

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
1	1	(1)	④	住宅・宅地における事故の防止 i) 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、ii) 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、iii) 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、iv) 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(2012年3月15日))。
2	1	(1)	⑤	基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組 基礎ぐい工事問題は、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、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る。こうした不適切な施工を防止するためには、既存の制度を前提とした対応では不十分であり、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、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(建築基準法改正に関する意見書(1997年10月17日)、建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明(2015年11月13日))。
3	1	(1)	⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組 ・子どもの事故防止について「子どもを事故から守る!プロジェクト」の展開が示されていますがSDGsの何番の目標に対応しているのかわかりません。他の施策でも共通していますがSDGsの何番の目標か具体的に記載してください。 ・地方自治体によってはホームページ上で「子どもを事故から守る!プロジェクト」にリンクを張っていたり、内容を紹介したりしていますが、一部の自治体での取り組みのようです。子どもを事故から守る大変有効な情報ですので、地方自治体のホームページからも閲覧できるように、働きかけを行ってください。
4	1	(2)	①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 医療機関ネットワーク事業については、参画機関が年々減少している、データの閲覧者が限られており事故情報が十分活かされていない、等の課題が指摘されています。情報アクセスを改善し、分析した情報を今後の事故防止のための施策に活かせる仕組みづくりが課題であり、このことを取組に記載してください。
5	1	(2)	①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 事故情報収集に関して、事故情報データベースを通じての公表については、より効率的かつ効果的なシステム構築をのぞみます。収集情報が迅速かつ広範囲に周知されなければせっかくの情報も被害拡大や抑止に効果的とはいえません。特に生命・身体・財産に関する情報については、注意喚起前に事例ごとに情報を網羅した上で危害度をランク分けするなど、被害分析にもとづいた公表基準等をさだめて、「日常的に消費者に目につきやすい公表(広報)体制」をとっていただくことを要望します。現在のリコール情報は大変貴重ですが、周知方法をより工夫していただくことを望みます。
6	1	(2)	③ ④	リコール情報の周知強化 製品安全に関する情報の周知 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の周知はテレビやラジオ等を利用することが効果的であり、消費者庁において、メディアと連携し、毎週定期的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。 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(2012年11月16日))。
7	1	(3)	①	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施 調査を完了した場合の勧告に限らず、調査の過程等の再発防止策等の意見についても、これを尊重した速やかな対応がなされるべきである(「消費者安全調査委員会」による消費者事故等の調査についての意見書(2012年3月2日))。
8	1	(3)	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(2014年4月18日))。
9	1	(3)	⑥	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、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(2014年4月18日))。
10	1	(4)	③	食品安全に関するリスク管理 ・2018年の食品衛生法改正で食品リコール情報の報告制度の創設が決まったことに加え、同年の食品表示法改正により「食品表示基準に従った表示がされていない食品の自主回収を行う場合の届出の義務化」も決まりました。これを踏まえリコール情報のデータベース構築の件を加筆するとともに、データベースは情報を網羅した上で危害度をランク分けするなど、リスクに応じて重要度を確認できるシステムにしてください。 ・2018年の食品衛生法改正で「特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の届出の義務化」が決まり、2019年度に指定成分が検討される予定となっています。この件について加筆してください。プエラリア・ミリフィカの事案のように現行食品衛生法第6条・7条では、十分な対応が取れないケースが生じていることを踏まえると、衛生管理や原材料と製品の安全性確認の義務化等、安全性確保の法的位置付けについて加筆し、着実に実施して下さい。
11	1	(4)	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 現在、関係府省間で実施されているリスクコミュニケーションは、時宜に合ったテーマを選定し取り組まれています。さらに多様な民間団体等の関係者と密にコミュニケーションを行うことが必要と考えます。現在の意見交換会以上に幅広い関係者と意見交換を実施することを工程表本文に明記してください。
12	1	(4)	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 ゲノム編集技術を応用した食品の開発・研究が進んでいます。ゲノム編集技術に係るリスクコミュニケーションを積極的・計画的に実施して、消費者の不安に応え、理解が進む取組を進めてください。
13	1	(4)	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 関係府省等で連携したリスクコミュニケーションを展開されていることを評価します。食の安全は消費者の関心が高いことをふまえ、消費者団体をはじめ多様な団体との連携も視野に入れ、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も活用されていますが、まだまだ浸透していません。更なる消費者に向けた情報発信の工夫を望むとともに、KPIの設定を希望します。
14	1	(4)	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等関連政策大綱」を踏まえリスクコミュニケーションを推進するとされています。TPP11、日EUのEPA等、各国間での経済連携協定が進んでおり、生活にも大きな変化が起きてくると考えられます。KPIの現状は、リスクコミュニケーションの回数の合計値だけが記載されていますが、企画の目的や今後の予定等、具体的に記載してください。
15	1	(4)	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等関連政策大綱」を踏まえリスクコミュニケーションを推進するとされていますが、その他、各国間での経済連携協定が進み、国民が安全な食生活を送るための食品のリスクに関する正しい知識と理解がより必要となります。KPIに時宜に合ったテーマと今後の予定を記載してください。
16	1	(4)	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 ・関係各府省でリスクコミュニケーションの推進が行われ、パンフレットやウェブサイトなど様々な方法も取られています。KPIを見ると、意見交換会の回数は年々減少してきており、そのテーマも2018年度には「健康食品の安全性」や「農業」その他のテーマの開催がされていないようです。食品の安全性について幅広いテーマでリスクコミュニケーションを推進してください。 KPIの意見交換会の回数については、誰を対象に、どんなテーマで何回行われたか等、工程表の中に記載してください。 ・また、意見交換会だけでなく、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、SNS、メールマガジンや相談窓口等の活用についてもKPIに設定してください。
17	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保 TPP11協定や日EU協定の発効により、年を追うごとに輸入食品の増加が見込まれます。それに対応した、輸入食品の検査体制の強化を進めてください。
18	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保 ・TPP11、日EUのEPA等の経済連携協定が進み、海外からの輸入が増大すると予想されます。右肩上がり推移する輸入食品の監視に当たっては、十分な増員を行い適切に監視してください。 ・アメリカ・カナダ・アイルランド牛の輸入に関して月齢制限の見直しが検討されています。現地調査状況をホームページ等で情報提供してください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
19	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 地方公共団体による放射性物質検査体制支援として、「検査機器の貸与等」の取り組みの線表が、34年まで延長されています。市場に出回っている生産物のほとんどが放射性物質不検出という状況で、福島でもコメの全袋検査を減らしているという中、この施策がどういった成果が得られたのか政策評価を行い、環境変化に応じて施策の見直しを行ってください。
20	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 地方公共団体による放射性物質検査体制支援として、「検査機器の貸与等」の取り組み継続を評価します。測ることが現時点で一番確実な風評被害防止策であると考えます。
21	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 工程表の中で、「地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制の支援(検査機器の貸与等)」と「風評被害に関する消費者意識の実態調査の実施」が、2022年まで継続されていますが、現在では市場に出回っている生産物のほとんどが放射性物質不検出になっている状況の中で、地方自治体でも給食食材などの検査をやめている自治体が増えています。こうした状況の中で、この施策がどういった成果が得られたのか政策評価を行い、風評被害対策など環境の変化に応じた新たな施策の検討を行ってください。
22	1	(4)	⑦	農業生産工程管理(GAP)の普及推進 ・工程表によると34年度にかけて「ほぼ全ての国内の産地で国際水準GAPの取組拡大促進」を行うと記載されていますが、国内ではすでにJGAPを取得している農業生産者もあります。今後国際水準GAPとJGAPとの整合性をどう図るのかについて検討のスケジュールを記載してください。 ・消費者に対しては、GAPの理解促進をKPIに記載してください。
23	1	(4)	⑨	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。また、食品衛生法第3条第2項の記録(仕入れ元等に係る記録)の作成及び保存の責務を法的義務とすべきである(「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(2014年4月18日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))。
24	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 地方自治体による法執行の強化は消費者被害の防止のために重要である。自治体の法執行体制の強化が進むような国の支援策を取組に加えてください。
25	2	(1)	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、施行後の実例も出てきているところであるが、今後とも厳正な執行による実効性ある制度としていくことが求められる(「課徴金制度の在り方に関する論点整理」)についての意見書(2016年11月15日))。
26	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 地方自治体による法執行の強化は消費者被害の防止のために重要である。地方においては前管轄官庁である公正取引委員会と緊密な連携をして、自治体の法執行体制の強化が進むような支援策をしてください。
27	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 課徴金制度の見直しのための具体的なスケジュールを記載してください。不当な表示による不当な利益をはきだすだけでなく、被害を受けた個別の消費者への返還のための実効性のある制度への見直し、適格消費者団体への財政支援のための検討が必要です。
28	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 地方自治体による景品表示法の執行は格差があります。事業者内部からの通報、住民からの申し出、いずれにしても身近な自治体に最も通報しやすいと考えられます。地方自治体にそれを受け止める力、執行する力が必要ですが、十分とは言えません。消費者庁として、地方自治体の執行体制の強化のための具体的な施策を記載してください。
29	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 課徴金制度の見直しについては、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聴きつつ、健全な事業活動の萎縮を招かないよう、慎重に対応すべきである。
30	2	(1)	②	景品表示法の普及啓発 事業者は、商品説明や取引条件の強調したい内容は大きく目立たせる(強調表示)が、消費者が予測できない例外事項、追加費用などの消費者から見たデメリットな表示(打消し表示)は、強調表示のそばに書かれておらず、下部で小さい文字で書かれていることもある。スマートフォンでネット通販を行う事が当たり前になっている。画面が小さい故に、打消し表示が、強調表示と離れた場所にあるから見つけられず、契約内容の全容が分からなかった、打消し表示が小さく書かれていたのでは読まなかったという意見も多い。事業者が提供する広告表示について、打消し表示は消費者に分かりやすいものでなくてはならない。有利誤認に繋がりがやすい不当表示を監視する仕組みを設けてほしい。消費者も打消し表示に関心を持ち、打消し表示という言葉を知ることがあると思う。
31	2	(1)	③	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援 電力・ガス小売自由化後の販売に関して、自由化のものへの誤った情報に基づく営業、独占的なスイッチング情報提供事業や取戻し営業等、消費者の選択の阻害となるような営業がおこなわれていないかを調査のうえ、最低限の監視に有効かつ実効的な、公正競争規約の申請や認定を促してください。(3(2)②(関連)LPガスについてはより一層の消費者保護をすすめた内容にしてください。
32	2	(1)	—	— ○ステルスマーケティングについて【52頁最終行以下に追加すべき事項】 消費者に宣伝と気付かれないように行われる宣伝行為、いわゆるステルスマーケティングは、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為であるが、現在の景品表示法には直接これを規制する規定がない。そこで、内閣総理大臣の指定を追加することによって、不当な表示の禁止(景品表示法第5条)の対象に、この種の宣伝行為を加えるべきである(ステルスマーケティングの規制に関する意見書(2017年2月16日))。
33	2	(2)	⑤	医療機関のウェブサイトによる情報提供 医療法改正により、美容医療の領域に限らず、医療全般について同法上の「医療広告」とみなされていなかったウェブサイト・折込広告・TVCM・看板等についても、その表示内容が虚偽・誇大にわたる場合には、報告徴収・立入検査、罰則、中止・是正命令等の強制力を伴う行政措置をとることができる制度が導入され、ネットパトロール事業による監視体制の強化もとられているが、なお、規制の実効性について注視していくべきである。生命・身体の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(2013年12月19日))。
34	2	(2)	⑤	医療機関のウェブサイトによる情報提供 医療被害については、美容医療についての取り組みはすすめられているようだが、国会または次国会において改正される医薬品医療機器等法に関して、未承認薬の早期承認や誇大広告等への課徴金制度導入、監視的委員会の設置に対応して、消費者庁内にも消費者相談や被害事例を踏まえた情報収集体制の整備が求められていると考えます。一般薬やワクチン等もふくめた医療情報ウェブサイトの構築を望みます。
35	2	(2)	⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化 No.73と同趣旨。執行強化を求めます。
36	2	(2)	—	— ○有料老人ホーム等高齢者向け住まいに係る表示に対する規制【60頁最終行以下に追加すべき事項】 有料老人ホーム等高齢者向け住まいについては、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、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、ガイドラインの規制対象とすべきである(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(2011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(2014年4月18日))。
