

平成 28 ~ 29 年度消費者委員会活動報告

平成 29 年 12 月
消費者委員会

本報告は、平成 28 年 9 月 1 日から平成 29 年 8 月 31 日までの 1 年間の消費者委員会の活動についてまとめたものである。

目 次

| | |
|--|----|
| 高委員長巻頭言 | 3 |
| 第4次消費者委員会後半の動き（河上前委員長寄稿） | 7 |
| 第1章 消費者委員会の活動概要（平成28年9月～平成29年8月） | 15 |
| 第2章 第4次委員会における主な調査審議事項 | |
| 1. 消費者基本計画の検証・評価・監視 | 16 |
| 2. 消費者委員会の建議、提言、意見、調査報告書 | 17 |
| （1）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建議 | |
| （2）事故情報の更なる活用に向けた提言～消費者安全専門調査会報告書を受けて～ | |
| （3）消費者行政における執行力の充実に係る提言～地方における特商法の執行力の充実に向けて～ | |
| （4）スマホゲームに関する消費者問題についての意見～注視すべき観点～ | |
| （5）一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替え案に関する消費者委員会意見 | |
| （6）「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」の実施報告に対する意見 | |
| （7）北海道電力、東北電力、関西電力、四国電力及び九州電力による電気料金値上げ後のフォローアップに関する消費者委員会意見について | |
| （8）電力・ガス小売自由化に関する課題についての消費者委員会意見 | |
| （9）不動産特定共同事業法に基づく小規模不動産特定共同事業に対する意見 | |
| （10）関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金値下げ後のフォローアップに関する消費者委員会意見 | |
| （11）成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書 | |
| （12）子ども向け広告の在り方について考えるシンポジウム報告書 | |
| 3. 諮問を受けて答申を行った事項 | 29 |
| （1）消費者契約法の規律の在り方についての答申（二次答申） | |
| （2）食品表示基準の一部改正に係る答申 | |
| （3）特定保健用食品の表示許可に係る答申 | |

| | |
|--|-----------|
| 4 . 消費者委員会からの建議に関するフォローアップ | 31 |
| (1) 「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建議」 | |
| (2) 「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」のフォローアップ | |
| (3) 「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」 | |
| 5 . シンポジウムの開催及び外部との意見交換 | 34 |
| (1) 消費者問題シンポジウムの開催 | |
| (2) 消費者団体等関係団体との意見交換会の開催 | |
| 資料編 | 36 |

(余白)

はじめに

内閣府消費者委員会委員長 高 巖

平成29年9月、第5次消費者委員会は第4次消費者委員会よりその任務を引き継いだ。引継ぎにあたり、第4次委員会より詳細な「留意事項」を申し受けた。またこれと時を同じくして、本委員会として新たに取り組むべき消費者課題も抽出・整理した。このため、過去7か月間（平成29年9月～平成30年3月）の活動は「留意事項」の着実な実施と「新課題への取組」が中心となった。

ただ、各委員より出された新課題の多くは、(1)「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(基本方針)および(2)「消費者基本計画工程表」(工程表)の改定に向けて発せられる「委員会意見」の中で表明可能であったため、まずはこの2つに対する意見のまとめに多くの時間を充てた。

(1)「基本方針」に関しては、平成25年度～29年度の実施期間を終え、新たな推進期間（平成30年度～34年度）へと移行するため、可能な限り新たな社会変化（例えば、民法改正を受けての成年年齢引下げ、社会の超高齢化、デジタルネイティブの台頭、外国人観光客の増加等）を踏まえ、2度にわたり意見表明を行った。2度目の意見では、平成30年2月8日の第266回本会議にて、次の2点を指摘した。

その第1は「基本方針を踏まえて実施される施策の着実な実施」とした。具体的には「消費者教育の基本的な方向や推進の内容等」について「検討する」としている事項等に関しても、検討が終了したものから、着実に実施することを求めた。第2は「消費者委員会として発出した平成29年11月8日付の意見において、今後5年間で重点に取り組むべき」と指摘した事項の着実な実施を求めた。その中でも特に「消費者教育の効果測定を行うために必要な調査」に積極的に取り組むことを要請した。

(2)「工程表」に関しては、意見表明を行うのと併せ、関係省庁より個別施策の進捗状況に関するヒアリングも並行実施した。具体的には、第261回本会議（平成29年11月24日）で「電気通信事業法に基づく消費者保護ルールの実施について」、「食品表示制度の理解、周知に係る取組状況について」、第262回本会議（平成29年12月6日）で「仮想通貨、サーバ型電子マネー、フィンテックに係る消費者問題への取組状況について」、第267回本会議（平成30年2月14日）で「地方消費者行政の充実に向けた取組について」、第268回本会議（平成30年2月22日）で「平成28年度消費者教育に関する取組状況

調査について」、第269回本会議（平成30年3月8日）で「地方消費者行政強化のための取組について」「適格消費者団体の機能強化に向けた取組について」、また第270回本会議（平成30年3月15日）で「不動産特定共同事業法に基づく小規模不動産特定共同事業の運用状況について」「成年年齢の引下げに対する取組について」の説明を受けた。

各省庁における取組状況を理解した上で、また様々な団体より逐次寄せられる意見書・提案書の内容を考慮し、さらには消費者団体や事業者団体との意見交換会を踏まえ、工程表の改定に向けた意見を随時提出してきた。その際、計画が着実に実施され、具体的な成果が出るよう、スケジュールやKPIの設定等も求めた。

さて、委員の関心の多くは「基本方針」および「工程表」に対する意見の中で表明してきたと述べたが、第5次消費者委員会は、同時に消費者政策の在り方全体（グランド・デザイン）を見直す必要に関しても意見の一致を見た。こうした声が上がったのは、平成15年5月、政府（内閣府国民生活審議会）として、21世紀に通用する「新たな消費者行政のグランド・デザイン」を示し、これをもって一定の成果をあげてきたが、まだまだ不十分な点があるとの問題意識を各委員が持ったためである。

グランド・デザインそのものは「21世紀型の消費者政策の在り方について」という報告書にまとめられている。その中で、消費者は「保護の対象」ではなく、権利を能動的に実現する「自立した主体」として位置付けられた。ただ、消費者一人ひとりがバラバラで自身の権利を実現するのは容易でないため、報告書は消費者団体に対し「市場の監視」「被害救済の支援」等の役割も積極的に担うよう求めた。これが後の「適格消費者団体」の設置を後押しすることとなった。

さらに報告書は、行政に対し、違法・不当行為の監視・抑止、安全確保、契約の適正化、消費者教育の充実、苦情処理、紛争解決等に、より一層力を入れるよう求めた。中でも、「自立した主体」として自身の権利を守ることが困難な「ぜい弱な消費者」が市場に残ることを念頭に、省庁横断的な取組みを推進するよう要請した。これが後の「消費者庁」や「消費者委員会」の設置へとつながった。

最後に報告書は、事業者に対し、消費者の権利の実現を図り、またぜい弱な消費者の利益を保護するため、「自主行動基準」を策定すること、その基準の実施を確実なものとするための「社内体制」（コンプライアンス体制）を整備すること、その基準を役員・従業員に周知徹底すること、そして、その基準を公表し市場における評価を受けること等を求めた。こうした要請が

他省庁における所管法令の在り方に関する議論を後押しし、結果として「コンプライアンス体制や内部統制システムの構築は事業経営の大前提」という意識を社会に醸成・定着させた。

平成15年の報告書は、一方で、これだけの制度上の変化を引き起こしたわけであるが、他方、消費者を取り巻く生活環境は、特に消費者被害や消費者団体の状況は、それほど大きな改善を見ることができなかった。例えば、過去半年間、何度も耳にした消費者問題を10挙げるとすれば、次のような課題が浮かび上がってくる。

