるのか、点検し、開示を促進していくことが重要である。そのためには、開示の状況を調査公表していくことを基本計画においても課題として明示すべきである。
218	3	(2)	電気の小売供給に係る取引の適正化 電力の小売自由化が平成28年4月から始まっていることに対し、消費者への周知、情報提供、市場の監視、自由化に便乗した消費者トラブルへの対応が記述されているが、平成29年4月からは都市ガスの小売自由化が始まることから、それへの対応を同様に挙げるべきである。(3適正な取引の実現 (2)商品サービスに応じた取引の適正化 15電気の小売供給に係る取引の適正化)
219	3	(2)	リスクの高い取引に関する注意喚起 79頁の下線部の2行目「施行される」：実績であれば「施行された」と過去形で記載すべきです。
220	3	(2)	リスクの高い取引に関する注意喚起 「リスクの高い取引に関する注意喚起」についてですがオンラインゲームやスマホゲームの課金ガチャも含めるべきだと思います。課金ガチャの最高のレアの確率が1%や0.1%などと低確率なのにそれを紹介せずに又は分かりにくい場所確率が表記されている場合があります。確率が低いのと一つ当たりの単価(値段)が高いので一番確率が低い課金アイテムorカードは手に入るのに数万、運が悪いと十数万かかる。あと期間限定で煽る。(今だけ販売！)今だけ販売！)それにほとんどの場合は再販時期は不明だからです。
221	3	(2)	リスクの高い取引に関する注意喚起 一般投資家に販売される投資信託については、注意喚起をするだけでは被害予防や救済には不十分である。一般投資家に適さない複雑な仕組みの商品やリスクの高い商品が販売されることのないよう、投資信託・投資法人法制について、商品規制(商品の内容を画する運用規制を含む。)に関する規定を整備すべきである(投資信託・投資法人法制の見直しに関する意見書(平成24年6月15日))。
222	3	(2)	新規 金融庁で検討されている、ビットコインなどの仮想通貨規制や、仮想通貨取引所の登録制の導入等についても、消費者への周知などの施策を盛り込むべきです。
223	3	(2)	新規 仮想通貨に関連する制度整備(あるいは、関連する消費者被害の予防)という項目の追加を要望します。
224	3	(2)	新規 「電気の小売供給に係る取引の適正化」(施策番号3(2))はありますが、平成28年度から始めるガスの自由化でも同様の事態が想定されるため、新規に施策に盛り込むべきです。
225	3	(3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応 82頁の4行目「3月24日」：平成28年でしょうか。
226	3	(3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応 82頁の6行目「2月17日」：平成28年でしょうか。
227	3	(3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応 82頁の6行目「実施。」：実績であれば「実施した。」と過去形で記載すべきです。
228	3	(3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応 インターネット上の消費者トラブルへの対応に関して、取組に「インターネット消費者取引連絡会の開催」が挙げられていますが、この会議などで課題化されたことを取組に具体的に記載してください。
229	3	(3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応 「インターネット消費者取引連絡会」においてインターネット消費者トラブルの検討が行われていますが、関係者に広く情報を共有し、啓発を行うためにテーマごとの問題点等論点整理の報告書を記載してください。
230	3	(3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応 「インターネット消費者取引連絡会」においてインターネット消費者トラブルの検討が行われていますが、関係者に広く情報を共有し、啓発を行うためにテーマごとの問題点等論点整理の報告書を記載してください。



パブリックコメント意見

回答 No.	素案の 対象箇所 対象箇所は、意見によるもの		意見
231	3	(3) インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネットを用いた取引においては、取引相手の属性や信頼性、商品や権利、役務の内容、性質、効用等を十分確認できず、インターネット上の広告や表示を見てこれらを判断するよりほかはない。このように、公平で公正な取引が行われていることを的確に判断する方法がないため、インターネットを利用した通信販売においては、特に広告表示の適正が重要となる。それにもかかわらず、インターネット取引における広告の中には重要事項について不実の表示をしているものや不利益事実を表示していないもの、断定的判断を提供する表示をしているものなどが多数存在している。この種の事案については、申込みの意思表示を取り消すことができるという民事ルールを導入することが、消費者紛争の解決のために有用である。そこで、インターネット取引における広告に関しては、重要事項についての不実表示や不利益事実の不表示、断定的判断を提供する表示等があった場合に当該契約の申込みの取消しを可能とする特定商取引に関する法律の改正を行うべきである(インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書(平成24年2月17日))。
232	3	(3) インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネット上の消費者トラブルへの対応として、インターネット消費者取引連絡会の取組があげられていますが、情報共有と事業者の自主的取組の促し、消費者への周知だけが消費者庁の役割なのでしょうか。様々な課題について、政策的に取り組む課題は見つかっていないのでしょうか。消費者庁として一歩進めた対応を望みます。
233	3	(3) インターネット上の消費者トラブルへの対応、電子商取引環境整備に資するルール整備	電子商取引において被害を受けた消費者が、加害業者に対して適切に責任を追及する機会が保障されるよう、プロバイダ責任制限法(特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律)の改正を行うべきである(プロバイダ責任制限法改正についての要望書(平成25年11月6日)、「プロバイダ責任制限法検証に関する提言(案)」に対する意見書(平成23年6月30日))。
234	3	(3) 電子商取引環境整備に資するルール整備	82頁の丸数字5の下線部の2行目「実施。」:実績であれば「実施した。」と過去形で記載すべきです。
235	3	(3) 電子商取引環境整備に資するルール整備	82頁の丸数字5の下線部の2行目「次回改訂…予定。」:実績に係る記載ではないので削除するのが適当です。
236	3	(3) 電子商取引環境整備に資するルール整備	「電子商取引環境整備に資するルール整備」のKPIは、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況ではなく、「消費者団体及び電子商取引等に関わる主要な事業者に対する「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」に関するアンケートにおける改訂内容の満足度」とすることを提案する。 [理由] 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」(以下「準則」という)の改訂の事実それ自体が「情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう」という施策の目標の達成を導くものでなく、改訂状況という指標は「電子商取引環境整備に資するルール整備」という施策の達成度合いを把握するために資するものではない。 準則の「はじめに」においては、「この準則は、電子商取引等に関する様々な法的問題点について、民法をはじめとする関係する法律がどのように適用されるのか、その解釈を示し、取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」という目的を掲げている。KPIを「改訂状況」とすると、本来の「取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」という準則の目的からすれば改訂の必要がないにもかかわらず、改訂をすることで自身が目的化され改訂作業が行われるおそれがあり、改訂に対応する関係府省等に本来不要な負担が発生することになる。確かに、「取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」という準則の目的や「情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなる」という施策の目標を達成するためのKPIをどのように設定するかは難しい問題である。確定していない現行法の解釈について、様々な立場にある関係者全員のコンセンサスを得ることも困難である。しかし、改訂の必要性が認められ、改訂作業に関与した一部の者の見解のみを反映したものではなく現行法の解釈として合理的で公平中立なものであれば、自ずと消費者団体及び電子商取引等に関わる主要な事業者の満足度も高くなると考えられる。準則の対象とする取引当事者の立場を代表し得るこのような者の満足度の高い準則は、「取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」ものであって、「情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなる」とことにつながると思える。そこで、「電子商取引環境整備に資するルール整備」のKPIは、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況ではなく、「消費者団体及び電子商取引等に関わる主要な事業者に対する「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」に関するアンケートにおける改訂内容の満足度」とすることを提案する。
237	3	(4) 特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	特殊詐欺事案に対する対策として、以下の法整備を行うべきである。 ア 携帯音声通信事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律を改正し、固定電話・IP電話(インターネットプロトコル電話)を適用対象とするともに、固定電話・IP電話のレンタル業者に対しても、本人確認義務を課すなどの規制を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(平成22年6月17日))。 イ 取締役、監査役又は執行役の就任の登記申請について、当該登記の申請時の本人確認資料として印鑑登録証明書を要求すべきである(「商業登記規則等の一部を改正する省令案」に関する意見書(平成26年12月4日))(一部実現済み)。
238	3	(4) 模造品被害の防止	85頁の丸数字9のKPIの現状の(イ)の担当省庁名の記載が漏れています。
239	3	(5) 新たなJAS規格等の検討	介護食品について、現在民間の規格・基準が乱立しており、統一的な公的基準(JAS規定)が求められている状況です。急激な高齢化の中、介護食品の充実が重要な課題であり、消費者に広く認知され、正しく利用されることが大切です。そのためにも、消費者庁は農林水産省とともに広く情報提供を行ってください。また、担当省庁に消費者庁も追加してください。