37	2	(3)	①	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 近年、機能性表示食品や「いわゆる健康食品」が増加し、消費者は手軽に購入できるようになりました。しかし、消費者が「いわゆる健康食品」のリスクについて学んだり、機能性表示食品制度に関する情報に触れたりすることはほとんどありません。その結果、特定の成分を濃縮したカプセル剤や飲料等、通常食品では摂取しないような形態や方法による健康被害が発生しています。今後も消費者への継続した情報発信等が必要だと考えます。KPIには各表示項目(食品添加物・栄養成分表示・特定保健用食品・機能性表示食品)に関する理解度が目標値とともに新たに明示され、帯表の細分化も図られましたが、機能性表示食品に対する理解度が他の食品と比べて極端に低くなっているため、理解度を向上させる具体的な施策を工程表本文に明記してください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
38	2	(3)	①	<p>この間、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の議論が行われ、今後、添加物表示の検討が始まるとされています。次々と制度が変わり、消費者にとって理解困難な表示制度となる懸念があります。現在、消費者委員会で議論されている食品表示のあり方(全体像)の検討も踏まえ、制度の円滑な実施が図れるよう、消費者への周知・啓発を計画的に行ってください。</p>
39	2	(3)	①	<p>「機能性表示食品」や「いわゆる健康食品」等が増加している中、消費者が「いわゆる健康食品」のリスクについて学んだり、機能性表示食品制度に関する情報に触れたりすることはほとんどなく、その結果、特定の成分を濃縮したカプセル剤や飲料等、通常食品では摂取しないような形態や方法による健康被害が発生しています。KPIには各表示項目(食品添加物・栄養成分表示・特定保健用食品・機能性表示食品)に関する理解度が目標値とともに新たに明示され、帯表の細分化も図られましたが、機能性表示食品に対する、消費者への広報や教育に関するKPIやその理解度を示すKPIの設定を希望します。また、科学的根拠に乏しい製品群が市場から淘汰されていくための普及啓発や、本制度における科学的根拠に関する質の向上に向けた取り組みについても、工程表に記載されることを望みます。</p>
40	2	(3)	①	<p>食品表示については、この間、食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、今後食品添加物表示の検討が始まるとされています。次々と制度が変わり、消費者にとって学習しても理解できない表示制度となる懸念があります。現在、消費者委員会にて食品表示のあり方(全体像)の検討も行われていますが、今後の検討や見直しの計画を具体的に記載してください。</p>
41	2	(3)	①	<p>ア 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、食品添加物表示の在り方など取組が遅れている重要課題について、早急に具体的検討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(2014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(2013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(2012年11月15日))。 イ 加工食品の原料原産地表示については、義務表示の対象は、重量割合上位3位まで(ただし、重量割合上位2位までで重量比率の大部分を占める場合は2位まで)の原材料の原産地とし、可能性表示・大括り表示及び中間加工原材料の製造地表示を見直すなど、消費者の自主的かつ合理的な選択を実質的に確保できる制度とすべきである(加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))。 ウ 遺伝子組換え表示の在り方については、組み替えられたDNA又はこれによって生じたタンパク質が加工後検出不能であるもの、遺伝子組換え農産物が重量割合4位以下の原材料に用いられている場合や全重量の5%未満の原材料に用いられている場合等に義務表示の対象を拡大するなど、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会を実現するために、遺伝子組換え表示制度の見直しを行うべきである(遺伝子組換え食品の適正な表示を求める意見書(2018年3月15日))。 エ 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に関与できるようにすること等、根本から制度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(2015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(2013年11月22日)、機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会報告書に対する意見書(2017年2月16日))。 オ 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を増員するとともに、農林水産省の表示・規格指導官(「食品表示GMEN」)を消費者庁に移管し、更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(2013年2月14日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日)、「食品表示基準の一部を改正する内閣府令(案)」に関する意見募集に対する意見書(2017年4月21日))。</p>
42	2	(3)	①	<p>・食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、消費者は制度の改正を十分に理解できていません。今後、食品添加物表示の検討が始まることもあり、消費者の商品選択に資する食品表示制度について、わかりやすく継続的に情報発信をしてください。</p>
43	2	(3)	①	<p>食品表示については、食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度、今後添加物表示の検討が始まるとされています。次々と制度が変わり、消費者にとって理解しづらい表示制度となっています。わかりやすくまとめた冊子などにより、制度についていねいな説明を求めます。</p>
44	2	(3)	①	<p>消費者トラブルとなる商品として、健康食品は常に上位にあがっています。それは、その効能効果がわかりにくい、消費者のさまざまな願望が叶うかのように期待させやすいという土壌があるからです。そのため、いわゆる健康食品を淘汰されることを期待した機能性表示食品制度ですが、十分に効果を発揮するとは言えません。信頼性を確保するための見直しをすると同時に、制度について消費者への周知徹底、事業者への指導や景表法の迅速な適用など、どれが欠けても消費者は適切な選択ができません。見直しの具体的スケジュール、ITの活用など必要となる情報に届けるための施策を記載してください。</p>
45	2	(3)	①	<p>・食品表示については、この間食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、今後食品添加物表示の検討も予定されるなど、消費者にとって複雑かつ難解な表示制度となる懸念があります。食品表示トータルでわかりやすい表示制度となっているのか、検証を行ってください。 ・工程表に新たに「栄養成分表示への関心を高める環境づくり…活用促進」の項目が2022年度まで設定されましたが、KPIの現状をみると、栄養成分表示は唯一理解度が目標値を上回っており、この現状から具体的にどのような施策を行うのか明らかにしてください。</p>
46	2	(3)	②	<p>・機能性表示食品に関しては、2019年度から「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象となります。さらに食薬区分の運用も変更される予定です。消費者に普及周知を行うとともに、機能性表示食品制度が4年を経過する中で、制度の見直し検討を行ってください。 ・消費者委員会の「特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」への対応について、取り組みを具体的に記載してください。</p>
47	2	(3)	②	<p>2019年度から食薬区分の運用も変更され、さらに機能性表示食品に「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象になる。このことを消費者に普及周知を徹底すべきである。また、機能性表示食品制度が出来て4年が経過、問題点を洗い出し、見直し検討を行ってください。消費者委員会の「特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」への対応について、取り組みを具体的に記載してください。</p>
48	2	(3)	②	<p>機能性表示食品に関しては、2019年度から「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象となります。さらに食薬区分の運用も変更される予定です。消費者に普及周知を行うとともに、今後被害発生が不可避である、機能性表示食品制度自体の見直しにも着手してください。</p>
49	2	(3)	②	<p>機能性表示食品に関しては、2019年度から「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象となります。さらに食薬区分の運用も変更される予定です。消費者に普及周知を行うとともに、機能性表示食品制度が4年を経過する中で、制度の見直し検討を行ってください。</p>
50	2	(3)	②	<p>「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書の提言、及び消費者委員会の建議を踏まえ、i)健康増進法への不実証広告規制の導入、ii)健康増進法第31条の「著しく」の要件の削除、iii)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、iv)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、その他の「いわゆる健康食品」に関する啓発活動については、これらを購入する者に高齢者も多く、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に鑑み、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を行うなど、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(2013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(2016年4月13日))。</p>
51	2	(3)	③	<p>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」報告書が提言し、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な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(2016年4月13日))。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
52	3	(1)	①	特定商取引法の執行強化 ・地方自治体による法執行の強化は消費者被害の防止のために重要です。自治体の法執行体制の強化が進むような国の支援策を取組に加えてください。 ・消費者被害が広がる中で、不招請勧誘規制の導入など再度の法律見直しが必要であり、「見直し検討」を取組に加えてください。
53	3	(1)	① ②	特定商取引法の執行強化 特定商取引法の見直し もともと被害が発生しやすい類型を法制度化した特商法では現在の高齢者をねらった詐欺に対応する内容になっていません。総合的な消費者詐欺防止法の検討を要望します。
54	3	(1)	②	特定商取引法の見直し ア 2016年改正において見送られた以下の事項について、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(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(2015年7月17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(2014年4月18日)、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(2012年2月17日))。 (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。 (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。 (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。また、現在開催されている「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」での審議も踏まえ、オンラインプラットフォーム事業者による消費者の安全確保に関する責任を明確にすること。 (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、全国的被害事案等については、国と都道府県が役割を分担するなどの対策を検討すること。 イ 成年年齢を引き下げる改正民法が成立したことを踏まえて、特定商取引法について前記①ア(イ)の改正が2022年4月の成年年齢引下げの施行と同時に進められるべきである。
55	3	(1)	②	特定商取引法の見直し 2017年に施行された改正特定商取引法においては、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である。
56	3	(1)	②	特定商取引法の見直し 特商法の改正は一定程度なされましたが、不招請勧誘規制の導入など重要な課題が残っています。いつから見直しをスタートするのか具体的に記載してください。また、成年年齢引下げに伴う手当てとして、連鎖販売取引や訪問販売における施行規則の改正についても具体的なスケジュールを記載してください。
57	3	(1)	②	特定商取引法の見直し 特定商取引法施行規則の見直しについては、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聴きつつ、健全な事業活動の萎縮を招かないよう、慎重に対応すべきである。
58	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 2018年改正の際の附帯決議への対応として、次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。
59	3	(1)	④	消費者契約法の見直し ・平成30年度改正の附帯決議への対応として、次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。 ・KPIにある「法の認知度」は、何を基にしたデータか記載してください。
60	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 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立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べきであり、具体的には、「消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)」(2014年7月17日)で提言した内容への法改正が行われるべきである。 イ 平成28年及び平成30年改正消費者契約法(平成29年6月及び平成31年6月施行)の実効性を確保するため、引き続き、消費者、事業者、消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、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(「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書(2017年4月28日))。 ウ 平成29年8月に取りまとめられた消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書及び消費者委員会の答申付言において、法改正を行うべきもしくは早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題とされたにもかかわらず、平成30年改正消費者契約法で改正がなされなかった事項(消費者契約法第9条第1項の「平均的な損害の額」に関する消費者の立証責任を軽減するための推定規定の導入及び合理的な判断をすることができない事項を利用して契約を締結させる類型のうち、非作出型のつけ込み型不当勧誘に対する消費者取消権の付与)、及び同報告書に対する当連合会意見書において指摘した同報告書の提案内容の中で不十分な点については、直ちに所要の検討を行って改正法案の国会提出を目指すべきであり、その具体的なスケジュールを明確に工程表に示すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書(2017年8月24日)、「消費者契約法の一部を改正する法律案の骨子」についての会長声明(2018年2月22日))。 また、法改正後においては、実効性を確保するため、消費者、事業者、消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にもより具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。
61	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 消費者委員会の答申の付言に記載された事項等は、引き続き分析・検討を行い、必要な措置を講ずる、とありますが次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。
62	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 2018年に成立した改正消費者契約法は、その成立の際、さらなる実効性確保のため、「適切な措置を講ずべき」と政府に求める附帯決議が衆参両院において採択されている。当該附帯決議の中には、「いわゆるつけ込み型不当勧誘行為に対する取消権の創設」や「事業者の平均的な損害額に対する消費者の立証責任の負担軽減措置」等、早急に措置を講ずべき内容が含まれており、消費者庁長官においても「附帯決議を重視し、検討への対応を整備していく」旨のコメントを出されている。早期の実現に向けては、そのスケジュールを明確にすることが重要であり、その工程を明記すべきである。
63	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 平成30年度改正の附帯決議をふまえ、改正で積み残された論点についても引き続き見直し体制を継続させてください。次回改正にむけてはより消費者の被害状況などを明確にしたうえで、他の法規範や判例実務との整合性を熟慮したうえで専門的な議論のできる人選および場を設定してください。特商法改正議論もふくめ、保護法益は消費者利益であるべきところ事業者の介入が多いと感じられます。(4(1)④関連)