ぜい弱な消費者（特に若年者・高齢者・障害者等）を保護するための法的措置が不十分であること

ITやネットの普及で新タイプの消費者被害が拡大していること

食品表示やいわゆる健康食品のマーケティングに問題があること

高齢者をターゲットとした商品・役務・権利に問題があること

学校教育等における消費者教育の位置付けが低いこと

高齢者を消費者被害から守るネットワーク等の形成が停滞していること

中央行政庁の法執行につき、投入資源が限定されていること（財政健全化）

地方自治体消費者行政につき、投入資源が限定されていること（交付金見直し）

消費者団体全体の財政基盤がぜい弱であること

社会として適格消費者団体の活動を活かしきれていないこと

10番目の「適格消費者団体」に関する課題を除き、9つの課題はすべて15年前にも指摘されていたことである。もし消費者を取り巻く生活環境に大きな改善が見られないとすれば、それは「グランド・デザインのどこかに更に検討・解決すべき課題が残っている」ということになる。このように考え、第5次消費者委員会は、消費者政策の在り方を全体として見直す議論を開始した。具体的には「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ」を立ち上げ、グランド・デザインを設計する際の重要事項を確認することとした。ワーキング・グループとして、既述の10の課題を個別に取り上げ検討するわけではないが、目指すところは、10の課題を一括して解決できる「方策」(ミッシング・ピース)を見出すことである。

なお、消費者委員会の下には、「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ」の他、平成30年3月現在、「新開発食品調査部会（新開発食品評価第一調査会）」「公共料金等専門調査会」「消費者行

政新未来創造プロジェクト検証専門調査会」「公益通報者保護専門調査会」
において、各テーマに関する審議が進められている。

以上

第4次消費者委員会後半の動き

第4次内閣府消費者委員会委員長 河上 正二

本会議での取組

本活動報告の対象期間（昨年9月～本年8月末）は、第4次委員会の後半にあたり、いつもながら、5月頃からは任期末をひかえ、これまでに取り組んできた様々な課題のとりまとめ作業に追われる結果となった。委員会では、本会議の前に、事前に各1～2回程度の「委員間打合せ」会議で情報交換や意見交換を行い、重要な消費者政策上の課題について、公開の本会議で取り上げて議論するようにしている。対象期間における本会議は、昨年9月の232回から8月末の255回まで、24回を数えるため、打合せを含めると全部で50回以上の会議を行ったことになる。それ以外にも、各委員が分担して担当している部会や専門調査会、その他の調査に係る事務局との打合せ等があり、委員の職務内容は相当にハードである。

委員会全体の動きの概観を得るには、この間に、本会議で取り上げた議題を眺めるのがよいであろう（なお、【**】は、「ジュリスト」誌の「霞ヶ関インフォ/消費者委員会」での河上による紹介）。

一覽して判るように、消費者庁の徳島移転問題が一段落した後も、多数の課題が次々と生じているが、2017年度の前半は食品表示関係の問題と消費者基本計画工程表の見直しに向けた調査やヒヤリングに、相当の時間をかけた。

身元保証等高齢者サポート事業については、日本ライフ協会の倒産事件を受けて、同種のサービス事業が抱える問題点を洗い出して、今後の独居老人の増加する高齢社会で必要とされるであろう身元保証・日常生活支援・死後事務処理などのサービスを一括して行う事業が適正に運営されるように、まずは厚生労働省において実態把握を行った上で必要な措置を講ずることを消費者庁及び厚生労働省にお願いした。

成年年齢引下げに係るワーキンググループは、立法の動きに対応するため、昨年末を目途に結果を出すべく、集中的な調査・審議を行って、一定の報告書を作成するところまでこぎ着けることができたが、これには消費者契約法における対応課題も含まれている。

専門調査会での大きな課題には、消費者契約法の実体法部分の見直し、消費者安全専門調査会での事故情報の活用方法に関する検討、公共料金専門調査会では、東京特別区・武三地区のタクシー運賃組替え問題や、電気料金の値上げ後のフォローアップ及び原発再稼働に伴う値下げ状況の確認、電力及び都市ガスの小売自由化に伴う課題の整理などが取り上げられた。ま

た、食品表示部会では、「加工食品の原料原産地表示」に係る食品表示基準の一部改正について審議を行った。(阿久澤部会長の尽力で、先ごろ多数の前提条件を付した形の「答申」を発出した)。

なお、「消費者行政における執行力の充実」は、テーマがテーマであるだけに、悪質事業者に手の内を明らかにすることを避けて、非公開での調査を進めたが、8月末までには一定の報告書を完成させることができる予定である。消費者政策における今後の重要な課題の一つが執行力の強化にあることを考えれば、この報告書の提言や存在意義は大きいと思われる。今後、消費者庁をはじめ地方の関係部局において参考にさせていただけるよう期待している。

【本会議でのテーマ一覧】

第255回本会議(2017年8月29日)

- ・消費者行政における執行力の充実について(提言)【ジュリ2017年11月号】
- ・次期消費者委員会への移行に当たっての留意事項について

第254回本会議(2017年8月22日)

- ・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建議のフォローアップについて
- ・国民生活センターADRの実施状況に関する検討会報告書について
- ・関西電力株式会社による電気料金の値下げに関するフォローアップについて

第253回本会議(2017年8月8日)

- ・消費者契約法専門調査会の報告について(「答申」発出)
- ・消費者安全専門調査会の報告について(「提言」発出)

第252回本会議(2017年8月1日)

- ・消費者行政における執行力の充実について(とりまとめ作業)
- ・特定商取引法施行令の一部改正について(「答申・意見」発出)

第251回本会議(2017年7月25日)

- ・地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会報告書について(消費者庁からのヒヤリング)

第250回本会議(2017年6月27日)

- ・景品表示法に基づく課徴金納付命令について
- ・「JIS Z8050安全側面 - 規格及びその他の仕様書における子どもの安全の指針」について

第249回本会議(2017年6月20日)

- ・「消費者白書」について【ジュリ2017年8月号】
- ・特定商取引法施行令の一部改正について(「答申」発出)

- ・訪問購入に係る規制の現状について
第248回本会議（2017年6月6日）
- ・「消費者基本計画工程表」の改定について
第247回本会議（2017年5月23日）
- ・「消費者基本計画工程表の改定素案」について
 - （1）平成28年度特定保健用食品買上調査の調査結果について
 - （2）消費者基本計画工程表の改定素案に対する意見について
【ジュリ2017年6月号】
- ・電力小売自由化に係るフォローアップおよび都市ガス小売自由化に関する注視すべき論点について
第246回本会議（2017年4月25日）
- ・成年年齢引下げ対応について（消費者基本計画工程表の検証・評価・監視）
- ・「子ども向け広告の在り方について考えるシンポジウム」について
【ジュリ2017年5月号】
第245回本会議（2017年4月18日）
- ・機能性表示食品制度について
- ・電気料金値上げ後のフォローアップについて
第244回本会議（2017年4月11日）
- ・「消費者基本計画工程表の改定素案」について
- ・消費者安全確保地域協議会について
第243回本会議（2017年3月21日）
- ・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のフォローアップ
第242回本会議（2017年1月31日）
- ・特定商取引法施行令の一部改正について（「答申」発出）
- ・消費者基本計画工程表の改定に向けた意見について
- ・「身元保証等高齢者サポート事業」について【ジュリ2017年4月号】
第241回本会議（2017年1月17日）
- ・教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議のフォローアップ
- ・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の実施報告を受けた対応の検討について
第240回本会議（2017年1月10日）
- ・成年年齢引下げ対応検討WGの報告【ジュリ2017年3月号】
第239回本会議（2016年12月27日）
- ・探偵業に関する消費者問題について

- 第238回本会議（2016年12月20日）
 - ・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の実施報告
- 第237回本会議（2016年12月6日）
 - ・東京特別区・武三地区のタクシー運賃組替え案について
 - ・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の実施報告
 - ・「身元保証等高齢者サポート事業」について
- 第236回本会議（2016年11月8日）
 - ・家庭用品品質表示法の告示改正について
- 第235回本会議（2016年11月1日）
 - ・医療機関のウェブサイト等の取扱い等について
- 第234回本会議（2016年10月25日）
 - ・大規模災害時における国民生活センターの取組
- 第233回本会議（2016年9月20日）
 - ・機能性表示食品制度について
- 第232回本会議（2016年9月6日）
 - ・オンラインゲームに関する消費者問題について
- 第231回本会議（2016年8月23日）
 - ・成年年齢が引き下げられた場合の対応策について
 - ・「特定保健用食品の表示許可等について」の一部改正について
- 第230回本会議（2016年8月2日）
 - ・徳島県による消費者庁等の移転の提案について
 - ・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の報告書について
 - ・オンラインゲームに関する消費者問題について

