

消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び 計画工程表の改定に向けての意見

平成28年 2月24日

消費者委員会

消費者基本法においては、消費者基本計画の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとする場合は、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされている。このため、当委員会としては、計画の実施状況や計画に盛り込むべき新たな課題等に係る検討を調査審議の重要な柱の一つと位置付けてきた。

昨年3月に閣議決定された消費者基本計画（以下、「計画」という。）においても、「消費者委員会は、消費者行政全般に対する監視機能を最大限に発揮しつつ、本計画に基づく施策の実施状況について、随時確認し、KPIも含めて検証・評価・監視を行う」とされていることから、昨年秋以降、消費者庁から、計画工程表の各施策の進捗状況についてヒアリングを重ねてきた。

また、昨年12月8日及び同月15日、本年1月27日の消費者委員会本会議において、「電気通信サービスに係る消費者保護」、「商品先物取引法の不招請勧誘規制緩和後の現状」、「高齢者向け住まい」、「基礎ぐい工事問題」の4つのテーマについて、実施状況や今後の取組等について、関係省庁からヒアリングを行ったところである。

当委員会としては、本関係省庁ヒアリングの結果を踏まえ、計画の実施状況に関する検証・評価において、特に留意すべき事項や計画工程表の見直しに向けて具体的に検討すべき課題について、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について十分に検討の上、可能な限り計画工程表の改定案等に反映されたい。

なお、当委員会としては、本年2月24日に実施した「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」に関するフォローアップや、本年3月に予定されている「電子マネーに関する消費者問題についての建議」及び「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」に関するフォローアップについてのヒアリングの結果等も踏まえ、今後、消費者庁において策定される改定計画工程表の素案に対し、更なる意見表明を行うことを予定している。

記

1. 電気通信サービスに係る消費者保護

今回、取りまとめられた電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案において盛り込まれた、説明義務の充実や、書面交付義務の導入、勧誘継続行為の禁止、代理店

に対する指導等の措置について、事業者において適切に対応され、消費者保護が図られるよう、「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」の改定について、工程表に明記されたい。併せて、整備案において盛り込まれた措置の実施状況のフォローアップ等、制度の実効性の確保のための取組について、工程表に明記されたい。（総務省）

2．高齢者向け住まい

高齢者が安心して入居し生活できるようにするため、消費者保護の制度を整備することが重要である。こうした観点から、以下の事項を含め、工程表に明記されたい。（厚生労働省、国土交通省）

- ・有料老人ホームの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た今後の具体的な検討の項目・スケジュール等
- ・前払金の保全措置を講じていない事業者に対する一層の指導強化等
- ・サービス付き高齢者向け住宅を含め、消費者が選択にあたって必要な情報が入手できるような分かりやすい情報提供等
- ・サービス付き高齢者向け住宅を含め、事業者の破産及び事業の廃止等についての実態把握や、事業者の破産等により居住の継続が困難になった場合における入居者の居住の安定を図るための措置の一層の取組
- ・サービス付き高齢者向け住宅を含め、高齢者の居住安定のため、実効性のある利用者保護が図られるよう、地方自治体において、福祉部局と住宅部局の連携を促進する取組

3．基礎ぐい工事問題

建築物の安全性を高め、消費者が住宅を安心して購入、生活できる環境を整備するため、以下の再発防止策に関する取組のスケジュール等について、工程表に明記されたい。（国土交通省）

- ・建設会社が基礎ぐい工事に際して一般的に遵守すべき施工ルールである「基礎ぐい工事の適正な施工を確保するために講ずべき措置について（告示）」及び今後策定される予定の建設業団体による自主ルールについて、実施状況のフォローアップ等の実効性確保のための取組
- ・工事監理者が基礎ぐい工事における工事監理を行うにあたって留意すべき点が示されている「基礎ぐい工事における工事監理ガイドライン」について、その実効性を確保するための取組
- ・建築基準法に基づく中間検査における工事監理状況の確認等、より一層、信頼性の高い建築確認・検査の在り方の検討
- ・建築物の施工に関する情報についての消費者へのより適切な提供の在り方の検討
- ・基礎ぐい工事問題に係る消費者からの相談対応体制の強化

なお、商品先物取引法の不招請勧誘規制緩和については、関係省庁ヒアリングにより、昨年6月1日の改正商品先物取引法施行規則の施行以降、同規則第102条の2第3号に基づく勧誘（ハイリスク取引未経験者に対する勧誘）を行う事業者が未だ出でおらず、これによる消費者被害が発生する状況にはないことを確認することができた。しかし、同規則が、真に消費者被害の防止に効果があるかどうか、引き続き注視が必要である。今後、勧誘に関する苦情相談が増加に転じる兆しが少しでも見えたときは、直ちに同規則を見直すことが必要である。

（以上）

消費者基本計画工程表の改定素案（平成28年4月）に対する意見

平成28年5月24日

消費者委員会

当委員会は、消費者基本計画工程表（以下「工程表」という。）の検証・評価及び見直しについて、本年2月24日に「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見」（以下「2月意見」という。）を取りまとめ、本意見の内容を、可能な限り工程表の改定案等に反映することを求めてきた。

その後、消費者庁をはじめとする関係府省庁等では、2月意見も踏まえつつ、工程表の検証・評価及び見直し作業を行い、取りまとめられた工程表の改定素案は、本年4月21日よりパブリックコメントにかけられた。