240	3	(5) 新たなJAS規格等の検討	介護食品について、JAS規格の制定に向けた検討が行われました。高齢者が増加していく中、介護食品の充実が重要な課題です。現在民間の規格基準が乱立していることもあり、統一的な公的基準が求められています。消費者に広く認知され、正しく利用されることが大切です。消費者庁は農林水産省とともに広く情報提供を行ってください。担当省庁に消費者庁も追加してください。
241	4	(1) 消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者政策の企画立案のための調査の実施について、KPIがウェブサイトアクセス数となっていますが、実際にどれだけ企画立案にいかされたのかを評価してください。
242	4	(1) 消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者政策の企画立案のための調査の実施について、KPIがウェブサイトアクセス数となっていますが、実際にどれだけ企画立案にいかされたのかを評価してください。
243	4	(1) 消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者政策の企画立案のための調査の実施について、消費者意識基本調査は設問が「消費者被害」に偏っています。今後は「倫理的消費」に関する設問も入れるべきと考えます。地方行政へのモデル作りをお願いします。
244	4	(1) 審議会等への消費者意見を代表する委員の選任	「消費者問題に関連する審議会等において、消費者の意見を代理する委員の選任」とあるが、その委員の構成に偏りがあるように思います。委員の選任に当たって用いられた「消費者行政の推進に関する世論調査」では、消費者の意見を代表する者の考え方を調査したとありますが、その質問の内容自体が、消費者問題を業とするなど、常にそういった問題に直面している人や福祉関連の職員等から選ばせる形式となっており、本来的に消費者サイドには含まれるが、常日頃は消費者被害を訴えているわけではない大多数の消費者(いわゆる「サイレントマジョリティ」)が選択肢の中に含まれておりません。そのため、消費者問題を過大視するような委員が多く選任されるなど、現在の委員の構成が結果として偏っていると警告をえません。

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
245	4	(2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 消費者教育は「学校」だけでなく、「地域、家庭、職場その他様々な場」で行われる必要がある以上、「地域、家庭、職場その他様々な場」において「消費者市民社会」の概念の普及に積極的に努めるとともに多様な主体と連携して、消費者市民教育の具体的な実践の普及策を講ずるべきである（消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（平成23年4月15日）、「消費者基本計画」の検証・評価（平成25年度）及び計画の見直しに向けての意見書（平成26年4月18日））。
246	4	(2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 消費者教育推進法の施行以降、各方面での消費者教育への取組は前進したと評価できるが、求めるべきステップまでにはまだまだ先は長いという実状があり、着実な取組の継続が必要である。特に次代を担う若年者への消費者教育は大切であり、このためにも関係省庁間の連携強化（連絡会議の開催等）、特に学校教育における消費者教育の推進に関して消費者庁と文部科学省の連携、調整を更に進化させていくことが重要と考える。
247	4	(2)	地域における消費者教育推進のための体制整備 1) 地域の消費生活サポーターなど、ボランティアの役割を明確にする必要があると考えます。 理由 地域における消費者教育推進のための体制整備を進める上で消費生活サポーターなど地域のボランティアの役割は大きいと考えています。そうしたサポーターの位置付けを明確にしていく必要があります。
248	4	(2)	地域における消費者教育推進のための体制整備 地域における消費者教育推進のための体制の整備について、地方消費者行政強化作戦とありますが、政令指定都市であっても消費者行政を縮小方向に動いている実態があります。役所内に「消費生活」などの専門部署がなくなった市もあります。消費者の教育の前に、地方行政に「消費者行政」の重要性を認知させることが先決ではないでしょうか。
249	4	(2)	地域における消費者教育推進のための体制整備 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進地域計画の策定の数についてはそれぞれ増加しているが、まだ設置、策定されていない地方公共団体もある。いずれか又はいずれも未設置、未策定の地方自治体については、国が積極的に設置・制定の働きかけを行うべきである（消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（平成23年4月15日））。 学校、地域等においては消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言いがたい状況にあるので、「地域における先駆的取組」の紹介については、更に積極的に進めるべきである（「消費者基本計画」の検証・評価（平成25年度）及び計画の見直しに向けての意見書（平成26年4月18日））。
250	4	(2)	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の検討等 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」について、平成30年度以降を対象期間とする基本方針を検討するとありますが、それに当たっては、現行基本方針の実施状況について、消費者教育の定着度等の効果測定も含めた形で把握する必要があります。全国的なアンケートの実施等、消費者教育の効果測定についての事項を取組内容・KPIに追加してください。
251	4	(2)	消費者教育に使用される教材等の整備 教材等の整備については、引き続き進める必要がある。（消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（平成23年4月15日））
252	4	(2)	教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基礎的な情報の整備と体制作り） 教育行政と消費者行政の連携・協働 1) 教育行政と消費者行政の連携協働の取組をスピードアップしてください。 理由 若者の消費者被害防止はもちろん、学校教育の地域での役割を考えると、地域での消費者力アップに大きく貢献すると考えるからです。
253	4	(2)	教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基礎的な情報の整備と体制作り） 文部科学省と消費者庁の間の連携はもちろん必要であるが、現場の実情に合わせて、消費者教育に充てる時間の確保、教職員に対する研修の強化及び地域における人材活用の方法の充実、生徒が現在社会を生き抜く力（基本計画（素案）では「主体的に社会に参画し自立して社会生活を営むために必要な力」とされている。）を身に付けられる内容にすることが必要である。また、そのための授業時間の確保も重要である。（消費者基本計画（素案））についての意見書（平成27年2月18日））。
254	4	(2)	学校における消費者教育の推進 消費者教育は、これまでの学校教育でも行われていたものの、教員養成の点や授業時間の確保などにおいてその位置付けは重要視されてこなかった。消費者市民教育を行って（上）では、各教育分野との連携や法教育（市民教育を含む）など外部者との連携が必要である。（消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（平成23年4月15日））。
255	4	(2)	学校における消費者教育の推進 「成年年齢引き下げに向けた動きがある中で若年層への消費者教育を強化するため、」という表現がありますが、成年年齢引き下げに対しては慎重意見があることも踏まえ、「大学生の消費者被害が増える中で若年層への消費者教育を強化するため、」等の客観的な書きぶりにすべきです。
256	4	(2)	学校における消費者教育の推進 若年層への消費者教育の強化は、喫緊の課題であることは確かであるが、それを成年年齢引き下げの条件整備と位置付けるべきではない、高校を卒業して就職・進学した際に、すぐに成年として位置付けられてしまえば、生活環境の変化と同じ時期に未成年保護の対象外となってしまうことから、現状にもまして若年者の消費者被害が急増するであろうことは想像に難くない。 若年層への消費者教育は、成年年齢引き下げと切り離して記述すべきである。 加えて、成年年齢引き下げについては、消費者被害が増える可能性を具体的に示して、その動きを強く牽制すべきであり、そのための研究を消費者庁において課題化する必要がある。
257	4	(2)	地域における消費者教育の推進 地域における消費者教育の推進に、地域の消費者団体や消費生活の専門家を活用してください。消費者団体や消費生活の専門家は、サポーター養成講座などを経なくても、すぐにコーディネーターとしての役割を果たすことが可能です。地域の消費者教育の担い手を増やしていくために、是非活用を図ってください。
258	4	(2)	事業者・事業者団体による消費者教育 消費者政策の更なる推進の観点から、昨年度の消費者基本計画の改定において設定されたKPI（重要業績評価指標）について、その後の進捗状況が具体的に記載された点は評価できる。 しかしながら、KPIの現状として今回記載されている、施策の実施結果やそれに関する具体的な数値等について、その実施状況を詳細に参照することが困難な箇所が見られる。 例えば、100頁4(2)の「事業者・事業者団体による消費者教育」において、「消費者教育ポータルサイト掲載数182件（うち27年度に7件掲載）」とあるが、これだけでは、「事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトに掲載」しているとは判断できない。増加傾向なのか減少傾向なのか不明である。継続実施しているものについて、前年同期比などを記載している箇所もあることから、可能な限り、増減等の傾向が分かるように明記していただきたい。 なお、同箇所に関して、100頁と108頁では記載数値に差異がある。
259	4	(2)	持続可能な開発のための教育の推進 倫理的消費調査研究会が発足して一年が経ちました。消費者への関心が高まっているこの時期に普及推進に向けて取り組んでください。倫理的消費を推進していくためには、多様な主体によるムーブメントが不可欠です。不当な労働を廃し、公平な取引を推進するとともに、4(2)消費者教育の総合的、かつ効果的な推進、学校における消費者教育、食品ロス削減国民運動、食育の推進、4(3)消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等、4(5)環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進等の施策の中にも書き込んで多方面からの取組を推進し、認知を高めてください。