その他の部会や専門調査会や専門調査会での取組には、以下のようなものがある。

消費者安全専門調査会（事故情報の活用等の在り方について）（「報告書・提言」）

「加工食品の原料原産地表示をめぐる問題」（「とりまとめ」）

特定商取引に関する法律施行令の一部改正について（「答申」）

その他の会議での取組

わけても、社会的にも重大な関心を呼んだ、消費者契約法改正に係る専門

調査会では、第2次報告書・答申に向けて集中的な審議が行われ、答申に至った。

1 消費者契約法専門調査会の第2次報告書は、措置すべき内容を含む論点と、それ以外の論点に分かれており、前者については以下(1)～(7)の項目が挙げられる。

- (1) 不利益事実の不告知
- (2) 合理的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として、生命・身体・財産に関する不安につけこみ、契約目的物が損害回避に必要である旨を正当な理由なく強調して告げる行為[動機への不実表示等による攻撃により契約につき取消権付与]や、勧誘に応じさせることを目的とする緊密な人間関係形成とその破綻を理由とする勧誘行為[デート商法型不当勧誘による契約につき取消権付与]
- (3) 心理的負担を抱かせる言動による困惑類型の追加として、契約成立前の事業者による一方的履行行為による強引な契約締結要求、一方的な契約準備行為による事業者の損失を強調しての強引な契約締結要求[不当威圧型勧誘行為による契約につき取消権付与]などが掲げられたが、年齢等による判断力低下につけ込んだ状況濫用型の勧誘行為についての取消権付与は「コンセンサスに至らず」として見送られた。
- (4) 「平均的損害の額」の立証に関する規律の在り方については、一定内容での「推定」規定の導入が提案されたが、立証責任そのものの転換等については更に検討すべきとして見送られた。
- (5) 不当条項の類型の追加としては、後見等の開始のみによる解除権付与条項(無効条項に追加) 解釈権付与・決定権限付与条項(民415条の要件に関するものを無効条項化) 生命・身体損害に対する軽過失免責条項(消契法10条の解説等に対応)
- (6) 条項使用者不利の原則の明文化は見送られ、消契法3条へ、部分的に「条項内容の明確化の表現の埋め込みが試みられている。
- (7) 消費者の知識・経験に対する配慮に努める義務について、消契法3条へ埋め込みによる対応が提案されているが、その暴騰に「年齢等」の表現を入れることは見送られ消費者配慮義務に一般化されるにとどまった。

2 消費者委員会の答申

以上の「報告」に対し、消費者委員会の親会議では、やや異例ではあるが、

現下の消費者問題における社会的情勢、民法改正等の立法動向等を総合的に勘案し若干の点を付言して「答申」をとりまとめることとした。

消費者委員会の「答申」は次の通りである。

「平成26年8月5日付け消制度第137号をもって当委員会に諮問のあった、消費者契約法（平成12年法律第61号）の契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等について、次のとおり答申する。

別添『消費者契約法専門調査会報告書』の内容を踏まえ、措置すべき内容を含むとされた論点のうち、法改正を行うべきとされた事項については、速やかに消費者契約法の改正法案を策定した上で国会に提出し、改正法案が成立した場合においては、現行法の内容及び改正法の内容について幅広く周知活動を行うこと及び解釈の明確化が必要な点については逐条解説等において明確化を図ることなど、必要な取組を進めることが適当である。

なお、当委員会は、専門調査会における報告を受けて、ぜい弱な消費者の保護の必要性等現下の消費者問題における社会的情勢、民法改正および専念年齢の引下げ等にかかる立法の動向等を総合的に勘案した結果、特に以下の事項を早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題として付言する。

- (1) 消費者契約における約款等の契約条件の事前開示につき、事業者が、合理的な方法で、消費者が契約締結前に、契約条項（新民法548条の2以下の『定型約款』を含む）を予め認識できるよう努めるべきこと。
- (2) 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いわゆる『つけ込み型』勧誘の類型につき、特に、高齢者・若年成人障害者等の知識・経験・判断力の不足を不当に理容師過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われた場合における消費者の取消権。
- (3) 消費者に対する配慮に努める事業者の義務につき、考慮すべき要因となる個別の消費者の事情として、『当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験』のほか、『当該消費者の年齢』等が含まれること。

これにより、消費者契約法は名実ともに新時代の消費者契約法としての改正が期待されるものと考えられる。消費者庁にあっては、付言を含め、答申の内容を実現すべく、法案策定に向けて全力を尽くしていただきたい。今回の付言で、専門調査会と親委員会とが、意見対立しているというような印象を与えたとすれば、それは本意ではなく、そこは注意深く消費者委員会としては一致して、それらが喫緊の課題だということを消費者庁に対して示すことにしたものである。親委員会から付け加えた3つの付言に関しても、さほど時間をかけないで対応できるならば、消費者庁に早急に対応していただき

たい。正直なところ、民法の改正、成年年齢の改正と、消費者契約法における年齢等に対する配慮義務とか取消権はセットにして出したほうが、むしろ立法としても説得力があるのではないかと個人的には考えている。

事故情報の更なる活用に向けた提言～消費者安全専門調査会報告書を受けて～

「事故情報の更なる活用に向けた提言」についても触れておこう。

消費生活において生じた生命・身体に係る事故等に関する情報は、消費者庁において一元的に集約されており、消費者庁の事故情報データベースには、平成29年3月末の時点で、約20万件の事故に関するデータが蓄積されている。既に、消費者庁においては、これらのデータを踏まえ、消費者に対する注意喚起を行うなど、事故情報の活用について一定の取組を行っている。しかし、事故の未然防止等につなげていくため、これらのデータの一層の活用を図ることが可能ではないかという問題意識に立ち、事故情報の分析手法の充実の観点から、分析におけるテキストマイニング、人工知能、統計的処理の活用の可能性に着目したのがこの提言である。消費者安全専門調査会では、データ分析の専門家である専門委員を招き、事故情報データベースに登録されている事故に関するデータを実際に用いて、それぞれの専門の見地から、具体的な分析を行っていただいた。

この提言には幾つか項目があり、報告書で別に紹介されるが、要点のみ記しておこう。

第1は、「事故情報データの品質の向上」で、事故情報データベース全体での入力項目の定義あるいは分類方法を明確化すること、さらに事故情報のデータベースへの入力項目を整理すること。また、入力参画機関において、データの品質向上の目的あるいは重要性についての認識を共有することで、具体的な方策の検討に際して、それぞれの機関がお互いに連携し、情報交換をすることが重要である。

第2に、「新たなデータ分析の活用」で、事故情報データベースに登録されている約20万件の事故情報を限られた人員で分析することは困難であり、そこで言語解析技術等のデータ分析技術を活用することなどが、より深い分析を支援するための方策としても有用である。さらに、SNS上の事故情報を分析の対象とすることも一定程度有効であると考えられる。

第3に「事故情報を伝達するための新たな仕組みの構築」として、事故の特性に注目して公表することが重要で、また、事故の内容等とあわせて、事故の予防策・対応策を含めて情報提供することにより、消費者にとって有用となるように配慮することが望ましい。また、消費者が事故を疑似体験でき

るような仕組みや、みずから事故情報を積極的に発信する仕組みを構築することの可能性を検討することが望ましい。

第4に「事故に対して講じた施策の効果の評価」として、事故に対して施策を講じた場合、その後の事故件数の推移を継続的に把握するなど、その効果を検証し、必要に応じて施策の見直しを実施することが望ましい。