64	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 2回にわたって改正されましたが、要件が複雑であり適用の判断が難しいため、消費生活センターでの活用には十分な研修が必要です。また、違反しないように注意するよう事業者へ周知し、取消ができる権利について消費者へも周知することが重要です。そして、消費者委員会が平成29年8月に発出した付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた今後の取組スケジュールを、具体的に記載してください。
65	3	(1)	④	消費者契約法の見直し ・2018年度改正の附帯決議では、「つけ込み型不当勧誘取消権」などについて成立後2年以内に必要な措置を講ずることが求められています。附帯決議への対応として、次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。 ・KPIにある「法の認知度」は、何を基準にしたものかわかるように記載してください。
66	3	(1)	④	消費者契約法の見直し 消費者契約法に係る消費者委員会への付言に関しては、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聴きつつ、健全な事業活動の萎縮を招かないよう、慎重に対応すべきである。
67	3	(1)	⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進 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(2015年9月10日)、消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(2014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(2015年7月17日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」及び「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2016年5月25日))。なお、地域の見守りネットワークの構築については、改定素案6(2)②に関する後記6(2)②を参照されたい。
68	3	(1)	⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進 ○成年後見制度について 現在の成年後見制度は、年金生活者などにとって、後見人への報酬が高額で利用しづらい。成年後見制度利用支援事業もあるが、本人や親族が申し立てた場合は助成対象にならず、所得要件でも制限されてしまう。 高額な資産があっても専門の後見人が選ばれても、金銭管理が多く生活面は見えてくれないなどの不満もあり、一度選任されると交代は難しいようだ。 経済的、社会的に困難を抱え、借金や医療・介護費用がかかり、後見人に報酬を支払えない人でも制度を利用できるようにするべきと思う。制度の利用支援事業の内容を見直し、市区町村で社会福祉協議会などの法人後見のしくみを整えてもらいたい。 認知症の高齢者が増えることが予想される中で、弁護士や司法書士だけにたよるのではなく、市民後見人や法人の活動を支える支援員の育成に力をいれるべきである。 介護ケアマネジャーやホームヘルパーにおいても、この制度を知ってもらい、連携することで市民後見人の活動を広げ、不正が生じないようにする仕組みも必要である。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
69	3	(1)	-	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し インターネット上に掲載される広告には、広告に対する意見や感想を送信する[広告に対するフィードバック]という機能があるが、広告事業者が内容が不適切であることを報告しようとする、消費者の年齢や性別などに関連しない内容であっても該当する広告に興味があると誤認識され、問題を報告したウェブ広告で埋め尽くすなどの手口で執拗に勧誘してることが多い。特定商取引法および消費者契約法に関連して、広告を出稿した販売事業者が不法行為の疑いがあり、広告を閲覧した消費者がフィードバックを通じて契約を締結しない意思を伝えた場合、当該事業者の広告の表示を停止できるよう、各広告配信事業者への働きかけとして盛り込んでほしい。
70	3	(1)	-	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し インターネット上に掲載される広告では、虚偽広告や誇大広告とともに、口コミサイトなどの外部サイトを仲介して「某芸能人が絶賛した」あるいは「某テレビ番組で取り上げられた」など虚偽や誇大の疑いがある記事を掲載する販売事業者が問題になっているが、主にスマートフォン向けのポータルサイトやアプリケーション内で、ニュースなどの関連記事とともに、『ほぼ十割の人が痩せる』などの断定的な表現や『死を誘う口臭』などの侮蔑的な文言を利用して消費者に危害を加えたり多大な損害を与えたりする意図を持った広告を掲載する配信事業者が複数存在しており、不適切な内容であっても報告する手段が用意されておらず、セキュリティ対策ソフトでは全く対処できない。悪意のある広告を複数掲載するなどの不法行為を繰り返すネット広告配信事業者に対して、罰則を含めた監視と規制を強化するべきではないか。
71	3	(1)	-	民法の成年年齢引下げの動きに関連する事項【77頁最終行以下に追加すべき事項】 ア 成年年齢を引き下げる改正民法が2018年6月に成立し、2022年4月から施行されることとなったが、下記の法改正は十分にできておらず、少なくとも改正法施行前に実現されるべきである(民法の成年年齢の引下げに関する意見書(2016年2月18日)、民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。 (ア) 消費者契約法に、事業者が消費者の判断力、知識、経験等の不足につけ込んで締結させた契約について、消費者が契約を取り消すことができる規定を定めること。 (イ) i) 18歳、19歳の若年者の特定商取引(通信販売及び連鎖販売取引を除く。)について、勧誘の際の適合性の確認を事業者が義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。ii) 18歳、19歳の若年者の一定額を超える通信販売について、事業者が適合性の確認を義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。iii) 18歳、19歳の若年者の連鎖販売取引について、若年者に対する勧誘を全面的に禁止し、若年者に取消権を付与すること。 (ウ) 割賦販売法を改正し、18歳、19歳の若年者がクレジット契約をする際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。 (エ) 18歳、19歳の若年者が貸金業者から借入れ(キャッシング)等を行う際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。 イ 消費者教育推進法の趣旨に則って、成年年齢到達前の小学校・中学校・高等学校における消費者教育の内容及び体制の充実、成年年齢到達後の大学・専門学校における消費者教育の内容及び体制の充実など、質的にも量的にも抜本的な見直しを行うべきである。 ウ 民法の改正により成年年齢が引き下げられた事実並びに2022年4月から引下げが施行されることを周知するとともに、上記イの施策が実施されるよう十分な対応がなされるべきである。 エ なお、若年者の消費者被害の実態に鑑みれば、上記ア(イ)～(エ)で指摘した施策の対象となる「若年者」を「満18歳から満22歳までの者」とすることを検討すべきである。
72	3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進 MVNO音声付サービスが初期機契約解除の適応になったことは評価する。情報通信サービスは、生活に利便性をもたらし不可欠なものとなっているが、サービス内容が難しく、消費者にとって理解しにくい。情報通信サービスの契約は継続して利用するサービスであるため、解約でトラブルになりやすい。複雑な通信契約では、消費者との契約の接点となる携帯ショップ(代理店)は、消費者のニーズを聞き、顧客の適合性に照らして、消費者に分かりやすく説明してほしい。通信事業者は、顧客の苦情を受け付けるカスタマーセンターの機能を充実させて、代理店指導をしてほしい。
73	3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進 今回の改正では議論が深化しており本計画においても反映されていると思います。2019年1月にだされた総務省の「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」や公正取引委員会の報告書も踏まえ、実効性を確保できるような監視体制をとってください。消費者委員会において、具体的に適正な販売等おこなわれているかについて定期的に総務省にヒヤリング等を行い建議等を定期的に出されることを要望します。
74	3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進 電気通信サービスは、今やすべての年齢の人が利用しています。消費者保護ルールの推進と徹底が進んでいるところですが、事業者による高齢者への適切な商品選択への支援、適切な販売方法とともに、高齢者自身が安全に利用するためのリテラシーを身に付ける必要があります。そのための教育サポートは総務省、消費者庁が連携して実施しなければ実現しません。IT機器に関する高齢者のリテラシーのための支援を具体的に記載してください。
75	3	(2)	②	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用 高齢者などがテレビショッピングに誘引され大量に不要物を買込む事例に対応して解約等に関する実効性ある法制度の創設も検討していただきたいです。
76	3	(2)	③	詐欺的な事案に対する対応 ジャパライフ事件のような大規模消費者被害をもたらす、いわゆる預託商法事案に対応できるような法制度の検討について、時期を明確にした記載をしてください。
77	3	(2)	③	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(2010年6月17日)、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(2013年12月19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) 特定商取引法改正(2016年6月公布)で、指定権利を特定権利とし、役務の解釈を見直すことにより、規制の隙間がなくなるとされたが、組合契約・匿名組合契約・投資事業有限責任組合契約・有限責任事業組合契約などの形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利などの扱いが明確でない面があり、これらが規制対象となることを、明確化すべきである。 イ 罰則の強化 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。
78	3	(2)	③	詐欺的な事案に対する対応 さまざまな被害に対応する取引類型を整理検討いただいております。充実した内容であると思います。合法的な金融取引等に限らず、刑事上あきらかな詐欺事案(狡猾な振り込み詐欺・アポ電詐欺など)への具体的な規制が必要です。喫緊課題として関係省庁と協議しての検討を希望します。(3(4)①、⑩等 関連) 周知をはかるためのウェブサイトの充実が必須です。
79	3	(2)	④	投資型クラウドファンディング クラウドファンディングについて、適切な運用を確保すべきである(「金融審議会 新規・成長企業へのリスクマネーの供給のあり方等に関するワーキング・グループ報告」に関する意見書(2014年2月20日)、「平成26年金融商品取引法等改正(1年以内施行)等」に係る政令・内閣府令案等)に関する意見書(2015年3月12日))。 ア 電子募集取扱業務の映像面上の表示等の適正が確保されるべきである。 イ 発行者の財務状況、事業計画等の審査等が適切に確保されるとともに、審査等の情報提供が適切に確保されるべきである。 ウ ウェブサイト上における掲示板の扱い(開設の是非、開設を認める場合には投資者への注意喚起、問題情報の判断や削除等)、行動ターゲティング広告(その是非、規制の在り方等)、システム障害(システム障害防止のための措置やシステム障害が生じた場合の責任の在り方等)、紛争に際しての証拠の確保のためのデータの保持等について、適切な規制を整備すべきである。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
80	3	(3)	④ ⑤	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(2013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(2011年6月30日))。
81	3	(2)	⑤	金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務(プロ向けファンド)に関する制度の見直し プロ向けファンドに関し、適切な運用を確保すべきである(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(2015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(2015年12月10日))。 ア 適格機関投資家等特例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よう、審査の充実を図ること。 イ 販売時に、特例業務届出者により、販売が認められる投資家に該当することの確認が客観性をもって行われることを確保すること。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者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 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・保存等の制度を運用すること。 エ 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。
82	3	(2)	⑥	不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用 「小規模不動産特定共同事業」につき、i) 適切な参入条件を定め、適切な審査を行うべきである(クラウドファンディングを含む)。また、ii) 勧誘の際の説明事項として事業計画の内容(合理的な賃料水準・空き室率を前提とした賃料収入、経費負担や修繕費用負担、想定売却価格等を前提とした収支計画)等を適切に定め、空き室の発生、賃料の下落、物件の価値の下落等のリスクに関する注意喚起を行うなど、適切な勧誘が確保されるべきである。さらに、iii) 不動産の取得及び売却の際のデューデリジェンスや利益相反防止体制等について、金融商品取引業者向け監督指針VI-2-6-3に準じた評価項目を定めるなど、監督指針の充実を図るべきである。加えて、iv) 対象不動産変更型契約については、事業者による変更権限の適正な行使が確保されるよう、組成・運用に関し、適切な規律を行うべきである(不動産特定共同事業法の見直しに関する意見書(2016年11月15日)、不動産特定共同事業法施行規則の一部を改正する命令案及び「不動産特定共同事業の監督に当たっての留意事項について」の一部改正案に対する意見書(2017年10月26日)、不動産特定共同事業法施行規則等の改正に関する意見募集に対する意見書(2019年1月25日))。
83	3	(2)	⑨	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 2016年改正において見送られた、i) マンスリークリア取引における抗弁の接続、及び、ii) マンスリークリア取引におけるイシューアの苦情処理義務について、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(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(2013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(2015年1月14日))。
84	3	(2)	⑩	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し、その実効性を高める持続的な手当てをすべきである(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(2012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(2014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(2015年2月20日)、不招請勧誘規制の強化を求める意見書(2015年5月7日))。
85	3	(2)	⑬	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(2009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(2010年1月29日))。 イ 家賃債務保証業者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ため、家賃債務保証会社の義務的登録制、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の規制の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(2009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(2010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求める会長声明(2010年9月24日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の早期制定を求める会長声明(2011年10月13日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の制定を求める意見書(2012年6月28日))。 ウ 住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律(住宅セーフティネット法)改正では、家賃債務保証を適正に行う事業者についての情報提供や、居住支援法人による家賃債務保証の実施等が導入されたが、家賃債務保証をめぐるトラブルの現状や多くの住宅確保要配慮者が社会的に弱い立場にあることに鑑みれば、その保護が十分とはいえず、家賃債務保証業において、少なくとも前記記載の制度が早期に整備される必要がある。また、住宅確保要配慮者を支援するため、公的保証の拡充及び居住支援の取組強化による雇用や社会保障におけるセーフティネットとの連携等を図るべきである(セーフティネット住宅における家賃債務保証の在り方に関する会長声明(2016年12月8日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。 エ 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(2010年1月29日))。 オ 家賃債務保証業者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、規制を徹底すべきである(「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(2010年4月19日))。 カ 家賃債務保証業者を義務的登録制とする法規制の実現、「追い出し」行為を抑止するため禁止行為の明確化等を図るべきである(「家賃債務保証業者登録規程案」に関する意見の募集に対する意見書(2017年7月19日))。