260	4	(2)	持続可能な開発のための教育の推進 倫理的消費調査研究会が発足して一年が経ちました。消費者への関心が高まっているこの時期に普及推進に向けて取り組んでください。帯で消費者月間を活用した啓発は平成28年度のみになっていますが、1年で終わらせるのではなく、継続して取り組んでください。倫理的消費を推進していくためには、多様な主体によるムーブメントが不可欠です。不当な労働を廃し、公平な取引を推進するとともに、4(2)消費者教育の総合的、かつ効果的な推進、学校における消費者教育、食品ロス削減国民運動、食育の推進、4(3)消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等、4(5)環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進等の施策の中にも書き込んで多方面からの取組を推進し、認知を高めてください。
261	4	(2)	持続可能な開発のための教育の推進 消費者が商品やサービスを選択する際に「価格、や機能、品質」は意識する傾向は高いが、環境に及ぼす影響、事業者の経営方針や理念、社会貢献活動を意識するかという点、日本ではまだまだ低い傾向にあります。1(4)で触れられているGAP導入等にしても、仕組み等を理解して購入する消費者があとこそ、需要と供給のバランスが成立していくものであると思えます。消費者市民社会の認知度もまだまだ低い状況にあり、今後の社会を考える上で、幼児期からより良い社会のために、エンカレッジ消費についての意識と必要性について、体系的に学ぶ体制の構築が必要であると思えます。非営利協同、社会的企業である生活協同組合は、食と環境を大切に事業と活動を行っており、消費者市民社会形成に向け力を発揮できます。是非工程表に社会的企業の果たす役割を盛り込み、推進していくよう要望します。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
262	4	(2)	持続可能な開発のための教育の推進 持続可能な開発のための教育の推進について、倫理的消費とありますが、生活の基本である「食」に関する倫理的消費の教育が、どの年代においても体系的に理解できると考えます。連携省庁に厚生労働省と食品安全委員会を加えて、倫理的消費に「食育」の視点を入れてください。
263	4	(2)	持続可能な開発のための教育の推進 倫理的消費（エンカル消費）は、持続可能な社会を目指す上で重要な消費行動であり、普及していくべきと考えます。現在消費者庁において倫理的消費調査研究会が開設され検討が進みつつあるが、またまた消費者の認知・意識・必要性への理解は低い状況にある。倫理的消費行動の考え方を社会に普及・定着させる上で、まずは行政が主体となり消費者教育や情報提供を行い、メディアの活用や啓発イベント等を含め消費者の意識への浸透を図ることが必要と考えます。消費者市民社会実現に向けた消費行動の価値観として育成していくべきである。
264	4	(2)	持続可能な開発のための教育の推進 誤植の訂正をお願いします。 「倫理的消費の普及、消費者が必要とする上が～」 「倫理的消費の普及、消費者が必要とする環境ラベルなどの情報が～」 加えて、持続可能な開発のための教育の推進であるならば、昨年国連総会で採択された「持続可能な開発目標（SDGs）」17の目標と169の具体的なターゲットについて言及する必要があります。貧困をなくす、格差の是正、資源問題など、世界的にも日本社会でも問題になっている内容であり、これらを検討し、国、事業者、消費者が協力して取り組む必要があると思います。
265	4	(2)	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進 第3次食育推進基本計画の重点課題の中にも「食品ロス削減を目指した国民運動の開始」が挙げられています。国、地方公共団体、食品関連事業者、消費者が連携して、国民運動としての取組を推進していく必要があります。消費者庁がイニシアチブをとって推進してください。
266	4	(2)	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進 第3次食育推進基本計画の重点課題の中にも「食品ロス削減を目指した国民運動の開始」が挙げられています。国、地方公共団体、食品関連事業者、消費者が連携して、国民運動としての取組を推進していく必要があります。消費者庁がイニシアチブをとって推進してください。
267	4	(2)	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進 格差の拡大が進む中で、食べ物を確保することが困難な人が増えています。こうした方々を支援するフードバンクの取組への支援及び活動に対する消費者の理解促進を各省庁が連携して取り組んでください。
268	4	(2)	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進 格差の拡大が進む中で、食べ物を確保することが困難な人も増えています。フードバンク活動への支援及び活動に対する消費者の理解促進について、各省庁連携して取り組んでください。
269	4	(2)	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進 経済格差の拡大が進む中で、食べ物を確保することが困難な人も増えています。未利用食品等を無償で提供するフードバンク活動への支援及び活動に対する消費者の理解促進について、各省庁連携して取り組んでください。
270	4	(2)	食育の推進 平成28年4月1日、「食育推進」に係る業務は、内閣府から農林水産省へ移管されました。重点課題を滞りなく推進してください。日本型食生活の推進は大切ですが、日本人の塩分摂取量過多に関して注意喚起はなされていません。加工食品から6割の塩分を摂取していると言われる中、個人の努力だけではどうにもできない状況です。食品事業者への低減策を促すなど、国の施策として減塩の取組を進めてください。
271	4	(2)	食育の推進 「食育推進」に係る業務が、内閣府から農林水産省へ移管されました。重点課題の滞りない推進を希望します。また、食育の推進は、科学的知見を踏まえた形で進める旨の明記を希望します。
272	4	(2)	食育の推進 食育の推進は、科学的知見を踏まえた形で進める旨を明記してください。
273	4	(2)	食育の推進 科学的根拠に基づき、食品の安全や栄養について学ぶ機会を増やすことが重要です。厚生労働省、農林水産省、食品安全委員会とも連携し、施策を具体化するべきです。
274	4	(2)	食育の推進 103頁の「実行性の高い日本型食生活」は「実効性…」の誤記ではないか。
275	4	(3)	消費者団体等との連携及び支援等 消費者団体等との連携に関して、KPIの現状が消費者庁の実施した意見交換回数となっていますが、実際には他省庁も消費者団体との意見交換会などを実施しており、各省庁ごとの回数を実績として記載していただきたいと考えます。
276	4	(3)	消費者団体等との連携及び支援等 消費者団体の育成及び支援の在り方の検討に関して、国と民間が拠出する「地球環境基金」などを参考に、「他分野における国による財政支援事例の抽出と、それに基づく検討」を取組として掲げてください。
277	4	(3)	消費者団体等との連携及び支援等 「地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方の検討」は、平成31年では時間がかかりすぎ、1、2年に区切って検討を行い、速やかに実施すべき。既にある支援の方法として地方消費者行政推進交付金の積極的活用を明記すべき。
278	4	(3)	消費者団体等との連携及び支援等 高齢者等の消費者被害予防のネットワークの在り方については、連携すべき機関や、支援の在り方を適切に整理し、真に実効性のあるものが構築されるように支援をなすべきである（高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書（平成25年12月19日））。
279	4	(3)	消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等 検討会報告書を見ると、消費者志向経営の定義は抽象的であり、各事業者において多様な形で実践されるとしています。このように不明確な定義のままでは、管理職・担当者の質向上に向けた研修を実施しようとしても、どのような内容にすべきか分からないのではないのでしょうか。また、消費者対応窓口の充実強化だけでは消費者志向経営は実現できません。少なくとも事業関連部門と品消法関連部門の有機的連携を考えるとことから始め、企業全体を総括していく方向性を打ち出す必要があります。消費者志向経営の本質は消費者や利害関係者との対話の中から社会的ニーズを探っていくプロセスにあります。意見交換の場などで消費者志向経営とは何かを語り合う機会を設け、定義の明確化を図るとともに実施項目を決定していくことを盛り込んでください。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの			意見
280	4	(3)	消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等	<p>消費者志向経営の取組促進に関する検討会においては、各主体や有識者が一堂に会して定義・意義・方策についての議論が行われ非常に有意義であった。今後、この検討会での報告書をもとに具体的な取組を開始することが望まれる。活動推進の母体として予定されているプラットフォームの設置を早期に実現し、各主体との連携のもと施策の実行を行っていただきたい。</p> <p>この取組の対象として中小の事業者や地方の事業者を取り込むことが大切である。これらの事業者においては消費者志向経営を学ぶ機会を持ち得ない状況も推測される。この点、事業者や事業者団体だけの取組には限界があり、行政からの普及企画、支援活動等は不可欠である。消費者庁として、中小、地方の事業者への普及・啓発も忘れずに取り組んでいただきたい。この面においては、当会をはじめ地方の事業者団体等との連携も可能と思われる。</p> <p>事業者の消費者志向経営を推進する手段の一つとして、消費者対応機能向上のための国際規格ISO10001,10002,10003の普及促進は効果的と考える。特に、苦情対応マネジメントシステムISO10002は、現在国内で約100社が導入しているが、ACAPでは、導入・維持のためのコストのかからない自己適合宣言スタイルを奨励しており、中小企業への普及も十分可能であると考えている。事業者の苦情対応体制の整備とレベルアップに向け、ISO10002の導入促進についても言及してほしい。</p>
281	4	(3)	公益通報者保護制度の推進	<p>公益通報者保護制度の推進について、事業者向け、行政向けガイドラインの改正を早急に行ってください。そして、ガイドラインの周知を通じて通報者保護の強化を図ってください。取組の「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」は、法改正を平成28年度、事業者へのインセンティブの導入を平成29年度、のように時期をより明確化してください。また、115ページの文章のうち、検討会報告書を踏まえて検討することの中に「法改正」の文言を追記してください。</p>
282	4	(3)	公益通報者保護制度の推進	<p>公益通報者保護制度の推進について、事業者向け、行政向けガイドラインの改正をより早急に行い、ガイドラインの周知を通じて通報者保護の強化を図ってください。取組の「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」は、法改正を平成28年度、事業者へのインセンティブの導入を平成29年度、のように時期をより明確化してください。また、115頁の文章のうち、検討会報告書を踏まえて検討することの中に「法改正」の文言を追記してください。</p>