第5に「事故情報の公開の促進」が重要で、事故情報は社会で広く共有するものとの認識に立ち、公開を促進する方向で検討することが望ましい。

この提言を参考に、消費者庁において事故情報データベースの参画機関などの関係機関とも連携し、事故情報のさらなる活用等に、より一層取り組んでいただきたい。

以上

第1章 消費者委員会の活動概要（平成28年9月～平成29年8月）

消費者委員会（以下「委員会」という。）は、平成21年9月1日に、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号。以下、この章において「設置法」という。）の施行に伴い、消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関として、消費者庁とともに発足した。

主な任務は、

- 消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策等に関する重要事項等に関し、自ら調査審議し、必要と認められる事項を内閣総理大臣、関係大臣又は消費者庁長官に建議すること（設置法第6条第2項第1号）
- 内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官の諮問に応じ、重要事項に関し、調査審議すること（設置法第6条第2項第2号）
- 消費者安全法（平成21年法律第50号）の規定により、内閣総理大臣に対し、必要な勧告をし、これに基づき講じた措置について報告を求めること（設置法第6条第2項第3号）
- 消費者庁が所管する個別の法律の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること（設置法第6条第2項第4号）

である。

また、消費者問題に係る広範な専門分野にわたり、多数の事項を審議する必要があることから、委員会本体における審議だけではなく、委員会の下に部会・専門調査会等を設けて審議を行うこととしている（資料1-2及び資料1-3）。

平成28年9月1日から、平成29年8月31日までの1年間において、計24回の委員会本会議を開催した（資料1-4）。平成21年9月1日における委員会の発足以降の通算では、計255回の委員会本会議を開催したこととなる。委員会本会議においては、消費者問題に係るさまざまな事項を調査審議していく中で、必要に応じ、委員会としての建議や各種の意見表明、関係省庁からの諮問に対する答申等を行ってきた。

また、委員会は、委員会本会議に向けた準備会合として「委員間打合せ」を随時開催し、さまざまな消費者問題や消費者行政が直面する課題等について、関係省庁・有識者等からのヒアリングや委員間の意見交換を行ってきている。

第2章では、この1年間の調査審議事項の概要や、建議等の意見表明及び調査報告の概要等について記す。

第2章 第4次委員会における主な調査審議事項

1. 消費者基本計画の検証・評価・監視

消費者基本法（昭和43年法律第78号）においては、消費者政策会議（消費者基本法第27条に基づき設けられた会議で、その庶務は消費者庁が行う。）が、消費者基本計画の案を作成しようとするときのほか、消費者政策会議が行う消費者政策の実施の状況の検証・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際には、委員会の意見を聴かなければならないとされている。

第3期消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定。以下、1において「計画」という。）については、計画工程表の改定に当たり、委員会は、消費者庁等の関係省庁から、委員間打合せ等を通じて、随時、その検討状況についてヒアリングを重ね、審議を行った。

（1）計画工程表の検証・評価・監視等に係る関係省庁ヒアリング等

計画工程表の改定に向けては、第4次委員会として調査審議を行った成年年齢引下げに対する対応策や、「健康食品の表示・広告の適正化と特定保健用食品の制度・運用見直しの建議」等を踏まえて検討を行った。

個別の施策については、第235回（平成28年11月1日）、第239回（平成28年12月27日）において、関係省庁ヒアリングを行った（テーマは「医療機関のウェブサイト等の取扱い」「探偵業に関する消費者問題について」）。その上で、第242回委員会本会議（平成29年1月31日）において、前記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、「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」（資料2-1-1）として取りまとめ、関係省庁に対して、計画工程表の改定素案に反映することを求めた。

その後、消費者庁をはじめとする関係府省庁等では、この意見も踏まえつつ、計画工程表の検証・評価及び見直し作業を行い、取りまとめられた計画工程表の改定素案について、第244回委員会本会議（平成29年4月11日）に消費者庁よりヒアリングを行った。当該ヒアリングの後、地域の見守りネットワーク（平成29年4月11日）、機能性表示食品制度（平成29年4月18日）及び成年年齢引下げ対応（平成29年4月25日）について追加的にヒアリングを行い、その結果を踏まえて第247回委員会本会議（平成29年5月23日）において、「消費者基本計画工程表の改定素案（平成29年4月）に対する意見」（資料2-1-2）を取りまとめた。

(2) 計画工程表の改定に係る答申について

前記(1)の意見や消費者庁が実施したパブリックコメントの結果を含め、平成29年6月6日付で、消費者政策会議の会長たる内閣総理大臣から、計画工程表の改定案について意見を求められたことを受け、第248回委員会本会議(平成28年6月6日)において、計画工程表の改定原案について消費者庁から説明を聴取した。その結果、同年6月8日付けで、計画工程表の改定案については、同法の趣旨に鑑み妥当である旨の回答を行った。

2. 消費者委員会の建議、提言、意見、調査報告書

(1) 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建議

我が国は、少子高齢化の進展により人口減少社会に突入しており、同時に、単身世帯の増加、親族の減少、あるいは近隣関係の希薄化といった状況がみられる。

こうしたことを背景に、一人暮らしの高齢者等を対象とした、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスを提供する新しい事業形態(本建議における「身元保証等高齢者サポート事業」)が生まれている。

身元保証等高齢者サポート事業については、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明確ではなく、利用者からの苦情相談についてもほとんど把握されていないのが実情である。

そのため、消費者委員会において、関係府省庁のほか、有識者及び社会福祉協議会からヒアリングを行ったほか、実態調査を重ね、検討を行った(資料2-2-13)。

こうした検討の結果を踏まえ、第242回消費者委員会本会議(平成29年1月31日)において、①身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の取組、②病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等の適切な取扱い、③消費者への情報提供の充実について建議を取りまとめ、内閣府特命担当大臣(消費者)、厚生労働大臣及び国土交通大臣に対して発出した(資料2-2-1)。

当委員会では、本建議への対応について、各大臣に対して、平成29年7月までにその実施状況の報告を求めた(フォローアップの結果については、本章4.(1)を参照)。

(2) 事故情報の更なる活用に向けた提言～消費者安全専門調査会報告書を受けて～

消費生活で生じた生命・身体に係る事故等の情報は、消費者庁に一元的に集約され、これらの事故情報に関するデータは事故情報データバンクに

約20万件登録されている（平成29年3月末時点）。消費者庁では、これらのデータを踏まえて注意喚起を行う等、事故情報の活用について一定の取組を行っている。

当委員会では、事故の未然防止等につなげていくため、これらのデータの一層の活用を図ることが可能ではないかとの問題意識に立ち、消費者安全専門調査会において、専門委員による事故情報データベースのデータを用いた具体的な分析手法の検討等を行った。

当委員会は、第253回委員会本会議（平成29年8月8日）において、消費者安全専門調査会から検討結果の報告（資料2-2-14）を受け、同日、この報告に基づき、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）に対し、以下の5つ事項を内容とする提言を発出した（資料2-2-2）。

① 事故情報データの品質の向上

事故情報データベースへの入力等に当たり、i) 入力推奨項目、入力項目の定義及び分類方法の明確化並びに入力項目の適宜検証・見直し、ii) 把握困難情報をより一層収集するための環境作り、iii) データバンク参画機関の連携・情報交換を実施等することが望ましい。

また、データ入力者のスキル向上及び入力フォーマットの技術的支援も重要である。

② 新たなデータ分析の活用

事故情報データベース登録情報の分析に当たり、i) 新たなデータ分析技術を用いた事故情報の傾向把握、分析対象事故の絞り込み等、ii) 事故に知見を有する者による分析、iii) データバンク参画機関が連携したデータ分析技術の活用の検討を実施等することが重要である。

また、SNS上の事故情報を分析対象とすることも一定程度有効である。

さらに、消費者安全専門調査会での分析結果を踏まえ、更なる調査分析を行うことが望ましい。

③ 事故情報を伝達する新たな仕組みの構築

消費者に対し、事故情報を分かりやすい表現で、その特性に注目して公表することが望ましい。また、情報提供する際には、i) テレビで取り上げられやすい方法、ii) 事故の予防策・対応策の提供、行政機関や事業者による注意喚起等の内容と結び付けた提供、iii) 情報チャンネルの工夫、iv) 継続的な提供を実施等することが望ましい。