86	3	(2)	⑬	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 民間賃貸住宅をめぐるトラブルのPIOネットにおける「原状回復をめぐるトラブル」は相変わらず高く推移している。賃貸住居の退去時のトラブルの内容を詳細に把握し消費者庁は国交省に情報提供し「原状回復トラブル」の減少と消費者保護を図るべきである。
87	3	(2)	⑭	住宅リフォーム等における消費者保護 ア 事業者団体登録制度については、その運用実態や、同制度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。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って、500万円未満の工事のみを行うリフォーム業者に対しても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(2011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、一定評価できるが、任意の制度であるため限界がある。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(2011年4月15日))。
88	3	(2)	⑮	高齢者向け住まいにおける消費者保護 高齢者向け住まいにおいては、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(2011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(2012年6月15日))。
89	3	(2)	⑯	身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応 身元保証人等がないことのみを理由に入院による加療が必要であるにもかかわらず、医師が患者の入院を拒否することは医師法に抵触するが、民間賃貸住宅においては高齢者が入居を拒否されることが多い。高齢者が民間賃貸住宅に入るためのサポートを厚労省の地域包括支援センターを含めた地域協議会が設置されている。消費者庁としても高齢者も安心して賃貸住居を借りられる方法があることを消費者に積極的に情報提供すべきである。
90	3	(2)	⑰	金融機関による顧客本位の業務運営の推進 今般追加された「⑰金融機関による顧客本位の業務運営の推進」の内容は、いわゆる取引の適正化、法令順守ではなく、むしろ、これらを超えて、金融事業者がプリンシプル・ベースに基づき自ら主体的に最良の消費者対応を目指すというものである。したがって、他の「消費者問題への適正化」にかかる対応と並列して記載するのは望ましくなく、例えば「4.消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成」の「(3)消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進」に記載すべきである。
91	3	(2)	⑱	美容医療サービス等の消費者被害防止 美容医療が特商法に取り入れられましたが、エステと違って美容医療は1度で効果があるにも関わらず、1か月を超えない施術に関しては適用されません。消費者トラブルを注視しトラブルが減少しないのであれば特商法の見直しも含め迅速な対応をすることを記載してください。また、美容医療広告の監視、通報の受付など、消費者にも見えるように実施し結果を情報発信してください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
92	3	(2)	㉔	<p>探偵業法に関する消費者被害を未然に防止するため、「運用の適正化」にとどまらず、探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法について以下のとおり改正すべきである(探偵業の業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書(2017年6月15日))。</p> <p>ア 探偵業者の調査の方法に「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」を加えること。</p> <p>イ 探偵業務の広告につき、重要事項の適切な表示を求めること。</p> <p>ウ 探偵業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものであることについて、書面を交付して説明しなければならないものとする。</p> <p>エ 消費生活センター以外の者は、消費生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。独立行政法人国民生活センター以外の者は、国民生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。</p>
93	3	(2)	㉕	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>LPGガスにおける取引については、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」および「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」が公布されましたが、総務省北海道管区行政評価局が実施した2018年10月に結果を公表した調査では、事業者のホームページでの標準的な料金メニューの公表状況について資源エネルギー庁の調査への回答と一部異なる実態があることが判明しました。工程表本文には、関係法令等の適切な執行・運用だけでなく、「適切な実態把握」を通じてLPGガスの取引適正化を促すことも明記してください。</p> <p>また、総務省北海道管区行政評価局が北海道経済産業局に対して発出した改善通知(2018年10月)では、液石法14条書面に必要事項を適切に記載していない、必要な説明を行っていない一要因として無償配管・無償貸与等の慣行があることも指摘されています。この慣行を是正するには、公正取引委員会や国土交通省と連携し、それぞれが所掌する法令等に対する違反事業者に対する適切な措置を講じることも必要であり、工程表本文に公正取引委員会と国土交通省の施策を追記してください。</p>
94	3	(2)	㉖	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>OLPGガス</p> <p>平成30年10月に公表された総務省北海道管区行政評価局「液化石油ガスの取引適正化に関する調査」の結果から、取引適正化ガイドラインの遵守・徹底がまだ不十分であることがわかりました。液化石油ガスの取引適正化状況の全国調査、遵守事項について法令に基づく義務化の検討など、取引適正化にむけての具体的な対策の工程を記載してください。</p>
95	3	(2)	㉗	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>LPGガスにおける取引については、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」および「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」が公布されましたが、総務省北海道管区行政評価局が実施した2018年10月に調査結果を公表した内容において、事業者のHPでの標準的な料金メニューの公表状況について、資源エネルギー庁の調査への回答と一部異なる実態があることが判明しました。私達の調査においても、実態の乖離について追跡調査を8月のLPGガス地域懇談会で報告させていただいたことが裏付けられました。工程表本文において、「適切な実態把握」に基づく、適切な執行・運用・報告を義務付けて下さい。</p> <p>また、総務省北海道管区行政評価局が北海道経済産業局に対してだされた改善通知(2018年10月)では、液化法第14条書面に必要事項を適切に記載していない、必要な説明を行っていない一要因として、無償配管・無償貸与等の慣行があることも指摘されています。この慣行を是正するには、公正取引委員会や国土交通省と連携し、それぞれが所管する法令等に対する違反事業者に対する適切な措置を講じることが必要であり、工程表本文に公正取引委員会と国土交通省の施策を追記して下さい。それを包摂する消費者庁の施策の追記も要請します。</p>
96	3	(2)	㉘	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>平成30年10月に公表された総務省北海道管区行政評価局「液化石油ガスの取引適正化に関する調査」の結果から、取引適正化ガイドラインの遵守・徹底がまだ不十分であることがわかりました。北海道内のみでなく全国的な課題であると考えられます。液化石油ガスの取引適正化状況の全国調査、資源エネルギー庁・消費者庁・地方自治体との連携など、取引の適正化にむけての具体的な対策の実施についての工程を明らかにしてください。</p>
97	3	(2)	㉙	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>消費者が訪問販売又は電話勧誘販売により小売電気事業者と電気の供給契約を締結した場合は、特定商取引法に基づいて法定書面の交付が必要ですが、交付されず取引が行われている等の相談が寄せられています。事業者へ適正な取引の徹底、監視が必要です。</p>
98	3	(2)	㉚	<p>電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p>総務省北海道管区行政評価局「液化石油ガスの取引適正化に関する調査」調査結果に基づく改善通知が平成30年10月に公表されました。この内容から、取引適正化ガイドラインの遵守や徹底がまだ不十分であることがわかりました。液化石油ガスの取引適正化状況についての全国調査の実施や、遵守事項について法令に基づく義務化の検討など、取引適正化にむけた具体的な対策を工程表に記載してください。</p>
99	3	(2)	㉛	<p>リスクの高い取引に関する注意喚起</p> <p>ジャパンライフ等の大規模消費者被害をもたらす悪質商法事案に対応できるような法制度の検討について、取組に明記してください。</p>
100	3	(2)	㉜	<p>リスクの高い取引に関する注意喚起</p> <p>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(2012年6月15日))。</p>
101	3	(2)	—	<p>—</p> <p>○銀行等の消費者向けカードローン等の過剰貸付への対応【115頁最終行以下に追加すべき事項】 近時、銀行・信用金庫・信用組合(以下「銀行等」という。)の消費者向けカードローンによる過剰融資を原因とする多重債務が問題となっているところ、銀行等の消費者向けカードローンについても貸金業法の趣旨を踏まえた過剰融資規制を導入すべきである(銀行等による過剰貸付の防止を求める意見書(2016年9月16日))。</p>
102	3	(2)	—	<p>—</p> <p>○サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化【115頁最終行以下に追加すべき事項】 サブリースを前提とした賃貸住宅の建設の不適切な勧誘による被害に鑑み、サブリースを前提とした賃貸住宅の建設を勧誘する場合における、i)勧誘を行う建設業者の情報提供義務(将来の家賃収入が保証されているものではないこと等。)等の整備、ii)賃貸住宅管理業者登録制度を義務的登録制度とする法整備、iii)金融機関の賃貸住宅のローンの融資に際しての説明義務(将来的な賃貸物件の需要見込み、金利上昇や空室・賃料低下リスク等について)、について規制を整備すべきである(サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化を求める意見書(2018年2月15日))。</p>
103	3	(2)	—	<p>—</p> <p>○預託商法に対する抜本的な法制度の見直し【115頁最終行以下に追加すべき事項】 預託商法による大規模消費者被害が続出している現状に鑑み、預託商法のうち、事業者による物品の販売と、販売業者ないしはその関連業者が収益の配当を約して当該商品の預託を受けることが一体的に行われている形態のものについては、金融商品取引法の「集団投資スキーム」に該当し、登録制及び行為規制の適用対象となることを明確にするよう法令を改正すべきである。その上で、投資型ファンドと同様に、運用規制(忠実義務・善管注意義務、自己取引等の禁止、分別保管、運用報告書の交付等)を適用し、不招請勧誘禁止を導入すべきである(いわゆる「預託商法」につき抜本的な法制度の見直しを求める意見書(2018年7月12日))。</p>
104	3	(3)	④	<p>インターネット上の消費者トラブルへの対応</p> <p>メルカリやフリマなどの個人間の取引でのトラブルが多く生じています。調査研究だけでなく、不正な利用の監視徹底と体制整備を取組に加えてください。</p>
105	3	(3)	④	<p>インターネット上の消費者トラブルへの対応</p> <p>インターネットを用いた取引では、インターネット上の広告や表示を見て取引相手の属性や信頼性、商品や権利、役務の内容、性質、効用等を判断するよりほかはないため、広告表示の適正が特に重要である。しかし、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。</p> <p>この種の事案には、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有用である故、インターネット取引における広告に、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法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(2012年2月17日))。</p>
106	3	(3)	④	<p>インターネット上の消費者トラブルへの対応</p> <p>インターネット上の消費者トラブルで、ここ数年トラブルが多くなっているものの一つに定期購入に関するものがある。ネット広告でお試し価格と通常価格よりかなり安い価格で消費者を誘引し、消費者は1回限りの申込みのつもりでいたところ、次々と商品が送られてきて、通常価格を請求。消費者がキャンセルしようとする定期購入となっているので数か月は続けなければならない、それでもキャンセルしたい場合は高額なキャンセル料を請求される。キャンセルに応じると言った場合も、申し込みはワンクリックで成立しているのに、解約書面を出すようにと言いつつ、その書面がなかなか送られてこないなど……以上のようなトラブルである。これは、そもそもネット上の広告が最初から定期購入であるとの表示が非常にわかりにくく(申込画面にない、あっても非常に小さな文字であるなど)、当初から消費者を欺罔しようとする故意があると思えなかつくりになっていると考えざるを得ない。このような事業者のやり得から消費者を救済する施策を考えるべきである。</p>
107	3	(3)	④	<p>インターネット上の消費者トラブルへの対応</p> <p>インターネット上の消費者トラブルについては、トラブルの多さ、被害回復の困難さに比して事業者に対する規制や消費者に対する注意喚起が不十分であるため、悪質な業者が容易にインターネット取引に参入できないような体制の整備と、監視の強化への取組みを加えるとともに、消費者の被害予防に向けた具体的な対策を講じることを明記すべきである。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
108	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応 消費者委員会では、オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会が開催され近く報告書が作成されます。プラットフォームを利用することでCtoCの取引が可能となり、今やプラットフォームの役割は大きく、消費者からの信頼も厚くなっています。同時に責任も重くなっていると考えられます。すでに高いレベルの消費者対応をしているプラットフォーム事業者の取組を、個別のものにとせず、アウトサイダー、海外事業者にも示すことができるよう検討することを施策を記載してください。
109	3	(3)	—	情報通信技術の進展に対応した取引の適正化 スマートフォン向けのアプリケーションでは、アプリの機能に対する評価をコメントとして投稿する機能があるが、中には『Google playで5つ星の評価をして、この広告のないアプリをサポートしてください(原文ママ)』のように、事業者側で評価を不当に操作して意図的にダウンロード数を増やそうとする意図を持ったアプリケーションが存在しており、消費者がスマートフォンを利用して各事業者のアプリケーションをダウンロードする際、最高評価を前提としたコメントによって重大な不具合の隠蔽が行われ、虚偽の説明による不当な取引や契約によって不利益が発生する可能性があるのではないかと感じた。そこで、スマートフォン向けのアプリケーションを提供する事業者による不当な操作を目的とした行為への対応を加えてほしい。
110	3	(4)	①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進 ア 携帯音声通信用事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信用事業者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(2010年6月17日))。 イ 株式会社等の取締役、監査役又は執行役の就任の登記申請については、住民票等の添付を必要とする改正がなされたところであるが、添付資料として就任の承諾をした事実を証する書面に押捺した印鑑の印鑑登録証明書を求めることが検討されるべきである(「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(2014年12月4日))。
111	3	(4)	①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進 現在、固定電話には、携帯電話のように契約や譲渡時に本人確認が義務付けられておらず、犯罪に利用された回線を強制的に利用停止できる法整備がされていないため、特殊詐欺を始めとする多くの犯罪がIP電話を含む固定電話を媒体として行われている現実がある。これについては、平成29年2月に、当時の総務大臣が、枠組みの検討を進めている旨のコメントをされているものの、現在まで規制に関する議論の経過は明らかでなく、対策が検討されているようには見えない。法整備への明確なスケジュールを策定し、一刻も早く法整備を行うべきであり、その旨を明記すべきである。