283	4	(3)	公益通報者保護制度の推進	<p>公益通報者保護制度の推進について、事業者向け、行政向けガイドラインの改正をより早急に行い、ガイドラインの周知を通じて通報者保護の強化を図ってください。取組の「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」は、法改正を平成28年度、事業者へのインセンティブの導入を平成29年度、のように時期をより明確化してください。また、115頁の文章のうち、検討会報告書を踏まえて検討することの中に「法改正」の文言を追記してください。</p>
284	4	(3)	公益通報者保護制度の推進	<p>平成27年度は公益通報者保護制度の制度充実のため検討会が開かれましたがその実績の記載がありません。</p> <p>検討委員会では消費者庁に公益通報者保護のための相談窓口を設置することになっています。平成28年度の計画にその記載がありません。消費者庁の相談窓口の設置はマスコミにも大きく取り上げられ注目されています。早急に具体化に動くべきです。KPIにも記載が必要です。</p> <p>公益通報者保護制度の充実に向けて平成28年度は通報者保護の要件・効果について法的検討に入ることは記載がありますが、検討会では法制度の改革に入ると方向性は決められたはずで、その記載がありません。</p> <p>そのため法改正にむけて早急に動くべきです。法改正は消費者庁を挙げて取り組む必要があります。そのために多くの人員と予算が必要です。</p> <p>公益通報者保護制度は多くの省庁の所管法律とも関連があり、諸官庁の協力が必要です。消費者庁としての力量が問われます。覚悟をもって法制度の改正に向けKPIに記載すべきです。</p>
285	4	(3)	新規	<p>平成27年9月に国連で採択された「持続可能な開発のためのグローバル目標(SDGs)」を平成42年までにどれだけ達成できるかについて、日本も責務を負っています。SDGsの目標にも掲げられた「持続可能な生産消費形態の確保」などは、地球環境の保護にも資するなど、消費生活に関連が深い課題です。消費者庁、内閣府が中心となり消費者や事業者への呼びかけを促進するなど、施策を記載してください。</p>
286	4	(3)	新規	<p>平成27年9月に国連で採択された「持続可能な開発のためのグローバル目標(SDGs)」を平成42年までにどれだけ達成できるかについて、日本も責務を負っています。SDGsの目標にも掲げられた「持続可能な生産消費形態の確保」などは、地球環境の保護にも資するなど、消費生活に関連が深い課題です。消費者庁、内閣府が中心となり消費者や事業者への呼びかけを促進するなど、施策を記載してください。</p>
287	4	(3)	新規	<p>現在の適格消費者団体の活動は、事業者の不当な行為に対する差止請求業務を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現のために極めて大きな役割を果たしている。しかしながら、行政からの直接的な財政支援は一切なく、会員からの会費等の金銭的拠出と運営に携わる消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者等の専門家をはじめとする会員のボランティアによる活動に支えられているのが実情であり、財政基盤の充実に急務である。</p> <p>消費者が主役となって選択・行動できる社会を形成するためには、表示の適正化が重要であり、その際適格消費者団体による不当表示に対する差止請求権が有効に機能することが求められる。</p> <p>このように消費者団体による自主的活動は極めて重要である。にもかかわらず、この項において適格消費者団体の差止請求権の強化について何らの記載もなされていない。適格消費者団体及び特定適格消費者団体の活動の公益性と実情に鑑み、情報面の支援策はもとより、直接的な財政的支援を含めた実効性のある種々の支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(平成27年2月18日))。</p> <p>また、適格消費者団体が景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟を行う際には、相手方事業者が表示の根拠となった合理的かつ客観的資料を提出しない場合は(優良誤認表示と推定する規定の新設等、立証手段の強化を検討すべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(平成23年8月18日))。</p>
288	4	(4)	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>家庭向け都市ガスの自由化では、託送料金審査と経過措置料金規制を行う事業者の指定や解除について、消費者の意見が適切に反映されること、また、経過措置料金のない事業者の料金動向の監視と不当な値上げを発生させない対策を講ずべきです。また、家庭向けLPガス流通の在り方については、経済産業省「液化石油ガスワーキンググループ」がまとめた報告書に基づく流通の透明化・適正化の取組を推進すべきです。</p>
289	4	(4)	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>LPガス市場は、既に自由市場下にあります。料金や契約をめぐるトラブルが多く生じているなど、現在の状況は消費者の求める情報が提供されているとは言えません。経済産業省の審議会報告(総合資源・エネルギー調査会 資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会 液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書案)を踏まえ、業界の取組を促進するための対策を記載してください。</p>
290	4	(4)	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>LPガス市場は、既に自由市場下にあります。料金や契約をめぐるトラブルが多く生じているなど、現在の状況は消費者の求める情報が提供されているとは言えません。経済産業省の審議会報告(総合資源・エネルギー調査会 資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会 液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書案)を踏まえ、業界の取組を促進するための対策を記載してください。</p>
291	4	(4)	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>既に自由化されているLPガス市場では、料金など契約をめぐる消費者トラブルが発生しています。消費者の選択に資する情報提供の促進につき、記載してください。</p>
292	4	(4)	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>平成28年4月に始まった電力自由化に比べ、平成29年4月に始まる都市ガス料金自由化は準備期間も短く、業界の仕組みが電力より複雑なこともあり(総括原価方式による料金規制を受けていない等)、制度設計を難しくしています。自由化の実施に当たっては、小売営業の指針の制定とその監視が重要となるため、それらが確実になされるよう、取組について更に具体的に記載してください。</p>
293	4	(4)	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>下記の文章に下線部分の挿入が必要です。</p> <p>電気・ガスの小売料金全面自由化に向けて、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保について検討するとともに、料金の透明化消費者が多様なメニューの中から適切な選択を行うことができるよう、小売全面自由化の実施に際して、小売事業者が提供するサービスの内容に関する消費者の理解を促進するための情報提供の推進等の取組を行う。また、料金適正化の観点から、電力会社ごと、ガス会社ごとに、値上げされた電気・ガス料金のフォローアップを計画的に行うとともに、認可された電力・都市ガスの託送料金についてフォローアップを行う。[消費者庁、消費者委員会、経済産業省]</p> <p>加えて、既に自由化しているLPガス業界についても、標準料金が存在しない、値上げにおける説明がないなど不透明・不公正な契約・取引内容に関する消費者苦情が後を絶たないうえ、今後はセット販売も増えることから、料金の透明性についての施策を盛り込むべきです。</p>

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
294	4	(4)	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保 「料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う」というが、電気料金の値上げが十分なコスト削減努力を行った上でのものか、計算過程に虚偽が含まれていないかを厳しく審査すべきである(「電力システム改革の基本方針」についての意見書(平成24年9月13日))。
295	4	(5)	循環型社会形成に向けた情報提供事業 現状、ウェブサイト「Re-Style」の最新情報を確認しましたが、5～6か月前の情報でした。またFacebookでも情報を発信しているようですが、こちらは2か月前で更新が終わっており、双方共、更新の頻度が芳しくないと思われます。ウェブサイトの方はサイトが重く、閲覧を途中で諦めてしまう方もいるのではと思われます。更新の頻度を上げていくこと、情報の内容も国民に実践・参加を促すようなものを期待したいと思えます。
296	4	(5)	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等 水銀に関する水俣条約(水銀条約)は、本年2月に批准され本年中にも発効見込みとなっています。水銀利用製品の適正処理を進めるための普及について取組に追加してください。
297	4	(5)	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等 水銀に関する水俣条約が、本年中にも発効の予定です。水銀利用製品について、消費者が表示を見て適正な廃棄や処理を行なえるよう、水銀使用の表示の促進と水銀の化学的性状、リスクなど消費者の普及推進も、記載してください。
298	4	(5)	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等 3R行動の推進を目的とした様々な事業が挙がっていますが、リサイクルについては、容器包装、食品、家電、自動車、建設といった種別ごとのリサイクル法が制定され推進されてきていますが、リデュース・リユース(2R)については、取組が弱いと言えます。しかし3Rの優先順位からすれば、2Rの方がリサイクルよりも優先順位が高く、取組の重要性も高いと言えます。CO <sub>2</sub> 排出削減推進のため、3Rの中ではリデュース・リユースをリサイクルより優先すべきとの視点をもって進めていただきたいと思います。