さらに、消費者による事故の疑似体験及び自らによる事故情報の積極的発信に係る仕組み構築の可能性を検討することが望ましい。

④ 事故に対して講じた施策の効果の評価

事故に対して講じた施策の効果の検証・見直しを行うことが望ましい。

⑤ 事故情報の公開の促進

事故情報の公開促進、その中で、医療機関ネットワーク情報の提供可能性を検討することが望ましい。

なお、提言を発出するに際して、留意事項として、i) 提言内容の取組に当たり、事故情報データバンクの関係者間で連携・情報交換することが望ましいこと、ii) 事故情報の分析の質を高めるため、事故情報の重要な点を見つけ出し、消費者問題の解決につなげていく力を高めることが必要であること、iii) 将来的には、事故情報の収集・分析等に係る国際的な連携を進めることも重要であること、の3点を挙げている。

(3) 消費者行政における執行力の充実に関する提言～地方における特商法の執行力の充実に向けて～

近年、社会経済の構造変化に伴い、消費者被害は複雑化・多様化しており、消費生活相談件数は依然として高水準で推移している。

中でも、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）の規制対象である取引類型に関する消費生活相談の総件数は、PIO-NETに登録されている消費生活相談の総件数の約半数を占める状況にある。

違法な事業活動を繰り返す悪質事業者による消費者被害を防止し、取引の公正さを確保するためには、法制度の整備と適切な執行権限の行使の両面による対応が必要である。

特商法においては、直近10年間で平成20年、同24年、同28年（本提言発出時点では未施行）と3度の法改正が行われ、悪質事業者への対応措置が様々な形で盛り込まれたが、現状では、消費生活相談件数が大きく減少するには至っていない。

一方、特商法における最近の行政執行の状況をみると、ここ数年、国及び都道府県による行政処分の合計件数が減少している。その背景には、事業者の手口が複雑化・巧妙化していること、被害者の高齢化等により、違反認定のための証拠確保が困難となっていること、行政処分に対する訴訟リスクの高まりを視野に入れた対応も必要となっていること等から、執行業務の困難さが増していることがあるとみられる。

特商法の執行業務については、国だけでなく都道府県にもその権限が付与されているが、近年、特に都道府県による処分件数が減少しており、その執行を支える消費者行政担当職員数も減少傾向にあり、都道府県の執行

力充実の必要性は高い。

こうした状況を踏まえ、消費者委員会では、有識者へのヒアリング及び全都道府県のヒアリング又はアンケートによる実態把握を行い、これらの調査結果に基づき、第255回消費者委員会本会議（平成29年8月29日）において、消費者行政における執行力の充実に関する課題の解決に向け、①執行体制に係る課題への対応、②悪質事業者への対応、③国と都道府県の連携及び役割分担について提言を取りまとめ、内閣府特命担当大臣（消費者）に提言した（資料2-2-3）。

当委員会では、消費者庁に対し、本提言を踏まえ適切な取組を進めることを求めた。また都道府県が執行力の充実に向けた取組を行うことを期待し、都道府県のこのような取組に対し、消費者庁が必要な支援を行うことを求めた。

また、直ちに対応が求められるものではないが、地方消費者行政における執行力の充実の観点から重要な論点になり得ると考えられるものとして、①適切なタイミングでの行政処分の実行、②悪質事業者に対する制度的対応、③警察との連携強化、④職員の専門性の充実を挙げ、消費者庁に対し、今後も引き続いて着目し、検討を深めることを求め、また都道府県においても、今後執行力の充実に取り組む上での参考とされたいとした。

（4）スマホゲームに関する消費者問題についての意見～注視すべき観点～

スマホゲームは、比較的新しい形式のサービスであり、こうした新しいサービスが社会の中で定着していく過程においては、事業者等に加え、家庭や学校での教育を含む社会全体で、その在り方を考えていくことが重要である。

また、サービスの提供方法やその利用の仕方等について、事業者等においては、現時点、消費者保護のための一定の取組が進められているが、引き続き、一層消費者の意見や相談に誠実に対応していくことが期待される。

特に未成年者には没入感が高い等の特徴があり、未成年者の健全な育成の観点から、配慮することが望まれる。

さらに、消費者においてもスマホゲームの特徴を理解した上で利用することが望ましい。

こうした考えの下、当委員会は、第233回委員会本会議（平成28年9月20日）において、スマホゲームに関する消費者問題について、以下のとおり注視すべき観点を取りまとめ、公表した（資料2-2-4）。

① 消費者が安心して利用できる環境の整備

i 適正な表示

アイテム等の出現率や取得までの推定金額については、適切に情報提供されることが望ましい。

また、アイテム等の出現率を極めて低く設定し、利用者が認識できない形で電子くじを引かせることや、恣意的に出現率を変え、そのことを利用者が認識できないような形で提供することは消費者保護の観点から問題になり得る。

さらに、ゲームを進行させていく上で課金が発生するゲームについては、その旨を利用者に認識できる形で表示することや、スマホゲームは未成年者も利用できるため、表示は分かりやすいものとすることが望ましい。

ii ガイドラインの策定等の事業者等の自主的取組

スマホゲームについて、事業者団体によるガイドラインの策定等の自主的な取組が見られる。こうした取組は事業者等が自主的に取り組むものではあるが、各事業者等においてその内容を遵守することが望ましい。また、スマホゲーム市場の適正化の観点からは、事業者団体への加入の促進や、その取組内容の普及が望まれる。

iii スマホゲームの電子くじと賭博罪との関係

刑法における「賭博」とは、「偶然の勝敗により財物や財産上の利益の得喪を争う行為」とされている。電子くじはゲームのプログラムによって得られるアイテム等が決定されることからすれば「偶然性」は満たしていると考えられる。また、アイテム等は、「財産上の利益」に当たる場合もあり得る。

実際に電子くじが賭博罪に該当するか否かについては、事案ごとに判断されるものである。スマホゲームに関わる事業者は、アイテム等の転売等の換金を規約等において禁止しているものも見られるが、引き続き、事業者、消費者ともにこうした観点を踏まえて行動することが望ましい。

② スマホゲームの電子くじの射幸性

電子くじはユーザが獲得したいと考えるアイテム等を対象とし、排出されるアイテム等はスマホゲームのプログラムという偶然性によって決まるといった特徴があり、一般的に射幸性が高いと考えられる。

射幸性に関する営業については、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（以下「風営法」という。）が「風俗営業」としてパチンコ営業等を対象としている。風営法は「風俗営業」につき犯罪の温床となる等の悪影響が存在するため、善良の風俗と清浄な風俗環境の保

持や少年の健全な育成に障害を及ぼす行為の防止といった観点から規制しているところ、現時点においては、スマホゲームは上記「悪影響」が顕著でなく、また、「風俗営業」は物理的な設備を要する営業であると定義されているところ（風営法2条5号等）、スマホゲームは物理的な設備を設けて行われるものではないことから、現行の風営法の規制の対象とはならないと考えられる。

スマホゲームの利用を要因とした社会的悪影響が生じていないかどうか、今後の動向が重要であるため、スマホゲームに課金するための恐喝の多発等、社会的悪影響が増加していないか注視する。

③ 未成年者の高額課金

スマホゲームは未成年者も利用している。未成年者は成年者と比較して判断能力が十分でないなどの特徴があり、特に未成年者についてはスマホゲームに関する高額課金の消費者被害から保護することが必要と考えられる。

そのため、高額課金となっている要因や、その背景について注視する。

(5) 一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替え案に関する消費者委員会意見

消費者委員会は、消費者庁より平成28年11月1日付で「一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替え案について」の付議を受けた。

これを受け、公共料金等専門調査会では、同月2日に国土交通省及び一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会から、9日に学識経験者及び消費者団体からのヒアリングを行い、その結果を踏まえ、上記付議に対する専門調査会意見（資料2-2-5）を取りまとめた。

意見では、国土交通省に対し、組替え案の実施に当たり、中長距離（概ね4km以上）運賃の値上げを伴うことの妥当性等を含めた丁寧な事後検証や負担が増加する中長距離利用者への対応等を行うことが必要であるとした。また、消費者利益の増進を一層図る観点から、事業者と協力して、運賃組替えに関する消費者への丁寧な周知やサービス利便性の確保・向上等について実施することを求めた。