112	3	(4)	—	詐欺等の犯罪の未然防止、取締り 主にスマートフォン向けのウェブ広告では、掲載されたとする雑誌の記事や紹介されたとするテレビ番組の放送日などといった具体的な情報を示さずに『多くの雑誌やTV・映画などのメディアで紹介されました(ウェブサイトより)』、他社製品との比較表示を行わずに『すくいやすい財布(原文ママ)』などと説明し、広告の出稿や運営を仲介する配信事業者に委託して設けた複数の販売サイトを通じて高額な商品(別のサイトで「このサイトだけの限定品」などと称して一部を改変した商品も含む)を必要以上に購入させる服飾品販売事業者、『安倍首相「日本はもうオシマイ」(原文ママ)』と宣伝するなど、評論家や政治家などの名を騙って誹謗中傷や反社会的な言動を繰り返す、商品を送り付けて不当な契約を結ばせようとする出版物販売事業者などが複数の広告配信事業者を通じて執拗に勧誘を行っており、過剰に購買欲を煽る行為や複数のインターネット販売サイトを設けるなどの不当な手段によって消費者に多大な損害を与えるだけでなく、不法行為を行うインターネット販売事業者の「逃げ得」によって被害が発生した場合の補償が出来なくなる可能性がある上、複数の販売サイトでの会員登録などによって取得した個人情報第三者に悪用され、二次被害が発生する恐れがある。そのため、虚偽誇大や誹謗中傷などの詐欺的な広告や、複数の販売サイトなどの不当な手段によって利益を獲得している販売事業者、および悪意のある広告の出稿やインターネット販売サイトの運営を仲介する広告配信事業者に対して、法的措置や不法行為への罰則を含めた取り締まりを強化してほしい。
113	3	(5)	—	規格・計量の適正化 新規〇ユニットプライス(単位価格表示)に関する検討 内容量の調整による実質値上げなど、昨今商品価格の変化は売価だけでは判断できなくなってきています。しかし、その判断の一助となるユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体に条例が設けられているのみです。2018年には国際規格(ISO21041)が発行されました。国際規格に準じ、国内の規格化(JIS規格の制定および、各自治体がJISに準拠した形で条例化すること)を具体化してください。
114	3	(5)	—	〇ユニットプライス(単位価格表示)に関する検討 密かに容量が減らされる「隠れ値上げ」など、商品価格の変化は売価だけでは判断できなくなっている。その判断の一助となるユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体で実施されているのみである。2018年には国際規格(ISO21041)が発行され、国内の状況調査も実施・公表されたが、消費者・事業者に対する普及・啓発はこれからである。国際規格に準じた、国内のJIS規格化とユニットプライスの法制化を具体的に検討していくべきである。
115	3	(5)	—	〇ユニットプライス(単位価格表示)に関する検討 ユニットプライスは内容量の調整による実質値上げなどがわかり消費者の商品選択に資するものです。しかし、ユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体に条例が設けられているのみです。2018年には国際規格(ISO21041)が発行されたので、国際規格に準じ、国内の規格化(JIS規格の制定および、各自治体がJISに準拠した形で条例化すること)を具体化してください。
116	3	—	—	インターネット、電子メール等、ネット上のトラブルへの対応は重点項目として実効性ある法制度の創設を求めます
117	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 自治体における消費者教育の推進の度合いを測るKPIを設定し、その進捗を検証できる指標を設定してください。
118	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 消費者教育の効果的な推進を図るために、消費者教育の定着度等の効果測定を行う必要があると考えます。全国的なアンケートの実施等を取組内容・KPIに追加し、効果測定につなげてください。
119	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 「地域、家庭、職域その他様々な場」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(2011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(2014年4月18日))。
120	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 ・消費者教育においては、消費者被害の防止だけでなく、消費生活に必要な情報収集や利活用等を通じて消費者市民社会の形成に参画するための啓発活動の重要性が増しているものと考えます。 ・ICTの発展に伴い、消費生活に必要な新たな知見や情報が求められる状況の変化が激しく、若年層から高齢層までの様々な世代に向けた啓発の強化が必要であり、高齢者についても、消費者被害の防止の他、日々の生活に関する安全教育や情報リテラシーの向上についても必要なのではないか。 ・学校、地域、家庭、職域の枠組み以外にも、メディア等を活用した啓発活動の充実について、引き続き検討をお願いしたい。
121	4	(2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」報告書では、「消費者(生活者)同士のトラブルや、常識的な程度を超えて執拗・過剰に苦情を申し立てるクレーマーへの対応について消費者教育に一定の効果期待する意見もある」とされている。クレーマーについては、厚生労働省において検討が進められているが、職場環境の問題と捉えるのではなく消費者の問題としてとらえ、まずは消費者教育における取組を強化すべきである。
122	4	(2)	②	地域における消費者教育推進のための体制の整備 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定が進められているが、まだ設置、策定されていない地方自治体もある。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。学校、地域等においては必ずしも消費者市民教育の考え方が浸透しているとはいえないところ、「地域における先駆的取組」の紹介を、更に積極的に進めるべきである(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(2011年4月15日))。
123	4	(2)	② ⑪ ⑫	地域における消費者教育推進のための体制の整備 消費者教育に関する体制は順調に整えられていると思います。今後は地域全体を対象に、定期的に小学生から高齢者に至るまで、効果的な法律・経済教育を計画・実行してください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
124	4	(2)	④	<p>消費者教育に使用される教材等の整備</p> <p>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(2011年4月15日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。</p> <p>ア ポータルサイト等インターネット教材の充実 利便性の高いツールを用いた取組を積極的に活用し、「消費者市民社会」の周知を図るため、消費者庁が情報の集約・発信を行う「消費者教育ポータルサイト」について、検索方法、分析方法についても工夫をするなど利便性や正確性を高める工夫をしつつ、集約された情報量の充実などより一層の充実を図るべきである。</p> <p>イ インターネット以外の教材の充実 インターネット利用状況の世代や年取による格差(総務省「情報通信白書」によれば、60歳以上の高齢世帯や年収200万円未満の低所得者層で普及率が低い。)や、情報量が膨大過ぎて適切な取捨選択が難しく、安易に検索上位のものを選択してしまうおそれや、検索者が興味のあるキーワードで検索するため得られる知識が狭くなりがちであるなどのインターネット利用による情報取得の問題点に鑑みれば、インターネットのみならず書籍等によることも重要であり、消費者教育や「消費者市民社会」が体系的に整理された専門書等の書籍を充実させ、また、興味をもった市民が手軽に通りの情報を収集できる入門書等の普及を図るべきである。</p>
125	4	(2)	⑤	<p>教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基盤的な情報の整備と体制作り)</p> <p>文部科学省と消費者庁の間の連携を深め、現場の実情に合わせて、i)消費者教育に充てる時間の確保、ii)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、iii)生徒が現在社会を生き抜く力(消費者基本計画では「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)を身に付けられる内容の充実を図るべきである。</p> <p>また、消費者教育に、消費生活に関連する教育(環境教育、食育、国際理解教育、法教育、金融経済教育等)との有機的な連携(消費者教育推進法第3条第7項)、そのための複数の関係省庁の連携(いわゆる官官連携)が重要であることに鑑み、国及び地方公共団体は、担当者会議を設置する等関係省庁間の連携を進める仕組み作りを早急に検討すべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日)、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の変更案に対する意見書(2018年1月26日))。</p>
126	4	(2)	⑤	<p>教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基盤的な情報の整備と体制作り)</p> <p>消費者教育教材を作成し国として連携体制をとった取組がされ、また消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取り組みを支援することが述べられています。学校および地域における消費者教育を推進していくためには、消費者教育コーディネーターの配置が必要です。しかし、消費者教育コーディネーターの定義が明確ではありません。そのために、すでに設置されている自治体でのコーディネーターの活動内容は様々ではありません。また、新たに設置しようとしても、実態が分かりづらく、設置に躊躇があるのではないかと推察されます。定義や目的、役割を明確にすべきです。もとより、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」消費生活センターが消費者教育の拠点として活用されることが明確にされていますが、そのこと自体の認知が低い現状打破のために、消費生活センターの役割りなどの衆知徹底に努められるように希望します。</p>
127	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <p>消費者市民教育を行っていく上では、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とその充実が必要である(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(2011年4月15日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。</p> <p>ア 専門家の活用 消費者教育が、日々の生活に深く関わるものであり、生徒が積極的に関与できる参加型学習、体験型学習(アクティブラーニング)を導入することが望ましいこと、消費生活に関する教育との連携が広く求められること、教員のみによることは限界があること等に鑑み、専門家の活用を進めるべきである。例えば、実際に、消費者問題に関する“生の事実”を語る事ができる専門家を外部から招聘して出前講座を実施すること等が考えられる。</p> <p>イ 先進事例の集約と活用 消費者教育について多くの地方公共団体が先進的な実践を進めている一方で、取組が進んでいない地方公共団体もある。取組の底上げのためにも、先進的な取組事例の情報共有をより一層進める必要がある。当連合会もこれまでシンポジウム等を通じて先進的な取組事例を紹介してきたが、反響も大きく、ニーズは高い。そこで、消費者庁、文部科学省等が中心となって先進的な取組事例を集約し、他の地方公共団体が容易に参考にできる仕組み作りを進めるべきである。</p>
128	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年年齢引下げに向け、若年層の消費者被害防止のための取組は急務であり、特に高等学校、大学における、契約や金融に関する消費者教育の推進策の検討をお願いしたい。 ・「社会の扉」を教材に使用した高等学校での授業を2020年までに全都道府県に拡大する計画を確実に実行していただきたい。 ・消費者市民社会の意味や重要性が消費者に十分浸透していないのが現状であり、理解促進を計画に盛り込んでいただきたい。特に価値観や消費スタイルの確立を開始する時期にある若年層に対して、持続可能な社会の創造に参画していく消費者としての自覚や消費行動が与える社会的影響に対する意識の向上、消費行動で社会を変えるという意識の醸成等の啓発が望まれる。
129	4	(2)	⑥	<p>学校における消費者教育の推進</p> <p>学習指導要領の改訂によって、小・中・高等学校の消費者教育が推進されることを期待しています。しかし、大学・専門学校生、新社会人、あるいは組織に属していない方は消費者教育を受ける機会がほとんどないことが危惧されます。そうした対象については、国や地方自治体による消費者教育だけでは困難であるため、消費者団体・事業者団体を活用した消費者教育を強力に展開するべきです。そのためには国からの支援が必要です。大学生等や組織に属していない方への消費者教育の推進についての施策を記載してください。</p>
130	4	(2)	⑦	<p>地域における消費者教育の推進</p> <p>・地域における消費者教育推進のために各地における消費者教育コーディネーターの充実が重要であり、環境整備に力をいれていただきたい。具体的には、コーディネーターの育成支援、財政支援、教育関係者のみならず事業者OBなど幅広い人材の活用、資格制度等の導入による地位やモチベーションの向上、コーディネーターの存在の周知と活用、などの検討をお願いしたい。</p>
131	4	(2)	⑧	<p>家庭における消費者教育の推進</p> <p>ア 地域、家庭で使用できるツールの提供 日常的な消費行動(買う、食べる、使う、捨てる)が地域、家庭で行われ、地域、家庭において消費者教育の機会も存すること、特に家庭は“社会の最小単位”であり、消費者教育の必要性が高く、かつ、その機会にも恵まれていることに鑑み、消費者庁、地方公共団体において、地域、家庭で消費者教育を行う際に誰でも使用できるツールを充実させるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。</p>
132	4	(2)	⑨	<p>事業者・事業者団体による消費者教育の推進</p> <p>事業者・事業者団体の教材・講座について、事業者・事業者団体に有利な内容となり公平・公正に欠けているのではないかと懸念を払拭するため、国及び地方公共団体は、事業者・事業者団体が行う消費者教育が公平・公正な内容となるための適当な基準を提示するべきである。</p> <p>また、国及び地方公共団体は、消費者教育地域推進協議会等を積極的に活用する等して、事業者・事業者団体に対して消費者教育の推進に積極的に携わることを呼びかけるとともに、消費者・消費者団体との情報交換や連携ができる仕組み作りを進めるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。</p>
133	4	(2)	⑨	<p>事業者・事業者団体による消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者・事業者団体による消費者啓発については、実施する場の提供など、今後とも、是非連携をお願いしたい。 ・事業者においては、消費者啓発の重要性は認識するものの、「事業活動に直結しない」と判断されると、取組優先度が下がる場合がある。「消費者教育が、消費者志向経営推進に向けての重要な活動の一つである」点について、方針や指針等において明示していただくをお願いしたい。 ・また、事業者が自主的に取組む職域における従業員教育においても同様であり、「SDGsやエシカル消費など、持続可能な社会に向けた理解を促進する従業員教育を推奨する」ことについて、方針や指針等において明示していただくをお願いしたい。このことが、自らの事業活動にも、消費者としての消費行動にも関係すると理解されれば、両者を推進することができると思う。 ・また、使用するツールや人材等、幅広い支援についてもお願いしたい。
134	4	(2)	⑩	<p>エシカル消費の普及啓発</p> <p>「倫理的消費」研究会報告書では、求められる推進方策として4つ示されていますが、現在のKPIは「普及方策の実施状況」ときわめて抽象的です。推進方策として具体的に取組まれている施策についてKPIとして明記してください。</p>
135	4	(2)	⑩	<p>エシカル消費の普及啓発</p> <p>・エシカル消費が、フェアトレードや被災地支援などに留まらず、「地域の活性化や雇用などを含む、人や社会・環境に配慮した消費行動」を示すことについての周知と普及活動の一層の強化をお願いしたい。それにより、事業者においても、CSV(共有価値の創造)と関連付けた一層の取組推進や取組内容の公表等による周知拡大のサイクルが期待できるのではないかと。</p>
136	4	(2)	⑩	<p>エシカル消費の普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「学校において利用できる教材の提供や教員向けの研修の機会の提供」などが取組に位置付けられていますが、担当省庁に文部科学省も加え、実効性のあるものとしてください。 ・「倫理的消費調査研究会」の取りまとめでは、求められる推進方策の方向性が4点示されています。「取りまとめ」を踏まえた推進方針を検討するとされていますが、工程表や、KPIに具体的に記述してください。
137	4	(2)	⑪	<p>金融経済教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮想通貨など、決済の仕組みが複雑になる中でトラブルも生じています。学生に対しての教育が中心になっているようですが、高齢者等に対する経済教育を計画化してください。 ・消費税増税に向けてクレジットカード決済のさらなる普及、東京オリンピック・パラリンピックにむけてスマホ決済の普及が見込まれます。予想しうる被害の防止に対しては、前もっての学習が必要です。その計画を具体化してください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
138	4	(2)	⑪	金融経済教育の推進 ・スマートフォンの普及とキャッシュレス化の推進が進む中、スマホ決済の急速な拡大は、若年層を中心に詐欺などによる消費者被害の拡大が懸念される。金融教育は、高等学校段階からでは遅いともいえ、早い段階での学校教育への組み入れが必要と考えられる。それに備えた教員の育成、行政・学校・事業者の連携による教育プログラムづくりなどの検討を、計画に組み込んでいただきたい。