当委員会は、本年5月10日の消費者委員会本会議において、工程表の改定素案について、消費者庁よりヒアリングを行ったところである。本ヒアリングの結果や、これまでに行った建議・提言その他の意見等の内容、本年2月から4月にかけて実施した建議¹に関するフォローアップについてのヒアリングの結果等を踏まえ、工程表の改定素案に対し、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について積極的に検討の上、可能な限り工程表の改定原案等に反映されたい。

当委員会としては、本意見の工程表への反映状況や、その後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや、取組が不十分と考えられるもの等については、今後、重点的に当委員会の調査審議を通じて取り上げていくとともに、必要に応じて建議等の意見表明を行っていくこととする。

記

第1 全体的な事項

1. KPIについて

当委員会が公表した「次期消費者基本計画の素案（平成27年2月）等に対する意見」（平成27年2月17日）において指摘したような基準²を念頭にKPIの見直しを

¹ 「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」、「電子マネーに関する消費者問題についての建議」及び「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」

² (i) 法令及びガイドライン等の見直しや改訂の実施状況、(ii) 消費者や事業者等への、法令及びガイドライン等の周知状況、(iii) 消費者関連法令の執行等、行政処分の実施状況、(iv)

行うほか、施策の達成状況等に応じ、指標の見直しや追加設定を検討するとともに、目標の数値等についても、不断の見直しを図りたい。

2. 工程表の図について

年限を区切らずに5年間で取り組むことが示されているものについては、定期的・継続的に実施しなければならないものを除き、可能な限り具体的な取組に分けた上で、当該具体的な取組ごとに期限を明確に設定した上で、図示されたい。

第2 個別の事項

1. 軽井沢スキーバス事故を受けた対応（1（1）③関係）

「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」の中間整理（平成28年3月29日）を踏まえ、少なくとも「速やかに講ずべき事項」とされている取組について、可能な限り工程表に明記されたい。（国土交通省）

2. 基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組（1（1）⑤関係）

2月意見に盛り込まれた内容（工事監理者が基礎ぐい工事における工事監理を行うにあたって留意すべき点が示されている「基礎ぐい工事における工事監理ガイドライン」について、その実効性を確保するための取組のスケジュール等の工程表への明記）について、同ガイドラインの実効性を確保するため、周知のみならず、同ガイドラインのフォローアップ等の取組について、工程表に明記されたい。（国土交通省）

3. 事故情報の収集、公表及び注意喚起等（1（2）①関係）

商業施設以外の遊戯施設における事故防止対策について、平成27年8月に発出した「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」及びそのフォローアップ結果を踏まえ、具体的な取組を工程表に明記されたい。（消費者庁）

4. 高齢者向け住まいにおける安全の確保（1（2）⑥関係）、高齢者向け住まいにおける消費者保護（3（2）⑩関係）

2月意見に盛り込まれた内容（サービス付き高齢者向け住宅を含め、消費者が選択にあたって必要な情報が入手できるような分かりやすい情報提供等の工程表への明記）について、「サービス付き高齢者住宅の整備等のあり方に関する検討会」

関連する取組全体の効果としての消費者被害の発生状況を基準としている。

の議論を踏まえ、情報提供等のための取組を工程表に明記されたい。(厚生労働省、国土交通省)

5. 健康増進法による表示・広告の適正化の在り方に関する検討(2(3)②関係)

平成28年4月に「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」を発出したことを踏まえ、健康増進法による表示・広告の適正化の在り方に関する検討について、工程表に明記されたい。(消費者庁)

6. 個人情報保護法制の周知(5(2)②関係)

平成28年1月に個人情報保護委員会が設置され、個人情報保護法が同委員会に移管されたことを受け、同法に係る制度の周知は同委員会が行うこととなることから、法制度の周知に係る今後の取組を、工程表に明記されたい。(個人情報保護委員会、消費者庁)

第3 今後の課題

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(3(1)③関係)

工程表の改定素案には、執行状況の把握のための調査結果を取りまとめたものとして、別表1において行政処分等の執行件数が記載されているが、行政処分等の種別ごとの件数を把握するのみでは、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においても、特定商取引法における違反類型(不実告知等の不当勧誘や虚偽・誇大広告等)と同様の行為に対して行政処分等がなされ、消費者の保護が十分に図られているのか否かが明らかでない。調査された執行状況については、さらに違反行為ごとに分析した上で、今後はその内容を明らかにされたい。(消費者庁)

2. 消費者教育の推進について(4(2)①関係)

消費者教育の推進に関する法律(平成24年8月22日法律第61号)及び消費者教育の推進に関する基本的な方針(平成25年6月28日閣議決定)に基づき、これまで取り組んできた消費者教育について、実態を把握し、必要に応じて工程表を見直すことを検討されたい。

3. 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（消費者安全地域確保協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）（6（2）①、②関係）

消費者安全確保地域協議会の設置状況をKPIに設定しているが、当該指標のみならず、消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援についても、施策目標の方向性を検討されたい。

また、地方消費者行政推進交付金が平成29年度で終了することから、地方消費者行政の計画的・安定的な取組が可能となるよう、同交付金終了後の施策の方向性について、十分検討されたい。（消費者庁）

4. 新たに発生する課題について

社会経済情勢が変化する中で、新たに消費者問題として課題が発生することがあるが、必要に応じて新規の政策レベルで工程表に追加することを検討されたい。

（以上）