(6) 「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」の実施報告に対する意見

消費者委員会は、「いわゆる健康食品」の表示・広告問題のほか、特定

保健用食品（以下「特保」という。）に関して、消費者が特保制度を正しく理解して製品を利用しているか等の観点から、平成 27 年 8 月に「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」を設置し、計 8 回の審議を重ね、平成 28 年 3 月に専門調査会報告書を取りまとめた。

これをうけて、内閣府特命担当大臣（消費者）に対して、同報告書に基づき、「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、各種施策の実施に向けた対応を求め、平成 28 年 10 月までに報告することを要請した。

消費者庁からの報告提出後、同報告に関して聴取を重ねた結果（本章 4.（2）参照）、早急に対応を求めた事項について対応が不十分であったことや、今後の取組について不明確な点があったことから、建議への実効性のある対応を求める意見を発出した（資料 2-2-6）。

同意見では、（1）表示・広告の一層の適正化に向けた取組として、「消費者への周知の強化」や「健康増進法に基づく速やかな監視・指導」、（2）特保の制度・運用の見直しとして、「特定保健用食品の販売後の事後チェックの確保」や「新たな科学的根拠の適切な収集方法の確立と再審査の有効性確保」等への対応を求め、本意見への対応を中心に、その基となった建議への対応についても確認していくこととした。

（7）北海道電力、東北電力、関西電力、四国電力及び九州電力による電気料金値上げ後のフォローアップに関する消費者委員会意見

消費者委員会は、平成 25 年度に電気料金改定を行った電力会社 5 社（北海道電力、東北電力、関西電力、四国電力及び九州電力）に関し、消費者庁より平成 29 年 3 月 1 日付で「北海道電力株式会社、東北電力株式会社、関西電力株式会社、四国電力株式会社及び九州電力株式会社に対する原価算定期間終了後の事後評価について」の付議を受けた。これを受け、公共料金等専門調査会では、同月 17 日に北海道電力及び関西電力、23 日に東北電力、四国電力及び九州電力からヒアリングを行うとともに、両日とも電力・ガス取引監視等委員会からのヒアリングを行い、その結果を踏まえ、上記付議に対する専門調査会意見（資料 2-2-7）を取りまとめた。

意見では、電力会社 5 社に対し、現行料金の料金原価を変更すべき事情はないとした。他方、平成 25 年度の料金値上げの主な理由であった、原子力発電所の停止によるコスト増につき、今後、原子力発電所の再稼働が進展した場合には、原則としてコスト減に対応した値下げが行わなければならないことや、燃料費や購入電力料以外の項目のコスト増を理由に、料金値下げを回避したり、値下げ幅を縮小する場合には、その理由を消費者が

妥当だと納得できるよう十分に説明すること等を求めた。

また経済産業省の電力・ガス取引監視等委員会に対し、原発再稼働の進展により、電力各社の料金値上げの理由が失われた際には、規制料金の引下げが適切に行われるよう、適切な監視を行うこと等を求めた。

(8) 電力・ガス小売自由化に関する課題についての消費者委員会意見

平成28年4月に行われた電力小売全面自由化より約1年が経過したことから、公共料金等専門調査会は、自由化後の状況をフォローアップするとともに、今後追加的に注視すべき論点を整理した。併せて、平成29年4月に行われた都市ガス小売全面自由化について、有識者、消費者団体、事業者や行政機関等から行ったヒアリングの結果等を踏まえ、「電力・ガス小売自由化に関する課題についての消費者委員会意見」（資料2-2-8）を取りまとめた。

具体的には、電力小売自由化に係るフォローアップでは、現状の評価として、消費者にとっての電力小売自由化の成果である競争の活発化を通じた電気料金の抑制や選択肢の拡大の状況が十分でない部分があるので、その進展について注視していく必要があることを述べた。また、平成28年5月にとりまとめた「電力小売自由化について注視すべき論点」等を踏まえ、5つの項目（「料金プラン、事業者からの情報提供」、「『電力比較サイト』による情報提供」、「円滑なスイッチング対応等」、「消費者相談への対応、相談対応への体制整備」、「電力小売自由化の消費者への分かりやすい周知等」）につき、それぞれフォローアップを行うとともに、追加的に注視すべき論点として「自由化に関する認知度の更なる向上、消費者相談の動向の分析」、「競争の更なる促進」、「電力比較サイトの信頼性向上」についてそれぞれ論点を整理した。

都市ガス小売自由化等については、「都市ガス小売市場の健全な競争環境の維持」、「消費者への適切かつ分かりやすい情報提供」、「円滑なスイッチングの確保」、「消費者相談への的確な対応」についてそれぞれ論点を整理した。

また、消費者委員会公共料金等専門調査会においては、電力及び都市ガス小売全面自由化が消費者にもたらす影響につき、今後も引き続き検証（フォローアップ）を行うことを表明した。

(9) 不動産特定共同事業法に基づく小規模不動産特定共同事業に対する意見

特定商取引に関する法律における適用除外規定に関する政令の制定又は改廃に当たっては、消費者委員会に諮問しなければならないとされている。

これにしたがい、平成 29 年 7 月 31 日付けで特定商取引に関する法律施行令の一部改正についての内閣総理大臣からの諮問を受け、消費者委員会本会議において審議を行った結果として、平成 29 年 8 月 3 日に特定商取引に関する法律の趣旨に鑑み妥当である旨、答申した。

ところで、不動産特定共同事業法に基づく小規模不動産特定共同事業の運用に当たっては、同制度を悪用した消費者被害及び消費者トラブルを防止することが重要であると考え、上記答申と併せて、同法を主管する国土交通省に対し、関係省庁と連携して、消費者への注意喚起等の適切な対応を行うこと及び国民生活センター等と事業者に対する苦情を共有すること等の取組を行うよう求める旨の意見を提出した（上記答申においても、消費者庁に対し、国土交通省と連携して取り組むよう付言を行った。）（資料 2-2-9）。

(10) 関西電力による高浜原子力発電所 3・4号機の再稼働に伴う電気料金値下げ後のフォローアップに関する消費者委員会意見

関西電力は、高浜原子力発電所 3・4号機の再稼働を受け、平成29年 8 月 1 日より平均4.29%の電気料金の値下げを行った。関西電力の電気料金については、これまで原発再稼働の遅れを理由に 2 度にわたり値上げされており、前回（平成27年 6 月）の値上げの認可に際しては、消費者委員会による審議等を踏まえ、消費者庁が取りまとめた「関西電力の家庭用電気料金値上げ認可申請に関するチェックポイント」においては、「各号機の再稼働に応じて順次、速やかに再稼働による原価低減分の値下げを行うことを確保する措置がとられているか。」「再稼働時期に応じて原価低減分や値下げ幅が消費者に分かるよう、事例などを用いて具体的に情報開示を行っているか。」とされている。これらを踏まえた経済産業省による査定方針（平成27年5月）において、原価算定期間終了後に再稼働する場合は、原則として 1 基稼働するごとに値下げを行うべきであり、この場合、再稼働の翌々月までを値下げの実施時期とすべきであること、値下げの時期を問わず、電気料金専門小委員会（※現在の料金審査専門会合）によるフォローアップが必要である等の条件が盛り込まれた。

こうした経緯に鑑み、消費者委員会公共料金等専門調査会はフォローアップとして、同年 8 月 9 日に関西電力及び電力・ガス取引監視等委員会事務局から、値下げの内容の適正性等についてヒアリングを行い、専門調査会意見（資料 2-2-10）を取りまとめた。

取りまとめにおいて、①今回の値下げは、高浜原子力発電所 3・4号機の稼働期間に応じて算出された原子力利用率と、従前の料金の前提として

算出されていた原子力利用率の差分に基づく火力燃料費の削減分が原価に反映され、値下げの原資となっていること、②過去に緊急避難的に繰り延べられた修繕費の原価への上乗せを行わず、火力燃料費の削減分を上回る値下げが経営効率化によってもたらされていることの2点を確認した。また、電力・ガス取引監視等委員会及び消費者庁に対し、今回のフォローアップを踏まえ、関西電力に対し、今回の値下げに関する消費者への一層の分かりやすい情報提供等を求めるとともに、今後の原発再稼働に伴う関西電力及びその他の電力会社による電気料金の値下げ届出の確認を行う際には、引き続き丁寧な検証を行うことを求めた。