299	4	(5)	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等 「3R推進全国大会」は、国民、事業者、行政といった様々な立場の方々が集い、循環型社会について意見交換をする場となっていますが、国民というより消費者・生活者の立場からの参加をより促進していただきたいと思えます。生活協同組合は生活者の視点で持続可能な社会を作るために事業と活動を行っていますので、意見交換や事例紹介の場があればと思います。
300	4	(5)	新規 平成27年9月に国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)について、国内での推進を図るため、施策を追加すべきです。
301	5	(1)	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円滑な施行 平成28年10月に施行される消費者裁判手続特例法について、消費者の認知度は上がっていません。取組について、「制度の周知・広報」といった一般的表現にとどまらず、「消費者団体と連携し全国でシンポジウムを開催」などの具体的な記載を行ってください。
302	5	(1)	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円滑な施行 消費者裁判手続特例法につき、政令、内閣府令、ガイドラインについては平成27年11月に公布・公表され、同法の施行日は平成28年10月1日と定められたが、本制度についての周知・広報についてはいまだ十分とはいえず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。施行後においては、より実効性のある制度とするために、制度の実施状況を踏まえ、ガイドライン等の随時の見直しを行うほか、本制度において対象となる請求権及び損害の範囲等の拡大はもとより、手続モデルとしてのオプト・アウト型の制度やオプト・アウト方式を組み込んだ総額判決制度の導入も含め、制度の拡充に向けた見直しを積極的に行うべきであり、本法附則第5条に則り、遅くとも施行から3年が経過する平成31年度には見直しに着手することを工程書にも明記しておく必要がある(消費者基本計画(素案)についての意見書(平成27年2月18日))、「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案」に対する意見書(平成24年8月31日))。
303	5	(1)	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円滑な施行 (i) 情報面での支援については、PIO・NET情報に関する支援に加えて、被害回復に係る検討の端緒となる相談情報について、地方公共団体等の判断によって特定適格消費者団体に提供できる条件整備が必要である。 (ii) 財政面の支援については、仮差押えの担保について、支援の具体化が消費者庁において検討されており、実効的なものとなることを期待する。加えて、差止請求訴訟の費用は適格消費者団体持ち出しとなっていることや、被害回復訴訟に必要な費用について、やむをえない理由により被害消費者から受け取る費用・報酬には賄えない場合も考えられることから、例えば下記のような引き続き財政支援の検討を求めたい。 「地方消費者行政推進交付金の先駆的プログラムの対象を、差止請求訴訟制度及び被害回復訴訟制度を活用する際の費用支援に拡充 全国消費者団体連絡会で検討が開始されている民間基金に呈する支援 将来的な課題として公的基金を設立して差止請求制度と被害回復制度を活用する事業への助成を行うこと (iii) 加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討については、速やかに進めるべきである。 案では、「消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえて」とされているが、両法では対応できない分野(民事裁判では対応が困難な悪質事業者による財産被害)があることは自明の理であり、行政措置の拡充の検討は、速やかに開始されるべきである。
304	5	(1)	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円滑な施行 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(消費者裁判手続特例法)の円滑な施行 1) 適格消費者団体、特定適格消費者団体への具体的な支援策の検討を急いでください。 理由 今多くの県で適格消費者団体設立に向けた動きが起きています。適格消費者団体の必要性は理解されるものの、資金面や設立後の活動についてネックとなっています。明確な支援策が早期に提示できれば設立に弾みがつくと考えます。
305	5	(1)	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円滑な施行 情報面での支援については、PIO・NET情報に関する支援に加えて、被害回復に係る検討の端緒となる相談情報について、地方公共団体等の判断によって特定適格消費者団体に提供できるように条件を整備すべきです。財政面については、差止請求訴訟の費用は適格消費者団体の持ち出しとなっていることや、被害回復訴訟に必要な費用についてやむをえない理由により被害消費者から受け取る費用・報酬には賄えない場合も考えられることから、公的財政支援の検討を求めます。
306	5	(1)	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円滑な施行 「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」が開催され、「消費者被害防止救済基金(仮称)」の創設の案がありました。緒に就いたばかりです。差止請求業務、被害回復業務が継続して適正に行われるためには、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への、公的資金の検討をお願いします。
307	5	(1)	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円滑な施行 「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」が開催され、「消費者被害防止救済基金(仮称)」の創設の案がありました。緒に就いたばかりです。差止請求業務、被害回復業務が継続して適正に行われるためには、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への、公的資金の検討をお願いします。
308	5	(1)	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円滑な施行 消費者裁判手続特例法の施行後は直ちに特定適格消費者団体が新制度を活用できるよう、制度施行前に特定適格消費者団体を目指す団体への財政措置を含めた活動への支援を早急に実施すべき。適格消費者団体設立の促進だけでなく、既存の適格消費者団体への支援を実施すべき。消費者団体訴訟制度の公益的な位置付けから考えると、適格消費者団体及び特定適格消費者団体が活用できる民間基金への公的資金の投入が必要である。仮差押えの担保金は、公的資金を中止とするべきである。短期的には、貸出に限って実現し、中長期的には返済を不要としていくべきである。
309	5	(1)	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円滑な施行 KPIが消費者裁判手続特例法に基づき事業者が現実と弁済した総額とされているが、制度の趣旨からすると件数や対象消費者数も盛り込むべき。
310	5	(1)	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円滑な施行 消費者団体訴訟制度の周知・広報に当たっては適格消費者団体からの意見を十分に反映して進めるべき。特に、消費者裁判手続特例法の実施を機に新制度の周知・広報を徹底するとともに、特定適格消費者団体を騙る制度悪用等を未然に防止するために必要な体制を整えるべき。また、適格消費者団体へのPIO・NET端末の設置については、各種差止請求権の有効活用はもとより、消費者裁判手続特例法の施行時にはより多くの被害が発生している事案を把握するためにも、適格消費者団体に設置し、消費者裁判手続特例法運用開始以前に運用を通じた改善を図ることができるよう、可及的速やかに費用面も含めた諸準備を進めるべき。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見によるもの		意見
311	5	(1)	製造物責任法に関する裁判例の収集・分析に関して、収集のためには最高裁判所との協力関係を構築する必要があります。外国では全ての判例をインターネットで公表している国もありますが、消費者庁の判例収集はマスコミ報道などを通じて周知したものや任意提供されたものを集めているのが現状です。製造物責任訴訟については、医療訴訟で行われているように、全国の裁判所から最高裁に報告させ、消費者庁にて集約しウェブサイト等で公表させる仕組みを構築すべきであり、そのことの検討を取組に加えてください。
312	5	(1)	本意に記述された一連の裁判外紛争解決(ADR)活動は、消費者被害や苦情に関して最終的な解決を図る機能構造であり、本制度の普及拡大を図ることは消費社会の安定に寄与するものとして望ましい。事業者と消費者間では解決が難しくなった類の問題を、業界として受け止め、中立、公正な判断のもと、然るべき解決策を講ずることは、消費者、事業者双方に有益であるとともに消費社会の安定化にもつながるものである。消費者の利益保護、自立支援に向けた業界の取組としても、民間ADRの組織拡充・活動充実を奨励することの意義は大きいと考える。
313	5	(1)	消費者庁に設置された消費者の財産被害に係る行政手法研究会が取りまとめた報告書「行政による経済的不利益賦課制度及び財産の隠匿・散逸防止策について」を踏まえ、第1に、政府が、専門調査会又は研究会を速やかに設置して、消費者庁に破産手続開始申立権を付与することが適切な事案の要件等を検討し、早期に立法による実現をすべきこと、第2に諸外国の制度も参考に立ち上げて、特に悪質商法による消費者被害救済のため、事業者の資産を迅速に保全した上で消費者の被害回復を図る制度を実現すべく、検討チームを速やかに立ち上げて、立法化に向けた具体的検討を開始することが必要である。工程表においては、平成28年度から、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討に入ることになっているが、加害者が利得したまま被害者への救済が進まない一方、特殊詐欺被害が依然として多大な被害を生んでいる状況から、前倒しを含めて早期に、その実現に向けた検討チームを立ち上げるなど具体的に着手すべきである(消費者庁「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の報告書に対する会長声明(平成27年6月14日)、消費者基本計画(素案)についての意見書(平成27年2月18日))。
314	5	(2)	パーソナルデータの利活用に関する制度改正 パーソナルデータの利活用に関して、KPIの現状の中小企業向け説明会の回数を記載してください。また、調査結果を関係事業者間で共有したとありますが、何を共有したのかについても記載してください。
315	5	(2)	パーソナルデータの利活用に関する制度改正 「個人情報保護法制の周知」と、「パーソナルデータの利活用」の項は、個人情報保護法が改正され個人情報保護委員会が設立されたことを踏まえ、個人情報保護委員会が法制度の周知を図るよう記述するなど、文章部分を書き直してください。