139	4	(2)	⑬	各種リサイクル法等の普及啓発 各種リサイクル法の普及啓発を行うに当たって、「資源循環ハンドブック2018」の作成などの取り組みが行われていますが、KPIとして掲げられている認知度の向上として、そもそもの現在の認知度が明記されていません。具体的な調査方法とともに目標値を追加してください。
140	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動 (NO-FOODLOSS PROJECT)の推進 KPIに「食品ロス削減国民運動」に関する認知度の測定方法や目標値を追加してください。
141	4	(2)	⑮	食育の推進 2011年に国際連合が発表した「生活習慣病対策のために世界全体がとるべき5つのアクション」では、世界が優先して取り組むべきアクションとして、「タバコ」の次に「減塩」をあげています。日本人の食塩摂取量の平均値は9.9g(国民健康・栄養調査(平成28年))となっており、厚生労働省が発表した日本人の食事摂取基準(2015年版)の目標量18歳以上男性8g/日未満、18歳以上女性7g/日未満と比較して、多くなっています。こうした状況から、生活習慣病対策として、減塩の取り組みは優先度が高いと考えられます。子どもの時期から減塩を意識した食生活を身につけられるような食育推進の施策を明記してください。
142	4	(2)	⑮	食育の推進 ・食品の安全に関しては、週刊誌やSNSなどを通じて、科学的知見を踏まえない誤った考え方が広まる懸念があります。教育関係者、特に小学校の先生、家庭科の先生に正しい情報提供を行う必要があります。リスクアナリシスに基づいた考え方を教育関係者への指導項目に加え充実させてください。 ・厚生労働省では「食事摂取基準2020年版」の策定が進んでいます。消費者に普及周知を行ってください。
143	4	(2)	⑮	食育の推進 食の安全に関しては、家庭や教育関係者に正しい情報提供を行う必要があります。アレルギー児の増加が一番大きな問題となっている義務教育課程においては、アレルギーはもちろん、加工食品をなるべく控え、農薬や食品添加物、遺伝子組み換え食品などについての予防原則にもとづく教育が必須です。リスクアナリシスに基づいた、安全性基準や評価をきめての使用推進ありきではなく、学校給食などを通して産地産直にもとづく、正しい食生活の見直しこそが求められています。文科省、厚生労働省とも連携した、子どもたちのための豊かな食生活を支える政策を望みます。加えて各地で広がるフッ化物洗口などの取り組みについても効果安全性の点から中止を求めます。
144	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等 消費者団体に近年の情報科学・技術やそれを利用したビジネスを理解しているメンバーが非常に少ないのも課題である。結果、事業者が消費者団体にヒアリングを行っても「原理的」な回答しか得られず、実行可能な落とし所を探ることが困難となっている。消費者団体等の支援においては、情報技術・ビジネスの実態を踏まえ合理的な検討を行える人材の育成も積極的に行っていただきたい。
145	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等 工程表の実績部分には地方消費者フォーラムの記述があり、「地域の消費者団体によるネットワークの構築状況」がKPIとして設定されています。2018年度から開催方法が見直された地方消費者フォーラムですが、この取り組みのみにこだわらず、地域の消費者団体の相互の連携強化や育成に資する取り組みを強化し、工程表本文に明記してください。
146	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等 ・2018年度から規模が縮小された「地方消費者フォーラム」は、消費者庁にとっても地方消費者団体との関係づくりとなる貴重な機会でした。見直しにあたり、単発のイベントにとどまることのないよう、開催の目的・内容などを整理し、今後も行政と消費者団体が連携を強化する機会としてください。また、今年度の見直しについて検証・評価し、その後の開催に活かしてください。 ・消費者団体との連携強化や消費者からの情報・相談受付体制の強化の観点から、「各省庁における消費者政策窓口部署の明確化」を取組に加えてください。
147	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等 No.107で述べたような少額多数の消費者トラブルの未然防止・拡大防止踏むために、差止請求及び被害回復を図ることが大きな課題となっている。差止め請求権を行使する適格消費者団体が全国に17団体、さらに適格消費者団体の中に多数消費者団体の集積的損害賠償請求訴訟の訴訟主体となることのできる特定適格消費者団体が3団体ある。以上の消費者団体の運営は一般の寄付金で賄っていると聞いており、その中で活動している多くの弁護士、消費生活相談員はボランティアである。実際に裁判の訴訟主体となるには多額の金銭が必要となり、財政基盤が弱い現状ではその資金確保が課題となっている。消費者被害の未然防止・拡大防止、被害救済を効果的に実現するために以上の団体への国や地方行政の支援をお願いしたい。
148	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等 ・地方消費者フォーラムは、消費者庁にとっても地方消費者団体との関係づくりとなる貴重な機会でした。今回の見直しで、単発のイベントにとどまることのないよう、開催の目的・内容などを整理し、今後も行政と消費者団体が連携して開催する機会とすること併せて、見直しについても検証・評価し、今後の開催に活かしてください。 ・消費者団体との連携強化や消費者からの情報・相談受付体制の強化の観点から、「各省庁における消費者政策窓口部署の明確化」を取組に加えてください。
149	4	(3)	②	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 ・「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の消費者に対する認知促進の施策について、経済産業省、中小企業庁等、関係省庁との連携の一層の推進や、マスコミやネット等の利用による広報活動の強化をお願いしたい。消費者の認知が上がることにより、事業者への一層の波及が期待できるものと考えられる。 ・地方の企業への拡大を図るため、徳島県での取組事例の他都道府県への水平展開を行っていく方策や、地方の商工会議所への働きかけについて、引き続き検討をお願いしたい。
150	4	(3)	②	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 ・事業者として消費者志向経営を推進するためには、PDCAサイクルを持続的に継続することが必要である。そのために、国際規格である苦情対応マネジメントシステムISO10002の導入促進についても言及をお願いしたい。 ・本規格は、単なる苦情対応ではなく、顧客満足のためのためのマネジメントシステムの規格であり、トップのコミットメントのもと、目標達成に向けPDCAサイクルを回して取り組むことを求めており、消費者志向経営について経営レベルで取組む有効なツールの1つになる。当会でも理解促進のための講座の開催、自己適合宣言のための支援や第三者意見書発行など協力をしていく。 ・本年7月にはJIS法改正を控えており、本規格の重要性も増していくことと考えられる。
151	4	(3)	③	公益通報者保護制度の推進 公益通報者保護法について、消費者委員会公益通報者保護専門調査会で報告書がまとめられ内閣総理大臣に答申されたことを踏まえ、法改正の時期を明記してください。
152	4	(3)	③	公益通報者保護制度の推進 通報者の範囲に役員や取引事業者を含めること、行政機関を含む外部への通報の保護要件の緩和、通報取扱担当者の守秘義務の明記、通報と不利益取扱いとの因果関係の立証責任の緩和、通報を裏付ける資料の収集・持出行為に対する免責、不利益取扱いに対する行政措置・刑事罰の導入など、早期の法改正が強く求められる論点について、実効性ある法改正に向けた議論を速やかに進めるべきである。 公益通報者保護制度の実効性を向上させるために、消費者庁がより司令塔的な役割を發揮していくべきであり、消費者庁に一元的窓口を設け、受け付けた通報を調査・処分権限を有する各府省庁に振り分け、調査終了後に通報者にフィードバックし、また、どの行政機関も所管しないようないわゆるすき間事案については自ら調査・処分権限を担うなどすべきである(内閣府消費者委員会公益通報者保護専門調査会「中間整理」に対する意見書(2018年10月18日)、同追加意見書(2018年11月9日))。
153	4	(3)	③	公益通報者保護制度の推進 公益通報者保護法の名前に恥じない「通報者保護」を明確にした法律になるべきと考えられる。そのため、あまりに細かい取り決めをしようとする公益通報そのものが使いにくい、使われない法律になってしまうことが懸念される。通報者保護を徹底するという観点及び事業者全体のコンプライアンス向上につながる内部通報体制の整備義務導入を速やかに法案作成し、一日も早く国会での審議を開始すべきである。現在の民事ルールのみによる通報者保護では不十分である。通報者に対する不利益措置を行った企業に対しては、行政措置を導入し、違反行為の抑止という観点から、悪質な場合は刑事罰を導入することまで踏み込んで、国が積極的に保護することを明確にすべきと考えられる。
154	4	(3)	③	公益通報者保護制度の推進 KPIでは2019年度の計画が、消費者委員会の審議を踏まえた更なる取組、となっています。しかし、公益通報者保護法は施行後12年間一度も改正されていません。2018年12月にまとめられた消費者委員会公益通報者保護専門調査会の報告書を踏まえた改正の時期を明記してください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
155	4	(3)	③	<p>公益通報者保護制度の推進</p> <p>・内部通報制度は、リスクの早期発見・未然防止、企業内部による自浄作用の向上という観点から大変重要な制度であり、内部通報制度の導入促進を更に働きかけていただきたい。現在、優れた内部通報制度を導入している企業に対する自己適合宣言制度と第三者認証制度の導入が検討されているが、内部通報制度はコンプライアンス経営、ひいては消費者志向経営に資するものであり、自己適合宣言制度と第三者認証制度を消費者志向自主宣言・フォローアップ活動に連携させるなど、位置づけの明確化をお願いしたい。</p>
156	4	(3)	③	<p>公益通報者保護制度の推進</p> <p>工程表の中では「(2)消費者委員会の審議を踏まえた更なる取組」と書かれていますが、2018年12月に消費者委員会公益通報者保護専門調査会で報告書がまとめられ内閣総理大臣に答申されています。これを踏まえて、公益通報者保護法の改正の時期を工程表に明記してください。</p>
157	4	(3)	③	<p>公益通報者保護制度の推進</p> <p>公益通報者保護制度については、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聴きつつ、健全な事業活動や内部通報制度の円滑な運用を阻害しないよう、慎重に対応すべきである。</p>
158	4	(3)	-	<p>○適格消費者団体による差止請求権の実効化【173頁最終行以下に追加すべき事項】</p> <p>適格消費者団体は、不当勧誘行為、不当条項の使用、不当表示といった事業者の不当な行為に対する差止請求を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現に大きな役割を果たしている。しかし、適格消費者団体は、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、財政基盤が脆弱である。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、適格消費者団体への支援を目的とする消費者スマイル基金等の民間基金への支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な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(2015年2月18日)、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報告書についての意見書(2016年9月16日))。</p> <p>また、景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟において、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、優良誤認表示等と推定する等、立証責任を軽減する措置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(2011年8月18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(2013年2月14日))。</p>
159	4	(4)	①	<p>競争政策の強力な実施のための各種対応</p> <p>独占禁止法の執行の実効性をより高める観点から、課徴金制度の見直しを柱とする独占禁止法改正案の検討が行われています。取組に追記し、法改正の時期を明記してください。</p>
160	4	(4)	②	<p>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> <p>2016年4月の電力小売全面自由化に際して「規制なき独占」に陥ることを防止する観点から講じられている旧一般電気事業者の低圧需要向け経過措置料金規制は、2020年4月以降、経済産業大臣が指定する供給区域を除いて撤廃されることとなっています。電力・ガス取引監視等委員会において競争状況の評価、指定解除に係る基準、経過措置料金を存続させる供給区域の指定などについて現在検討が進められています。この経過措置料金について消費者の認知度は高くない状況です。2020年4月に規制を撤廃する場合、当該地域の消費者への周知が特に急務であることから、この点についても消費者の理解を増進するための情報提供の推進などに取り組むことを、工程表本文に追記してください。また、規制解除後の事後監視や不当な値上げの禁止について効果的なくみの導入を検討することも、工程表本文に追記してください。</p>
161	4	(4)	②	<p>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> <p>2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められています。将来にわたって電力市場が競争状態であり続けられるかなど、慎重に検討する必要があります。経過措置料金規制を解除した際、実施以前に想定した競争環境が維持されたのかなどの検証を行う工程を明記してください。また、解除後の市場の監視機能を具体的に定め、その検証も行って下さい。</p>
162	4	(4)	②	<p>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> <p>電力自由化の次の段階に向けて、2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められています。将来にわたって電力市場が競争状態であり続けられるかなど、慎重に検討する必要があります。経過措置料金規制を解除した際、実施以前に想定した競争環境が維持されたのかなどの検証を行う工程を明記してください。また、解除後の市場の監視機能を具体的に定め、その検証も行って下さい。消費者の立場から検討の進捗を見極め、随時意見表明ができるような施策を工程表に記載してください。</p>
163	4	(4)	②	<p>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> <p>「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(2012年9月13日))。</p>
164	4	(4)	②	<p>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> <p>・電力自由化の次の段階に向けて、2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められています。消費者の立場から検討の進捗を見極め、意見表明ができるような施策を工程表に記載してください。</p> <p>・また、電気料金に関しては、自由化により消費者庁が電気料金値上げに関する審議にかかわれなくなることは消費者にとっては不利益といえます。今後一部地域において、不当に料金が高騰した場合などに備えた対応を検討してください。</p> <p>・マンション一括受電に関する最高裁の判例が出ました。専有部分における電気選択の権利に関して、消費者庁の見解を明らかにしてください。</p> <p>・電力広域的運用機関が容量市場における定款改正で、容量市場拠出金を小売り事業者に求めるようです。また、託送料金はこれまでどおり規制料金として残ります。こうした電気料金に直接影響する政策について、消費者の意見が適切に反映されていくようにするための消費者庁の対応を検討ください。</p>
165	4	(4)	②	<p>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> <p>電力自由化の次の段階に向けて、2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められています。消費者の認知は高くありません。この点について、消費者の理解を推進する取り組みを工程表に記載してください。経過措置料金規制を解除した際には、実施以前に想定した競争環境が維持されているのかなどの検証を行う工程も明記してください。また、解除後の市場の監視機能を具体的に定め、その検証も行って下さい。消費者の立場から検討の進捗を見極め、随時意見表明ができるような施策を工程表に記載してください。</p>
166	5	(1)	①	<p>消費者の財産的被害の集団的回復のための民事的裁判手続の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)の適正な運用</p> <p>消費者裁判手続特例法が2016年10月1日から施行されましたが、差止訴訟や被害関係回復業務を担う適格消費者団体や特定適格消費者団体の財政基盤は脆弱です。悪質な消費者トラブルが絶えない中で、集団的な被害回復に関わる仕組みは公益のための活動です。民間基金の広報や周知だけでなく、国における財政面の支援を強化することを工程表本文に明記してください。特に適格消費者団体の設立に関する支援だけではなく、幅広い支援を検討すべきです。</p> <p>なお、この度、2月1日に改訂が行われた適格消費者団体および特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン(以下、「同ガイドライン」)の改訂については、本来国が行うべき適格消費者団体や特定適格消費者団体に対する支援からは逆行するものであり、その必要性には疑問を呈さざるを得ないことを申し添えます。</p>