(11) 成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書

平成28年9月、消費者庁長官から消費者委員会宛に、民法の成年年齢が引き下げられた場合、新たに成年となる者の消費者被害の防止・救済のための対応策について、意見の求めを受けた。そこで、同月、消費者委員会に、成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループを設置し、有識者・関係団体・関係機関・関係省庁からヒアリングを実施した上で平成29年1月に報告書を取りまとめ、消費者委員会本会議で報告書の内容を踏まえて消費者庁長官宛に回答した（資料2-2-11）。

報告書では、「はじめに」として、成年年齢引下げによって新たに成年となる18歳・19歳の消費者被害の予防・救済のためには、本報告書を踏まえた消費者教育などの充実や制度整備等の検討が必要であり、十分な消費者教育がなされるまでの準備期間を確保すること、消費者被害の予防・救済のための相談体制の強化、制度整備などの措置が実施されるために必要な期間を確保することが重要であると指摘している。

次に、「現状と課題」として、若者が成熟した成人へ移行するプロセスが長期化・個別化・流動化していることや成熟した成人と比較して十分な知識・経験・判断能力が身に付いているとはいえないこと、若年者の消費者被害の動向として、18歳・19歳と比べて20歳以降の相談件数や契約購入金額の平均が増加していること、消費者教育における現状と課題として小中高等学校での消費者教育の授業時間が少なく効果も不明確であること、大学での教員養成課程で「消費者教育」を確実に修得しているとは言い難いことなどを指摘している。このような状況を踏まえて、年齢のみによって画一的に処理するのではなく、個人の知識・経験・判断力等に応じた対応をしつつ、若者が成熟した成人として、社会に参画できるための支援の必要性を指摘し、18歳から22歳を念頭に「若年成人」とし、社会全体で「若年成人」が成熟した成人になることができるよう支援が必要であると

して対応策を検討している。

具体的な対応策としては以下の点を指摘している。

「1. 制度整備」では、消費者契約法において若年成人に対する配慮に努める義務と不当勧誘に対する取消権を設けることにつき消費者契約法専門調査会で検討すること、特定商取引法において連鎖販売取引における若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為や訪問販売における若年成人の知識・判断力等の不足に乗じて契約を締結させる行為を行政処分の対象として明確化するよう省令改正を行うことを指摘している。

「2. 処分等の執行の強化」では、特定商取引法の対象となっている取引類型には若年成人に消費者被害が多く発生している商品等もあることから、若年成人保護のための制度整備の検討を進めるとともに、支払手段となる信用供与契約について虚偽記載を唆す行為、若年成人の知識・判断力等の不足に乗じて契約させる事案、若年成人に被害の多い商品等の特定商取引法に違反した事業者に対する処分等の積極的な執行の必要性を指摘している。

「3. 消費者教育の充実」では、小中高等学校における研修等の人材開発、アクティブ・ラーニングの視点からの学習・指導手法の高度化や実効性確保・教材の開発などを指摘するとともに、大学における教員養成課程における消費者教育の重要性を認識させる働きかけや自治体と大学等の消費者被害防止のための連携枠組み強化、大学相談室等を通じた消費者教育・啓発強化等を指摘している。

「4. 若年成人に向けた消費者被害対応の充実」では、消費生活センターの周知や相談窓口の拡充、若者支援機関との連携等の相談体制の強化・拡充、大学・専門学校等の有する情報の充実及び活用を指摘している。

「5. 事業者の自主的取組の促進」では、未成年者及び若年成人に配慮した自主行動基準の堅持・強化や若年成人への配慮に着目した「消費者志向経営」の促進、若年成人に対する健全な与信のための取組等の事業者に望まれる自主的取組の促進を要望している。

「6. その他」では、消費者被害防止のための啓発活動を実施する若者団体の活動支援や成年年齢引下げに伴う、若年消費者被害防止の社会的周知のための国民キャンペーンの実施などを指摘している。

(12) 子ども向け広告の在り方について考えるシンポジウム報告書

一般的に子どもは理解力や判断力等について、発達途上にあることから、成人と比較して広告の影響を受けやすいと考えられる。

したがって、「子ども向け広告」を行うに当たっては、こうした子ども

の特徴等を踏まえた配慮が望まれると考えられるが、我が国において、現時点でこのテーマに関する十分な議論の蓄積がなされているとは言えないと思われる。

このため、当委員会は、子ども向け広告について議論を深める目的で、学識経験者、事業者等広告に係る関係者による、講演、パネルディスカッションを行う場を設けることとし、平成29年2月18日に、「子ども向け広告の在り方について考えるシンポジウム」を開催した。

シンポジウムは大きく二つの部に分け、第1部では基調講演・リレー報告を、第2部ではパネルディスカッションを行った。

基調講演では、「子ども向け広告に関する論点整理」と題し、東京大学の宍戸常寿教授に講演いただいた。

リレー報告では、次の6つのテーマについて報告いただいた。

- ①「JAROに寄せられた子ども向け広告に関する相談の概要」（報告者：JARO事務局・今泉尚子氏）
- ②「広告と子どもの保護に関する制度」（同：弁護士・森亮二氏）
- ③「広告が子どもに与える影響」（同：関東学院大学准教授・天野恵美子氏）
- ④「子ども向け広告とマーケティング 現状と問題点」（同：NPO法人親子消費者教育サポートセンター理事長／日本女子大学非常勤講師・加藤絵美氏）
- ⑤「広告・マーケティングの社会的役割と子どもへの影響を考える」（同：事業構想大学院大学学長／宣伝会議取締役・田中里沙氏）
- ⑥「子どもに影響のある広告およびマーケティングに関するガイドライン」（同：セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン アドボカシー・マネージャー・堀江由美子氏）

パネルディスカッションでは、消費者委員会の鹿野菜穂子委員をコーディネーターとし、また、基調講演をした宍戸教授、リレー報告をした森弁護士及び加藤理事長、さらに、日本菓子BB協会常務理事の天野泰守氏を加えた4人をパネリストとして、「我が国における子ども向け広告の在り方について」をテーマに、子ども向け広告に対する認識、子ども向け広告に関する対応を検討することとした場合、その目的をどのように考えるのかなどについて議論いただいた。

当委員会では、同シンポジウムの結果を報告書として取りまとめ、第246回委員会本会議（平成29年4月25日）において公表した（資料2-2-12）。

子ども向け広告の在り方を考える上では、子どもの年齢、社会生活に対

する知識、経験及び能力等に応じて、子どもが段階的に経験を積んで成熟した消費者になっていく環境を整備するといった視点が重要である。

このため、行政、事業者、学校、保護者が連携していく必要があり、また、子ども自身が広告の持っている意味を見抜く力をつけていくことも促進されるべきであり、消費者教育と合わせて考えていく必要がある。

当委員会では、本シンポジウムは、子ども向け広告の在り方について考える議論の第一歩であり、今後、関係者において、さらに議論が進展していくことを期待しており、また、子ども向け広告に関する今後の状況を注視し、必要に応じて、その在り方について検討を深めていきたい。

3. 諮問を受けて答申を行った事項

(1) 消費者契約法の規律の在り方についての答申（二次答申）

消費者契約法専門調査会は、平成26年8月に内閣総理大臣より諮問のあった、消費者契約法における契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、調査審議を行うために設置された専門調査会であり、第175回委員会本会議（平成26年10月21日）で設置され、調査審議を行った。

平成27年12月25日に開催した第24回専門調査会では、それまでの審議の内容を踏まえ、「消費者契約法専門調査会報告書」（平成27年報告書）を取りまとめ、第210回委員会本会議（平成28年1月7日）でその内容を報告し、それに沿って答申を行った（一次答申）。その際、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、法改正の立案及び国会における審議も踏まえながら、委員会においてさらなる検討を加えた上でできる限り早く答申を行うものとした。