316	5	(2)	パーソナルデータの利活用に関する制度改正 パーソナルデータの利活用の問題では、国際整合性や国民の合意以外に、技術の進展や消費者のプライバシーに対する意識の変化についても考慮する必要があります。この点についても盛り込んでください。
317	5	(2)	個人情報保護法は改正され、平成28年1月に個人情報保護委員会が設立されました。しかし、今回の計画にはそれがきちんと反映されているとはいえません。では、旧基本方針に則っての過剰反応対策を消費者庁が実施続けることになっており、では個人情報保護委員会として改正法の周知等に取り組み予定が書き込まれていません。改正法に併せて、きちんと役割を整理し、この項は全面的に書き変えるべきだと思います。
318	5	(3)	越境消費者トラブルへの対応の強化 越境消費者トラブルへの対応の強化に関し、国民生活センターの越境消費者トラブルの相談体制を充実させるとともに、越境消費者ADRの創設に向けた調査・検討を直ちにを行い、越境取引及びその紛争解決におけるルール国際共通化に向けた議論を開始すべきである(越境取引における消費者紛争窓口の恒常化等に関する意見書(平成25年7月10日))。
319	5	(3)	越境消費者トラブルへの対応の強化 在留外国人の相談に対する体制の強化 二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施 消費社会のグローバル化に伴いこれまでにはなかった新しい形態の消費者トラブル、詐欺行為等も増加している。国際間の消費者被害の解決やその未然防止に向けた体制整備の更なる強化を要望したい。
320	5	(3)	該当なし 消費者基本計画(素案)に対して、「国際消費者保護ガイドラインの国内での周知と施策への反映の追記」を意見しており、「国連消費者保護ガイドラインの改定案が国連総会で採択された際には、和訳し、公表します」と回答されています(平成27年3月24日)。改正国連消費者保護ガイドラインの原文(英語)と和訳について、国内での周知と施策を着実に実施するため、工程表に追加すべきです。
321	5	(3)	新規 国連貿易開発会議(UNCTAD)において、国連消費者保護ガイドラインの改定に向けた検討が行われています。この改定は、各国の消費者政策の充実強化を促進し、ひいては日本国民の利益につながるものと考えます。日本国政府として国連消費者保護ガイドライン改定に積極的に関与することについて、施策に追加してください。
322	6	(1)	消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置) 執行力強化、地方消費者行政の体制強化、地域連携の構築を強力に推進するため、全国の各ブロックに支局を設置することを明記すべき。
323	6	(1)	消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置) 「消費者行政に対する更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置)」について(144頁3行～14行) ア 消費者政策に関する専門家の育成が重要な課題であるが、その具体的内容が何ら示されていない。消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまでに研修の充実や国家資格化や雇止め等の抑止などの施策が行われてきたが、まだ道半ばである。引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(平成24年6月28日))。 イ 消費者庁が、特命担当大臣の下で政府全体の消費者保護政策を推進する司令塔機能を果たすとともに、消費者被害事故などの緊急事態に対処し、所管する法制度について迅速な企画・立案・実施を行う機能を果たすためには、担当大臣、各省庁及び国会と同一地域に存在することが不可欠であり、これに反するような地方移転をすべきではない(消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書(平成27年11月20日))。
324	6	(1)	消費者庁における国際担当の体制強化 144頁の丸数字2の下線部2行目「平成28年度から国際室を設置し、定員も新規増員した。」：機構定員要求が認められたということの意味しているのですか。
325	6	(1)	消費者庁における国際担当の体制強化 インバウンドによる消費量が增大しているなか、日本の事業者起因する消費者問題が発生した場合の相談対応、対応窓口等の整備が必要になってくると思われる。東京五輪に向け、海外からの観光客、旅行者の増加は必須であり、安全・安心な消費を担保するためにも相応の対応体制の整備を検討しておくべきである。
326	6	(1)	消費者委員会の事務局体制の充実・強化等 消費者委員会は消費者庁等からの諮問事項を審議するほか、任意のテーマを自ら調査して他省庁への建議等を行うという監視機能を有しており、他省庁からの諮問の場合に諮問した省庁等との連絡を密にすることももちろん、建議等の監視機能の行使においても、他省庁や関連事業者、事業者団体からの事情聴取・協議も頻繁に行うことになるので、地方移転をすべきではない(消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書(平成27年11月20日))。
327	6	(1)	障害者の消費者被害の防止策の強化 平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」を国民に周知していくことは、障害を持っている方々の消費者被害の防止や相談体制強化につながると思います。消費者庁としても周知に関しての取組を追加し、年度を明記したKPIを記載してください。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見によるもの		意見
328	6	(1)	障害者の消費者被害の防止策の強化 平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」を国民に周知していくことは、障害を持っている方々の消費者被害の防止や相談体制強化につながると思います。消費者庁としても周知に関しての取組を追加し、年度を明記したKPIを記載してください。
329	6	(1)	障害者の消費者被害の防止策の強化 142頁の丸数字4の現状：実績ならば文末を過去形で記載のこと。
330	6	(1)	障害者の消費者被害の防止策の強化 142頁の丸数字4の現状の(イ)の2行目「消費生活センターへのアンケート」：これについては145頁の丸数字4の平成27年度実績に記載がありません。
331	6	(1)	障害者の消費者被害の防止策の強化 145頁の丸数字3の平成27年度実績の「音声読み上げを作成」：意味が不明です。
332	6	(1)	障害者の消費者被害の防止策の強化 ・平成31年度までの工程の中に、情報アクセス・コミュニケーションに障害を持つ方に対する窓口対応を強化していくと明記すべき。鳥取県の「遠隔手話通訳・電話リレーサービス」等、好事例を紹介すべき。 <a href="http://www.pref.tottori.lg.jp/239848.htm">http://www.pref.tottori.lg.jp/239848.htm</a> ・障害者差別解消法との整合性がなされているかどうか検証が必要である。
333	6	(1)	障害者の消費者被害の防止策の強化 消費者政策の更なる推進の観点から、平成27年度の消費者基本計画の改定において設定されたKPI(重要業績評価指標)について、その後の進捗状況が具体的に記載された点は評価できる。しかしながら、KPIの現状として今回記載されている、施策の実施結果やそれに関する具体的な数値等について、その実施状況を詳細に参照することが困難な箇所が見られる。 例えば、142頁6(1)に、「国民生活センターのウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者等への配慮を実施」とあるが、実際に国民生活センターのウェブサイト参照しても確認ができなかった。 実施状況についての国民の検証可能性の観点から、可能な限り、参照可能な資料・HPアドレス等をより具体的に明記していただきたい。 また、具体的な数値を記載しているものの、その数値の持つ意味が明らかでない箇所が多く見られる。
334	6	(1)	国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化 国民生活センターが、全国の消費生活相談情報の分析を踏まえて消費者保護関連法制度・政策の改善に向けた問題提起や情報提供を効果的に行うためには、消費者庁及び消費者委員会と密接に連携して分析及び情報交換を行うことが必須であり、また、消費生活センター・消費生活相談窓口支援の中核機関としての機能を果たすためにも地方移転をすべきではない(消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書(平成27年11月20日))。
335	6	(1)	消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化 平成26年4月の総務省の「消費者取引に関する政策評価書」における勧告では、消費者庁に対し「その司令塔機能を発揮して、政府全体の具体的施策目標を設定し、個々の施策の体系化、構造化を図り、これを次期消費者基本計画の改定に反映し、推進することを求めている。基本計画(素案)では、現行の消費者基本計画と比べて、消費者庁の司令塔機能をより強く発揮することを明記し、どの部分が従来と比べて施策の体系化、構造化が図られているかを明らかにすべきである(消費者基本計画(素案)に対する意見書(平成27年2月18日))。
336	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 電力だけでなく、平成29年度ガスの小売料金全面自由化になります。トラブルなどの解決支援の相談窓口が必要です。既に当該窓口ではガスの相談も受け付けておられるようです。消費者が利用しやすいように赤字の挿入をお願いします。 下記の下線部分を加えて下さい。よろしくお願いたします。 電力取引監視等委員会相談窓口⇒電力・ガス取引監視等委員会相談窓口 <本文中> 電力の⇒電力・ガス
337	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 146頁の丸数字8の3行目の括弧内の「次表」は「別表3」のほうが適当です。
338	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 146頁の丸数字8の下線部の2行目「関係省庁」：別表3には民間団体も記載されているので「関係省庁等」などの記載が適当です。
339	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 146頁の丸数字8の平成27年度実績の「消費者庁」：別表3の所管省庁等は多岐にわたっているのですから、「消費者庁、関係省庁等」と記載するのが適当です。
340	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 146頁の別表3の「審査局管理企画課情報管理室」は、147頁の記載と同様に「公正取引委員会審査局管理企画課情報管理室」のほうが理解が容易と思います。
341	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 146頁の別表3の審査局管理企画課情報管理室の「電子申告窓口」は、当該ホームページでは「電子窓口」となっています。