167	5	(1)	①	<p>消費者の財産的被害の集団的回復のための民事的裁判手続の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)の適正な運用</p> <p>消費者裁判手続特例法(2016年10月1日施行)についての周知・広報は未だ十分とはいえず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。</p> <p>今後、本制度をより実効性のある制度とするために、施行後1年を経ても1件しか訴えの提起がされていないという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、2018年度以降に予定されている制度見直しの検討を直ちに行うべきである。そして、この検討の際には、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行うことを明記しておく必要がある。</p> <p>また、本制度の担い手である特定適格消費者団体の支援についても、既になされた独立行政法人国民生活センター法等の一部改正や内閣府令改正(仮差押えの担保金にかかる措置等)の柔軟な運用のみならず、引き続きPIO-NET情報を活用した支援、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への支援を目的とするスマイル基金等の民間基金への財政的支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な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(2015年2月18日)、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報告書についての意見書(2016年9月16日)、独立行政法人国民生活センター「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程」についての意見書(2018年5月1日))。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見	
168	5	(1)	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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用 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）の適正な運用	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施行から3年を迎えることから、制度の見直し議論を起こすべきである。また、見直し議論にあたっては、この3年間の被害回復制度の活用状況を踏まえ、特定適格消費者団体の被害回復関係業務の持続性が担保される制度設計を検討すべきである。
169	5	(1)	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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用	国民に対する被害回復制度の周知・広報を特定適格消費者団体と協力して強化すべきである。その際には、被害回復事件の解決や訴訟提起時にあわせてセミナーや説明会を実施するなど効果的な周知・広報を図るべきである。
170	5	(1)	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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用	裁判手続特例法により適格消費者団体が設立・認定され、群馬県内においても認定された団体が事業者への申し入れ活動を行っています。その中で、認定前は無視に等しい対応ばかりだったものが、認定後は弁護士を入れて対応する相手先が多数など、認定は消費者被害の抑止に多大な効果を与えています。しかしながら、適格消費者団体の活動がただちに収入につながる事例は少なく、多くの団体が資金難の問題をかかえています。社会的に有益な適格消費者団体の活動が継続されていくためには、民間基金の周知・広報だけでは不十分であり、設立・認定までの支援にとどまらず、認定後も持続的に活動していけるよう、積極的な支援が不可欠であると考えます。以上の趣旨に立って、認定された適格消費者団体が活動を安定的に持続していけるよう、国や自治体からの支援の拡充を要望します。
171	5	(1)	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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用	消費者裁判手続特例法が2016年10月1日から施行されましたが、差止め訴訟や被害回復業務を担う適格消費者団体や特定適格消費者団体の財政基盤は脆弱です。悪質な消費者被害が耐えない中で、集団的な被害回復に係る仕組みは公益のための活動です。国における財政面の支援を強化することを工程表本文に明記して下さい。本来であれば、被害防止という行政が担うべき役割を果たす公的活動をおこなっている適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対して、消費者庁が危惧されることのないよう、その継続のための必要な事務所（公共施設への貸与など）や最低限の運営体制に必要な財政支援がなされるべきと考えます。
172	5	(1)	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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用	消費者裁判手続特例法において、差止め請求訴訟や被害回復業務を担っている適格消費者団体や特定適格消費者団体の財政基盤は脆弱です。公益的な役割を担って活動している適格消費者団体や特定適格消費者団体に対する支援の取組に財政的な支援も加えてください。また、地方消費者行政強化作戦の達成状況によると、2018年に全ブロックにおいて適格消費者団体が設立されたとありますが、適格消費者団体数は19であり、まだまだ少ないのが現状です。工程表に設立促進の目標を明記してください。
173	5	(1)	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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用	消費者裁判手続特例法の見直しについては、まずは、施行後の状況を十分見極めるべきであり、見直しへの言及は慎重に対応すべきである。
174	5	(1)	④	消費者紛争に関するADRの実施	インターネット環境の世界的整備とインターネット利用者の増加に伴い、消費者が海外の事業者と取引を行う機会が増加していることを踏まえ、越境取引に関する消費者トラブルに対応するADRの創設に向けた調査・検討を行うべきである（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（2013年7月10日））。
175	5	(1)	⑧	犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律に基づく被害者の救済支援等	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、i)適切な要件のもとに消費者庁に破産手続開始申立権を付与するとともに、ii)諸外国の制度も参考にして、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きである。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に鑑み、早期に実現に向けた検討チームを立ち上げるなど具体的動き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（2013年6月14日）、消費者基本計画（素案）についての意見書（2015年2月18日））。
176	5	(1)	⑨	多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）の実施	施策の中で、3)多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化が挙げられているが、昨今、個人向け銀行カードローン残高の大幅増加に伴い、貸金業法成立以降これまで減少し続けてきた自己破産申立件数が増加に転じたことが問題になっている。こうした状況を踏まえ、多重債務問題の抜本的解決のために、貸金業者が保証会社となる銀行等カードローンが総量規制の対象になっていないことを明記し、金融庁と協働し、銀行カードローンに対する総量規制など新たな規制を創設する等、問題解消に向けた具体策を検討することも明記すべきであると考えます。
177	5	(1)	⑫	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	生活困窮者自立支援制度の任意事業は、自治体の財政状況によりその実施の可否が左右され支援内容の地域格差を生み出すことから、任意事業も必須事業として国庫補助割合を引き上げることが必要と考えます。特に家計相談支援事業は経済的困窮の改善効果が認められていることから必須事業とし、さらに国庫補助割合の引き上げを図ってください。また、生活困窮者や多重債務者等の生活支援を目的とする生活再建支援事業（相談貸付事業等）を行う民間非営利組織が活用できる公的信用保証制度等のしくみを検討してください。
178	5	(1)	⑫	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	生活困窮者に対する包括的な支援を推進すべきである。具体的には、i)全ての任意事業の必須事業化、国の負担割合の充実、広域連携の推進、部門間の連携強化等、ii)自立相談支援事業の支援体制拡充、法律専門家との連携強化、iii)公的就労・公的訓練の創出、人材育成のための就労訓練等による就労支援の促進、iv)住居確保給付金及び一時生活支援事業の普遍的な居住支援事業への再編、v)生活福祉資金貸付制度の利便性向上等、vi)子どもの支援を専門とする支援員の配置、早期支援体制の整備を実現すべきである（生活困窮者自立支援法の見直しに向けた意見書（2018年1月18日））。
179	5	(1)	⑬	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	成年年齢を20歳から18歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律が本年6月に成立し、2022年4月1日から施行されることとなっています。これを見据えた環境整備は喫緊の課題です。「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において取り組むこととされている個別の施策等について、具体的に工程表に記載されることを希望します。また、新たに成人となる18～19歳への貸付、信用供与にあたっては、法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、事業者の自主的な取り組み（利用限度額等を少額に設定することや借入目的の確認を行うなど）の推進を図る必要があります。これについては、事業者の自主的な取り組み状況を可視化するとともに、取り組みの効果を客観的に検証する等、具体的な取り組みについても工程表に記載されることを望みます。なお、この民法改正に伴う内容については消費者に分かりやすい形で周知をはかることが不可欠です。成年年齢引下げにより、18歳で何ができるようになるのか、どのようなことに留意しなければならないのか等、メディアやSNS等の様々な媒体の活用や、消費者団体をはじめ多様な団体との連携も視野に入れながら、より幅広く消費者に周知するための具体的な取り組みについて、工程表に記載されることを強く希望します。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
180	5	(1)	⑬	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡協議の開催 成年年齢引下げに伴う若年者への消費者教育が実践的な計画となるよう、文部科学省と調整を図った上で自治体の消費者教育推進計画に盛り込み、教育事業の実施回数・参加者数・効果測定をKPIに明記すべきである。
181	5	(1)	⑬	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡協議の開催 若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行う取組を推進する(事業者の自主的な取組状況の把握及びその公表を含む。)。【金融庁、経済産業省】について、民法改正(成年年齢引き下げ)により、未成年取消権が適用されないケースが予想されることから、「事業者の自主的な取組」を期待するだけでなく、早急に行政が主体となって、若年者に対する返済能力や支払可能見込額を超えた契約は無効となるよう対策を講じ、広く国民に注意喚起するべきである。
182	5	(1)	⑬	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡協議の開催 成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡協議が開催され期待しますが、いつまでに何をするのか、具体的な施策を記載してください。また、若年者の金銭教育、生活設計に関する教育が必要である一方で、クレジット、貸金業、銀行等の金融機関による与信審査が最後の砦です。法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、若年者に配慮した与信審査基準など自主的な取組を公表し実施するよう記載してください。
183	5	(1)	⑬	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡協議の開催 成年年齢引下げについて、当事者である若年者は、未成年者契約取消権が18歳になると使えなくなることさえ理解していない状況が見受けられます。また、酒、たばこ、ギャンブルなど、民法改正によりどうなるのか周知する必要があります。そもそも現状も十分に理解されているとは言えない状況であるため、この機会をとらえて、実効性のある周知方法など、具体的な施策を記載してください。
184	5	(3)	①	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ついては、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(2013年7月10日))。なお、越境消費者取引に関するADRの創設に向けた調査・検討については、No.174を、越境取引に関するルールの国際共通化の議論については、No.186及びNo.187をそれぞれ参照されたい。
185	5	(3)	①	越境消費者トラブルへの対応の強化 外国の法令に基づいて設立された法人、いわゆる外国会社は、日本において登記をしなければ、日本において取引を継続してすることができない(会社法818条1項)。本規程により、日本において外国会社との間で紛争を生じた者について、日本国内に紛争処理の相手方がいるようにし、外国会社を相手方とする訴えの提起を日本国内でできるようなことができるようにすることが担保される。しかし、日本国内においてインターネットHP等で顧客を誘引するなど、明らかに日本において営業行為を行っているにもかかわらず、日本の登記を備えていない外国会社も存在する。こうした事業者については、消費者との間で紛争が生じた場合も、消費者が事業者に対する訴えを容易に行うことができず、泣き寝入りさせざるを得なくなることも多い。越境消費者トラブルへの対応の強化を掲げるのであれば、こうした状況に対する実態を把握し、日本における登記を備えずに日本国内で営業を行う海外事業者について、取り締まり等の措置を講じていく必要があると考える。
186	5	(3)	③	二国間・地域間における政策対話・協力等の実施 越境消費者紛争では、各国のルールが異なることから、紛争解決や取締りが困難であるため、諸外国とも連携しつつ、越境取引及びその紛争解決におけるルールの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(2013年7月10日))。
187	5	(3)	④	多国間協力の実施 No.186に関する意見に同じ。
188	6	(1)	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) ア 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまで研修の充実、国家資格化や雇止め抑止などの施策が行われてきたが道半ばであり、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(2012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(2015年11月20日))。 消費者庁等の中心業務を移転することは、事実上困難であることが、既に現段階において明らかになっているというべきである。「3年後を目処に検証・見直しを行う」(「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組みについて」(「まち・ひと・しごと創生本部」2016年9月1日決定))のではなく、直ちに消費者庁等の移転を断念すべきである(試行を終え、改めて消費者庁等の移転に反対する会長声明(2015年8月17日))。 ウ 「消費者行政新未来創造オフィス」は、現在の機能と体制を維持した上での追加措置として行うべきであり、少しでも消費者庁等の機能低下を招来するものであってはならない。当連合会は、今後とも、同オフィスの設置が消費者庁等の一部機能移転につながるような今後の推移を厳しく注視していく(試行を終え、改めて消費者庁等の移転に反対する会長声明(2015年8月17日))。 なお、消費者庁は同オフィスにおけるこの間の取組の成果を公表したが、従来から指摘されていた問題点を再認識することとできる。問題は、その成果をどのように全国展開させていくかについて、具体的方策を提起することである。しかし、消費者庁からは、この点が明示されていない。
189	6	(1)	③	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はもちろん、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。かかる機能を十分に発揮するため、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(2015年11月20日))。 消費者委員会の予算は年々削減され、建議もあまりなされていない。単なる審議会ではなく、独立して意見を発することができる新しい委員会としての本来機能が影を薄めつつある。改めて、原点に立ち返るべきである。
190	6	(1)	⑤	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、全般的に機能強化を図るべきであり、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(2015年11月20日))。