342	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 147頁のディスクロージャー・ホットラインの「金商法」は「金融商品取引法」と正確な法律の名称を記載してください。
343	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 148頁の「国土交通ホットラインステーション」のウェブサイトはリンク不良で閲覧できません。正しいアドレスは <a href="http://www.mlit.go.jp/useful/hotline1.html">http://www.mlit.go.jp/useful/hotline1.html</a> ではないか。
344	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 148頁の自動車不具合情報ホットラインのウェブサイトはリンク不良で閲覧できません。正しいアドレスは <a href="http://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcf/report.html">http://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcf/report.html</a> ではないか。

パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見によるもの		意見
345	6	(1)	消費者からの情報・相談の受付体制の充実 ・消費者保護視点から情報アクセス・コミュニケーションに障害を持つ方の被害の発生・拡大の防止を図るために、メール・FAX等を含めた緊急連絡体制をどう築(か)を明記すべき。連絡先に、いまだTELのみの表記となっているところが散見されている。 ・障害者差別解消法との整合性がなされているかどうか、検証が必要である。
346	6	(1)	新規 消費者庁の徳島移転が検討されているが、地方活性化の観点、働き方を改革するという観点からも推進が望まれ、それが消費者行政の発展につながると思われる。そのため、移転の有無にかかわらず、6章の消費者行政の体制整備のところに、「消費者庁をはじめとした消費者行政による地方創生、働き方改革の推進」を工程表(矢印)に追記すべきである。
347	6	(1)	新規 震災をはじめ、災害により自治体の機能が不全に陥る事態を想定し、「緊急時の国としての自治体支援策検討」を施策に追加してください。
348	6	(2)	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等 150頁の丸数字1のKPIの現状の「145頁」：同頁には該当する文章記載がありません。
349	6	(2)	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等 平成27年4月1日現在、地方消費者行政強化作戦の効果として地方の市区町村における相談窓口未設置自治体数が「0」になったということを消費者庁が「平成27年度地方消費者行政の現調査」で発表している。ただ、消費者行政担当事務職員の71.1%は他の業務との兼職となっている。また、相談窓口の相談員の無資格者も依然として25%ほど存在する。窓口を開設した以上、専門職員が増え、相談員の有資格者がより多く配置するといった内容の充実を図るための施策を更に積極的に展開してください。また、消費生活相談員の雇止めも相変わらず存在する地方公共団体があります。業務の充実を考えたとき、安易に就業年数で雇止めを実施することのないような雇用に関する指針の策定をしてください。
350	6	(2)	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等 平成27年4月1日現在、地方消費者行政強化作戦の効果として地方の市区町村における相談窓口未設置自治体数が「0」になったということを消費者庁が「平成27年度地方消費者行政の現調査」で発表している。ただ、消費者行政担当事務職員の71.1%は他の業務との兼職となっている。また、相談窓口の相談員の無資格者も依然として25%ほど存在する。窓口を開設した以上、専門職員が増え、相談員の有資格者がより多く配置するといった内容の充実を図るための施策をさらに積極的に展開してください。また、消費生活相談員の雇止めも相変わらず存在する地方公共団体があります。業務の充実を考えたとき、安易に就業年数で雇止めを実施することのないような雇用に関する指針の策定をしてください。
351	6	(2)	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等 ア 地方公共団体の消費者行政は、その基盤がなお不十分である。財政的支援を含めて、更なる国による種々の支援が求められている(新たな「消費者基本計画(素案)」に対する意見書(平成22年2月18日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(平成25年4月18日))。 イ 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまでに研修の充実や国家資格化や雇止めの抑止などの施策が行われてきたが、まだ道半ばである。引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである。また、消費者行政担当職員は減少傾向が続いている。消費者庁は、地方の消費者行政担当職員が増員されるよう地方公共団体へ働きかけること、消費者庁と国民生活センターは、消費者行政担当職員の資質の向上に向けた抜本的な研修の充実に取り組むことが必要である(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(平成24年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(平成27年2月18日))。
352	6	(2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) 改正消費者安全法が平成28年4月から施行されたことを受けて、地域の見守りネットワークの推進に向けたKPI(事業評価指標)を具体的に設定すべき。その際に、地域では福祉部局の見守りネットワークが先行していることから、消費者安全法の一律的な施行による事業押し付けで自治体の取組が混乱しないよう支援をすることをKPIに盛り込むべき。(6国や地方の消費者行政の体制整備 (2)地方における体制整備 2地域の見守りネットワークの構築)
353	6	(2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) 地域における見守りに関する先進事例の収集・提供について、情報発信にとどまらず、十分な取組ができていない地域の状況把握を行い、そうした地域への支援体制を構築すべきです。住民参加の地域作りは、消費者被害防止だけでなく、福祉・介護、防犯、防災など様々な分野で求められています。他省庁との連携はもちろんですが、地域の見守りネットワークの構築などの取組強化を行ってください。
354	6	(2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) 改正消費者安全法に基づく、消費者安全地域協議会の設立に関するKPI測定は地域の実情に応じた柔軟な対応としてください。すでに地域には福祉部局を中心とするネットワークが存在しています。そうした地方公共団体の中には重ねての消費者安全地域協議会の設立が困難なところもあります。また、こうしたネットワークは機能しているかどうか重要であり、設立支援のみならず、「運用状況の把握」も加えてください。
355	6	(2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) 改正消費者安全法に基づく、消費者安全地域協議会の設立に関するKPI測定は地域の実情に応じた柔軟な対応としてください。既に地域には福祉部局を中心とするネットワークが存在しています。そうした地方公共団体の中には重ねての消費者安全地域協議会の設立が困難なところもあります。また、こうしたネットワークは機能しているかどうか重要であり、設立支援のみならず、「運用状況の把握」も加えてください。
356	6	(2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) 高齢者の消費者トラブル未然防止のために、介護、防犯等の既存の体制の活用や関係者との連携は欠かせないことではありますが、介護などの福祉関係者が、消費者被害を発見した時に消費生活センターへ連絡する意識が薄いという現実があります。福祉部門の関係者への消費生活相談窓口の周知について、継続的に実施してください。
357	6	(2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) 高齢者等の消費者被害の発見・未然防止を図るためには、見守りネットワークにおいて消費生活協力団体等を活用し、新たな構成員を育成していくことが重要です。単に消費者安全確保地域協議会を設置するだけでなく、維持・拡充していく仕組みが求められることとなります。KPIとして消費者安全確保地域協議会の設置状況が挙げられていますが、育成プログラムの有無など地域協議会の実施の状況に関する観点も追記してください。
358	6	(2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) ア 地域の見守りネットワークの構築について、地域における見守りに関する先進事例の収集と情報提供を行い、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用を支援することにより、ネットワークの構築を推進するとされているが、それだけでなく、協力員・協力団体となりうる人材育成や団体に対する支援が取り組むべき施策を進めるべきである(消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(平成25年11月21日))。 イ 消費者教育の推進の項目において、「地域における連携・協働を支援するコーディネーターや教職員への研修等による消費者教育の人事の育成、地域での消費者教育の担い手となる消費生活サポーター等の養成講座の実施の支援を行う」とされているが、本項目には人材育成に関する記述が見当たらない。地域ネットワークの形成のためにも地域で消費者問題について関心を持って行動する人材(消費者安全法における消費生活協力員等)の育成とその活動に対する継続的支援が不可欠であり、国において、消費生活協力員等の人材育成のため、研修カリキュラムの整備、都道府県など人材育成に取り組む自治体に対する研修費等の財政援助、簡易な資格認定制度の整備等の具体的な支援策が更に検討されるべきである(消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(平成25年11月21日))。
359	6	(2)	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等、地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体) 相談窓口は全地方公共団体に設置済みとなっていますが、空白地は存在します。また、窓口はあっても、対応は職員業務が多く、行き届いていないといえます。 ・消費生活相談員の配置等の達成状況は数値が高くなく、全都道府県達成にならない限り、達成していない地方公共団体の状況は変わりません。達成していない少数地方公共団体をいがしるにすぎない評価をしないでください。 ・適格消費者団体の設立促進については空白3ブロックにあてはまらない地方公共団体でも設立に向けて支援を必要としているところもあります。支援の対象として考えてください。
360	6	(2)	地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有 155頁の丸数字3の平成27年度実績の「消費者行政ブロック会議」は丸数字3の5行目の「地方消費者行政ブロック会議」とは違うものですか。
361	6	(2)	地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有 155頁の丸数字3の平成27年度実績の「全ブロックで実施した」は「全ブロックを実施した」などの日本語の表現の適正化が必要です。



パブリックコメント意見

回答No.	素案の対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの		意見
362	6	(2)	都道府県における法執行強化 155頁の丸数字4の下線部の2行目「13日」は「13日間」を意味するのでしょうか(それとも「13日まで」か)。
363	6	(2)	都道府県における法執行強化 155頁の丸数字4の下線部: 参加人数の記載が漏れています。
364	6	(2)	都道府県における法執行強化 消費者問題は複数都道府県にまたがり広域的に発生することがほとんどであることから、国における執行力を強化するとともに、国(消費者庁、経済産業省)と都道府県間の情報共有と連携を強化し、事案によって国と都道府県が役割分担するなどの対策が更に検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(平成26年4月18日))。
365	6	(2)	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等、地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)、地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有、都道府県における法執行強化 相談窓口設置、専門相談員配置、消費生活センター設置等について市町村長・市町村担当者への働きかけは重要ですが、小規模地方公共団体等の自力での達成が困難な現状もあります。その場合、広域体制での実現を目指すため、都道府県による調整、働きかけ、支援が最も重要です。また、設置へ向けた支援だけでなく都道府県の消費生活センターが市町村のセンターオブセンタースの役割を果たすべきとの内容も必要です。
366	6	(2)	消費生活相談情報の活用 平成27年に消費者委員会にて特定商取引法改正が検討された際、PIO-NET情報の信頼性が問題になりました。消費者庁は、PIO-NET情報の信頼性をより向上させる取組や、活用しやすいキーワードの項目設定など再度の見直しを国民生活センターと連携して行ってください。
367	6	(2)	消費生活相談情報の活用 PIO-NET情報は、消費者問題専門家である消費生活相談員が消費者から事情を聴き取り、統一的な入力要領に基づいて情報を入力し、担当職員の手で二重のチェックを経て登録される情報であること、1件ごとに見れば消費者の申出であっても、同様の苦情が数百件、数千件、数万件と集約されれば、不適正な販売方法の存在が推測されるデータとして十分な価値があること、民事裁判の資料や警察の捜査資料や各都道府県の審議会の資料や国会審議の資料として、年間3,000件以上の情報提供が行われていることなど、消費者トラブルの実態を示すデータベースであると認識しています。ところが昨年の特定商取引法専門調査会において、PIO-NET情報に対し、消費者の一方的な申出を記録したものに過ぎないとか、相談情報が客観的に整理しきれず動議規制を強化する根拠とならない、などという主張が一部委員から出されました。消費者庁はPIO-NET情報の信頼性をより高めるための取組や活用しやすいキーワードの項目設定など再度の見直しを国民生活センターと連携して実施してください。
368	6	(2)	消費生活相談情報の活用 行政の消費生活相談窓口に勤務しています。日々消費生活相談対応及び情報分析に役立つよう、PIO-NET情報(相談カード)入力に努めています。PIO-NET情報は行政指導や法律改正の参考になるデータであり、有用な情報になるように、相談者から十分な聞き取りをして、カードを起案していますが、苦慮することがあります。 ・最近の相談は契約形態が複雑で、しかも契約内容をよく理解していない契約などから問題の核心を聞き出さなければならない、契約書面を確認してからでなければ契約の全貌が把握できない事が多い。 ・PIO-NET入力に係る「決まり事」が多く、例えば「商品・役務」の分類や内容別キーワードの付与など、決められた条件に従わなければならない。 ・国民生活センター情報管理部発行の「PIO-NETつうしん」の指示が膨大で、パソコンで情報の検索はできるが、起案している相談内容でどのように該当するのか、精査するのが難しい。 参考 平成28年4月までに発行された「PIO-NETつうしん」 平成16年「通信536号」まで 平成16年から現在660タイトル 合計1,196タイトルの情報提供がありました。 例えば「登録されたデータの修正について」など、都度ごとに指示する内容だったり、情報管理部に寄せられた、カード入力についての質問への回答などで、PIO-NETに情報としてあげられる前には、相談員間でカードチェックをし、担当職員に修正をいただいておりますが、指示どおりに書くこと、チェックすることに莫大な時間を割くこととなります。「消費生活相談カード記載要領」や「PIO-NET分類キーワードマニュアル」を基本にするだけでなく、「PIO-NETつうしん」の指示に従う情報入力には、新人相談員のみならず、年数を経た相談員も、相談対応とは別の苦勞があります。 窓口で簡易に入力でき、速やかな行政処分につなげられるよう支援をお願いします。 相談員の待遇改善の一つとして「入力に係る時間分の金銭面の支援」をお願いします。
369	6	(2)	消費生活相談情報の活用 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の入力業務は、相談員相互の情報交換の意味とともに、消費者安全法に基づく(消費者事故情報の)国への通知の意義を有するものであるが、地方の相談窓口における入力負担は相当大きい。全国からできるだけ漏れなく、迅速かつ正確な情報入力を確保するためには、PIO-NETの入力及び内容チェックに係る人件費の一定割合を国が継続的に負担することが検討されるべきである(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(平成24年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(平成27年2月18日))。
370	6	(2)	国民生活センター相模原事務所研修施設での研修の実施 国民生活センターの研修開催状況の評価(KPI)は、設定コース数だけでなく、参加自治体数や参加者数を含めた評価とすべきです。また、より多くの人が参加できるよう研修メニュー、日程設定等を工夫し、参加人数を増やすべきです。
371			新規 三菱自動車の燃費試験データ不正操作問題に関して、国土交通省による燃費試験方法の見直しや、エコカー減税分相当額の税金支払いを購入者に代わり三菱自動車にさせる措置の検討など、国として検討する施策についても盛り込むべきです。
372			全体 KPIの設定について 1) KPIの設定について、意欲的な目標設定をお願いします。 理由 多くの項目でKPIについて具体的な数値の明示ではなく、項目の記載となっています。(KPIの現状)の記載があることから改定案までには数値を入れると思いますが、消費者基本計画は消費者団体としても行政と協力して進めていく必要のある項目が多数あります。共に消費者基本計画を推進する立場から意欲的な目標設定としていただくようお願いいたします。
373			全体 KPIの設定について 1) KPIの設定について、意欲的な目標設定をお願いします。 理由 多くの項目でKPIについて具体的な数値の明示ではなく、項目の記載となっています。(KPIの現状)の記載があることから改定案までには数値を入れると思いますが、消費者基本計画は消費者団体としても行政と協力して進めていく必要のある項目が多数あります。共に消費者基本計画を推進する立場から意欲的な目標設定としていただくようお願いいたします。
374			全体 今回公表された「消費者基本計画工程表」改定素案では、各施策について平成27年度の実績がまとめられていることは評価できますが、一方で、施策によってどのような成果が得られたかを振り返り、明確にすべきであります。

パブリックコメント意見

回答 No.	素案の 対象箇所 対象箇所は、意見者によるもの			意見
375			全体	全般について、前回のKPIとして業績を数値化したものが示されていますが、これらの数値が達成度を示しているかどうかは、疑問があります。一面だけの達成度ではなく全体的に質的に向上したかどうかが見える工夫が必要です。
376			全体	消費者委員会は、特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会から提出を受けた「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会報告書」の内容を踏まえ、2016年4月12日に健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議を関係大臣に行った。この建議の趣旨を消費者基本計画の全体に反映すべきである。
377			全体	消費者政策の更なる推進の観点から、昨年度の消費者基本計画の改定において設定されたKPI(重要業績評価指標)について、その後の進捗状況が具体的に記載された点は評価できる。しかしながら、KPIの現状として今回記載されている、施策の実施結果やそれに関する具体的数値等について、その実施状況を詳細に参照することが困難な箇所が見られる。
378			全体	<p>内容についてはさほど問題の無いものなのではないかと思われたが(少数のケースを過大評価してややバランスを欠く恐れがある様な施策実施があると思われる)、「まつ毛エクステンション」などは扱いが大き過ぎよう。性質的に指標として使うのも問題あるものである。)、本意見募集においてはその行い方が問題であると考えます。</p> <p>「 現行の工程表からの変更箇所には下線を引いています。」とあるが、変更した場合は見え消し又は新旧対照表を設けて意見募集を行うべきである。今回の場合に置いては新旧対照表を関連資料として掲示するのが適切である(ならび、「変更の概要」等も必要である。)。それをせずに意見を訊く事するのは少々あかしい。</p> <p>次回以降、改められたい。</p> <p>適切に消費者行政を実施されたい。</p>
379			該当なし	消費者庁には動物実験の事前倫理審査を義務付けるような指針がない。厚生労働省の動物実験指針は、食品衛生分野のみをカバーしており、その他の食品についてはカバーしていないというのが公式見解である。消費者庁が厚生労働省の指針を準用するというのなら、その旨厚生労働省の動物実験指針を改正すべきである。
380			該当なし	159頁以降に記載されている頁番号については全体的な見直しが必要です。(例えば、159頁の6(2)丸数字2、6(2)丸数字1の頁番号の「148」は誤記。)