191	6	(1)	⑥	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化 2014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」政府全体の具体的な施策目標を設定し、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。工程表においても、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、施策の体系化、構造化をより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(2015年2月18日))。 2018年秋の臨時国会での食品表示法改正は、同年の通常国会における食品衛生法の改正と同時になされるべきものであったが、消費者庁と厚生労働省の連携が不十分であったことから、二度手間になった。日頃からの情報交換・連携をより密にすべきである。
192	6	(2)	①	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 消費者教育の推進や被害の防止には、地方自治体の体制の整備が必要不可欠です。しかし、2019年度予算は地方消費者行政強化交付金が40億円の要求に対して22億円となり前年比でマイナス2億8千万円にとどまりました。また、全国消費者団体連絡会が実施する地方消費者行政プロジェクトの調査では地方消費者行政強化交付金の使い勝手についても自治体から不満の声が出される状況となっています。2019年1月から地方消費者行政強化キャラバンが政務及び幹部職員によって実施されていますが、地方自治体の状況をよく分析し地方消費者行政の充実・強化に向けて取り組むことを工程表本文に明記してください。
193	6	(2)	①	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 「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」等を行い、国による地方消費者行政支援策のあり方検討を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」について、幅広い事業で活用できるように、地方自治体の声を聞き、活かす工夫をしてください。
194	6	(2)	①	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 ・地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」について、交付金減に伴う自治体の実態把握を行うとともに、幅広い事業で活用できるよう自治体のニーズを踏まえ制度改善を行ってください。 ・消費生活相談員の処遇について、働きかけを強めるため、一定の基準を設けてください。 ・相談業務の広域連携は、様々なパターンで実施されていますが、状況を把握し、より有効で合理的な広域連携の施策を提示できるようにしてください。 ・政務(大臣・副大臣・政務官)及び幹部職員が全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける「地方消費者行政強化キャラバン」を進めています。これを取組に明記するとともに、その効果検証の実施も取組に明記してください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
195	6	(2)	①	<p>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</p> <p>・地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」については、交付金減に伴う自治体の実態把握を行うとともに、幅広い事業で活用できるよう自治体のニーズを踏まえ制度改善を行ってください。</p> <p>・政務(大臣・副大臣・政務官)及び幹部職員が全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける「地方消費者行政強化キャラバン」を進めています。これを取組に明記するとともに、その効果検証の実施も取組に明記してください。</p>
196	6	(2)	①	<p>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</p> <p>ア 都道府県の消費者法令に基づく行政処分が大幅に減少しており、全体として地方消費者行政の弱体化が懸念されるところ、地方消費者行政の更なる強化拡充を図るべきである(地方消費者行政の抜本的拡充を求める意見書(2008年6月19日)、地方消費者行政の持続的強化を求める意見書(2012年6月14日))。</p> <p>また、市町村の消費者センターの設立が促進されていても、都道府県レベルの消費者相談員の人員は減少し、都道府県の消費者保護部局や相談センター支局の統廃合が進んで都道府県レベルの消費者行政機能の低下が危惧される。都道府県レベルの消費者行政機能の維持・充実を図るべきである(「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(2012年6月28日))。</p> <p>イ 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、更なる国による積極的な支援が求められる。地方消費者行政の推進のためには、地方消費者行政のための特定財源を少なくとも今後10年間継続するとともに、2018年度以降の新規事業にも適用対象を含めるようにすべきであり、国の事務の性質を有する消費者行政費用を恒久的に国が負担することとすべきである(新たな「消費者基本計画(素案)」に対する意見書(2010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(2014年4月18日)、「地方消費者行政の一層の強化を求める意見書」(2017年5月1日))。</p> <p>ウ 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、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。さらに、国は、地方消費者行政における法執行、啓発・地域連携等の企画立案、他部署・他機関との連絡調整、商品テスト等の事務を担当する職員の配置人数の増加及び専門的資質の向上に向け、実効性ある施策を講ずるべきである(「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(2012年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日)、地方消費者行政の一層の強化を求める意見書(2017年5月1日))。</p> <p>エ 以上で述べた施策を実行可能とするだけの予算は、地方自治体だけでは賅えないことはこの10年で実証済みであるから、国において抜本的な支援策をとる必要がある。</p>
197	6	(2)	①	<p>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</p> <p>地方消費者行政の充実・強化として、地方消費者行政強化交付金がありますが自治体からは使い勝手が悪いとの声があります。自治体のニーズを調査の上幅広い事業で活用できるようにしてください。</p>
198	6	(2)	①	<p>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</p> <p>新たに導入された地方消費者行政強化交付金は、交付金を使用できる事業メニューの限定、補助率2分の1の条件から、地方自治体で十分に活用されておらず、地方消費者行政の後退が危惧されています。また、消費者行政の現場が要望するテーマと国の重点施策が必ずしも一致しているとは言えません。地方自治体のニーズに踏まえた支援を望みます。さらに、地方自治体における自主財源確保が難しい状況にあるなか、国による恒久的な財源措置は絶対に必要です。消費生活相談員の処遇も改善されていないことから人材の確保ができていません。必要な支援について検討することを記載してください。</p>
199	6	(2)	①	<p>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</p> <p>・地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」については、私どもが継続して行っている調査では複数の自治体から使い勝手の悪さも指摘されています。自治体の活用実態の把握を行い、幅広い事業で活用できるよう自治体のニーズを踏まえた制度改善を行ってください。</p> <p>・2019年1月から、政務及び幹部職員による「地方消費者行政強化キャラバン」が進められていますが、この取組と結果について地方消費者行政の強化の取り組みとして工程表に明記してください。</p>
200	6	(2)	①	<p>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</p> <p>通信技術が発達し、地方においても消費者相談が受けられる状況となっていることに加え、他の財政需要もある中で、地方消費者行政のさらなる充実・強化のための財政的支援については、慎重に検討すべきである。</p>
201	6	(2)	②	<p>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)</p> <p>高齢者による訪問販売の被害などは、消費者被害防止の観点だけでなく福祉分野にも関係する課題といえます。工程表の本文には既存の他分野ネットワークとの連携について記載がありますが、地方自治体の現場ではそのような既存のネットワークの有効活用が進んでいない実態があります。他分野の既存の見守りネットワークの活用を含め協議会の設置が円滑に進められるよう調整し、国は先進事例の共有や設置のためのマニュアルの普及を進めるようにしてください。</p> <p>上記を受けて、工程表の帯表には「協議会設置に向けた課題解決のための先進事例集の作成・公表」に加えて「普及」も明記してください。</p> <p>また、「協議会設置のためのマニュアル」についても同様に、「作成・公表」の後に「普及」を追記してください。</p>
202	6	(2)	②	<p>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)</p> <p>消費者安全確保地域協議会の活動がどの程度の実効性を発揮しているのかを測るKPIを設定し、その進捗を検証できる指標を設定してください。</p>
203	6	(2)	②	<p>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)</p> <p>消費者安全確保地域協議会について、個人情報の取り扱いが可能であることで、消費者被害の防止など協議会の役割が十分発揮されるところもあります。協議会として年数回の会議をするだけでなく、機能しているかどうか重要です。「先進事例の収集や共有」も必要ですが、全体として、実態把握も取組に加えてください。</p>
204	6	(2)	②	<p>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)</p> <p>消費者安全確保地域協議会について、個人情報の取り扱いが可能であることで、消費者被害の防止など協議会の役割が十分発揮されるところもあります。協議会として年数回の会議をするだけでなく、機能しているかどうか重要です。「先進事例の収集や共有」も必要ですが、全体として、実態把握も取組に加えてください。</p>
205	6	(2)	②	<p>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)</p> <p>ア 高齢者等の消費者被害予防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(2013年12月19日))。</p> <p>なお、改定素案3(2)の「⑩身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応」に記載されている地域福祉計画に関する周知についての記述は、地域の見守りネットワークの構築に関するものであり、記載する位置を6(2)②に変更すべきである。</p> <p>イ 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ことに加え、協力員・協力団体となり得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(2013年11月21日))。</p> <p>ウ 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(2013年11月21日))。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた意見
206	6	(2)	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) 見守りネットワークの構築については、福祉部局のネットワークと連携して進めている地方自治体がある一方、庁内連携が進まず構築の形を模索している地方自治体もあります。今後、ますます高齢化が進み見守りネットワークの必要性が高まることから国と都道府県による支援が必要です。各自治体の事情に合わせた支援を検討することを記載してください。
207	6	(2)	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して、地域によっては福祉部局を中心とするネットワークがすでに存在しており、そうした自治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。「課題解決の先進事例集の作成・公表」だけでなく、それに基づいた支援策の検討、実施についても工程表に記載してください。また、設立した協議会が機能しているかどうかが重要ですので、実態把握も取組に加え、KPIも設定してください。
208	6	(2)	④	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(2014年4月18日))。
209	6	(2)	⑦	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、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(2012年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日))。
210	全体	-	-	SDGsの推進に関する取組 今回示された消費者基本計画工程表改定素案については、持続可能な開発目標(SDGs)について、別表形式で提示する対応から、本文などの中でSDGsの理念の実現に資する個別施策として記載が行われていますが、本文との関係でもどのようにSDGsと関係するかが不透明です。少なくともSDGs17の目標や「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題のどの内容と対応するかを明記するなど関係性を見える化するようしてください。
211	全体	-	-	SDGsの推進に関する取組 今回示された消費者基本計画工程表改定素案については、持続可能な開発目標(SDGs)について、本文などの中でSDGsの理念の実現に資する個別施策として記載が行われていますが、本文との関係でもどのようにSDGsと関係するかが不透明です。SDGs17の目標や「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題のどの内容と対応するかを明記するなど、関係性がわかるよう記載されることを望みます。
212	全体	-	-	SDGsの推進に関する取組 工程表改定素案では、冒頭の補足説明【補足1】において、2015年に国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)について、「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会における議論も踏まえ、消費者庁を中心に政府全体として、第4期消費者基本計画の立案に向けた検討を進めていくこととなるが、その中でも、SDGsの趣旨をできるだけ組み入れていく必要がある」とし、工程表改定素案の関連する項目に「(※SDGs関連)」と記載している。しかし、工程表改定素案で関連づけられた項目が、SDGsに掲げられたどの具体的目標と関連しているかが明確になっていない。SDGsの具体的目標との関連性を明らかにした上で、工程表改定素案に明記すべきである。
213	全体	-	-	SDGsの推進に関する取組 国際的な開発目標であるSDGsの国内での達成に向けては、消費者基本計画としてもその実現に具体的な政策で応えることが重要である。私たちの日頃の暮らし一つひとつが、SDGsにつながることを意識できるよう、工程表の重点施策を含め、出来るだけ多くの施策について、SDGs17の目標や「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題と呼応させるなどの「見える化」を求める。
214	全体	-	-	SDGsの推進に関する取組 今回の「消費者基本計画工程表改定素案」では、持続可能な開発目標(SDGs)について本文項目部分に(※SDGs関連)と表記されるようになりましたが、本文中にどの部分がSDGsにかかわっているかの記述がなく、それぞれの項目がSDGs17の目標との関連性がわかりません。本文中にどのようにかかわるのか記述するか、以前のように工程表の関連部分を集約した一覧を作成してください。
215	全体	-	-	参考3 参考3 AI・IoT・ビッグデータに関連する施策の状況について、AI・IoTの発展に付随して、消費者の意図しない情報が盗み取られることを防止するため、個人情報のコントロール機能を徹底するため、「②情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策」を特段のスピード感をもって推進していただきたい。
216	全体	-	-	全体 ○工程表の構成とKPIのあり方について ・それぞれの項目において、いつまでに何をやるのか分かるように表記してください。 ・KPIは、施策の到達目標の達成度で評価する必要があります。実績の数値などの記載で済ますのではなく、施策目標の到達度で評価してください。
217	全体	-	-	全体 ○工程表の構成とKPIのあり方について ・それぞれの項目において、いつまでに何をやるのか、消費者が一番知りたい計画の実効性が全く見えてきません。年度毎に区切つてあるのに、一本の矢印になっているのでは意味がありません。より具体的な記述にしてください。 ・KPIについては、施策の目標の達成度で評価しなければいけません。情報発信の数値などの記載は、その基にはなりますが、施策の目標自体ではありません。KPIの設定項目は、次期第4期基本計画策定を待たず全面的に見直ししてください。
218	全体	-	-	全体 来年度は5年間の最終年度になります。この間、各項目について、どのような施策を実施してきたのか、来年度は最終年度として何を実施するのか、国民が施策について評価できるように具体的に記載してください。そして、次の基本計画にどうつなげていくかを明確にしていきたい。
219	全体	-	-	その他 ○水道事業民営化についての対応 昨年の水道法改正で今後、自治体の水道政策の変更が住民に大きな影響を与える懸念があります。厚労省の審議会の議論も注視しながら、公共料金としての水道料金への監視をすすめてください。
220	全体	-	-	その他 ○消費税増税に関する取り組み 消費税増税に向けて、便乗値上げなどへの具体的対策をすすめてください。また、クレジットカードや電子決済の普及、東京オリンピック・パラリンピックにむけてスマホ決済の普及が見込まれますがこうした取引に関する詐欺的犯罪発生も懸念されます。被害防止対策をすすめてください。