そこで、同年9月に専門調査会の審議を再開し、各論点についての議論や関係団体からのヒアリングを実施し、平成29年8月までに合計23回にわたる審議を重ねた。こうした審議を経て、同年8月4日の第47回専門調査会において、措置すべき内容等について現時点の方向性を示した「消費者契約法専門調査会報告書」（平成29年報告書）を取りまとめた。第253回消費者委員会（平成29年8月8日）において審議したところ、同報告書の内容を踏まえ、法改正を行うべきとされた事項については速やかに消費者契約法の改正法案を策定した上で国会に提出し、改正法案が成立した場合においては、現行法の内容及び改正法の内容について幅広く周知活動を行うこと及び解釈の明確化が必要な点については、逐条解説等において明確化を図ることなど必要な取組を進めることが適当であるとの結論に至った。

加えて、ぜい弱な消費者の保護の必要性等現下の消費者問題における社

会的情勢、民法改正及び成年年齢の引下げ等にかかる立法の動向等を総合的に勘案した結果として、特に以下の事項（１～３）について早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題として付言することとし、上記内容と併せて答申を行った（二次答申）（資料２－３－１）。

- 1 消費者契約における約款等の契約条件の事前開示につき、事業者が、合理的な方法で、消費者が契約締結前に、契約条項（新民法第548条の2以下の「定型約款」を含む。）をあらかじめ認識できるよう努めるべきこと。
- 2 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いわゆる「つけ込み型」勧誘の類型につき、特に、高齢者・若年成人・障害者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われた場合における消費者の取消権。
- 3 消費者に対する配慮に努める事業者の義務につき、考慮すべき要因となる個別の消費者の事情として、「当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験」のほか、「当該消費者の年齢」等が含まれること。

（２）食品表示基準の一部改正に係る答申

加工食品の原料原産地表示については、平成27年3月に閣議決定された「消費者基本計画」において「順次実態を踏まえた検討を行う」と整理されたことを機に、消費者庁・農林水産省に設置された検討会においてその拡大に向けた検討が始まった。その後、平成28年6月に閣議決定された「日本再興戦略」において、すべての加工食品への導入に向けた視点が追加されることとなり、その観点も加えた検討が行われた。

内閣総理大臣が、食品表示法第四条において規定する、食品に関する表示の基準を定めようとするときには、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされていることから、上記検討会の結果を踏まえた、一部の加工食品に義務付けられていた原材料の産地表示を全ての加工食品に拡大すること等を内容とする内閣総理大臣からの諮問に関し、消費者委員会では、平成29年3月から食品表示部会において5回の審議を重ね、平成29年8月に、前提条件を付した上で諮問案を適当とする答申をとりまとめ、本会議を経て発出した（資料２－３－２）。

（３）特定保健用食品の表示許可に係る答申

消費者庁長官が特定保健用食品の表示許可をするに当たっては、「健康

増進法」に基づき定められた「健康増進法に規定する特別用途表示の許可等に関する内閣府令」により、その製品の安全性及び効果について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。

上記による内閣総理大臣からの諮問に関し、消費者委員会新開発食品調査部会において審議を行った結果、平成28年10月に6品目、同年11月に1品目、平成29年3月に2品目、同年4月に1品目、同年5月に1品目、同年6月に1品目、同年7月に1品目、同年8月に9品目について、「特定保健用食品として認めることとして差し支えない」旨の答申を行った（資料2-3-3）。

4. 消費者委員会からの建議に関するフォローアップ

(1) 「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建議」

当委員会が平成29年1月31日に取りまとめた「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建議」では、内閣府特命担当大臣（消費者）、厚生労働大臣及び国土交通大臣に対して、平成29年7月までに本建議への対応について実施状況の報告を求めている。

当委員会は、平成29年7月に消費者庁、厚生労働省及び国土交通省から書面の提出を受けて、第254回消費者委員会本会議（平成29年8月22日）において、消費者庁、厚生労働省及び国土交通省から報告を受けた。

報告において、「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の取組」については、消費者庁は、厚生労働省と情報共有及び意見交換を行ったほか、関係団体へのヒアリングを行ったとした。また、厚生労働省は、身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者に対するヒアリング調査や実態調査等を行っており、平成29年度内を目途に調査研究報告書を取りまとめ、当該調査研究結果を踏まえ、必要な措置について関係省庁と連携して検討していくとした。

「病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等の適切な取扱い」については、厚生労働省は、医療機関及び介護施設等における実態についてそれぞれ調査を行い、平成29年度内を目途に調査研究報告書を取りまとめる予定とし、当該調査の結果を踏まえ、身元保証人等に求められる役割の必要性やその役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスの実態把握に努めるとともに、身元保証人等がないことのみを理由に入院・入所を拒むことは法令上認められる正当な理由には該当しないことについて周知を行う予定とした。

「消費者への情報提供の充実」については、消費者庁及び厚生労働省は、厚生労働省が行う実態把握の結果を踏まえ、情報提供等必要な措置の内容

について検討するとした。また、国土交通省は、一般財団法人高齢者住宅財団による家賃債務保証制度についての周知、さらに、平成29年10月に創設される適正に家賃債務保証の業務を行うことができる者について国に登録する制度について情報提供していくとした。

当委員会は、各省庁が本建議に示した事項を踏まえた対応を行っていることについて評価した上で、消費者が身元保証等高齢者サポートサービスを安心して利用できるようにするための情報提供について、引き続き実効性のある取組を進めるとともに、今後、実態把握を踏まえて講じられる措置内容も含めて積極的に周知することを求め、本建議に係る取組の進捗状況について引き続き注視していくこととした。

(2) 「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」のフォローアップ

消費者委員会は、平成 28 年 4 月、内閣府特命担当大臣（消費者）に対して、「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、各種施策の実施に向けた対応を求め、平成 28 年 10 月までに報告することを要請した。

消費者庁からの実施状況にかかる報告の提出をうけ、同年 12 月の本会議（第 237 回、第 238 回）において、2 回にわたり消費者庁から報告の詳細について聴取した。

報告においては、「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」（平成 28 年 6 月 30 日公表）に、特定保健用食品における虚偽広大表示等に当たるおそれがある表示事例や、健康増進法に係る健康増進法上の勧告事例を掲載し、事業者が特定保健用食品等における表示・広告上の留意事項を明記したほか、同留意事項において、健康増進法第 31 条第 1 項における「著しく」の考え方を明確化し、健康増進法の違反事例等の例示を公表するとともに、都道府県等における法執行を促進するため、地方ブロック会議の場で、健康増進法の執行等に関する研修を実施する、とされた。

また、特保の買い上げ調査を行い、関与成分の含有量を分析する調査事業を実施するほか、有識者の意見を踏まえ、規格基準型の範囲について拡大を行った、といった取組みが見られた。

そのほか、今後の対応予定事項として、消費者等への周知の強化については、徳島県でのモデル事業実施後、その成果を全国展開予定であること、条件付き特定保健用食品の必要性について今後検討を行う予定であること、また、消費者庁に集約された知見について、再審査の是非も含めて検証す

る体制を構築する必要があるため、実際に得られた知見の具体例を踏まえ、再審査の要件を検討予定であることや、特保の許可を受けた者からの報告に頼らず、消費者庁が主体的に新たな知見を調査・収集する体制の構築について、関係省庁等とも連携しつつ、有識者からも意見を聴いた上で対応する予定であることなどが報告された。

しかし、消費者委員会は、2回にわたる聴取の結果、健康食品の表示・広告をはじめとして建議への対応が不十分であり、さらに改善を要する点もあるとして、平成29年1月、建議への実効性ある対応を求める意見を発出した（本章2.（6）参照）。

（3）「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」

当委員会が平成26年11月4日に取りまとめた「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」については、27年5月又は6月に内閣府特命担当大臣（消費者）、内閣府特命担当大臣（少子化対策）、文部科学大臣及び厚生労働大臣から、それぞれ書面で実施状況の報告を受けるとともに、第195回委員会本会議（27年6月23日）において、内閣府、消費者庁、文部科学省及び厚生労働省から報告を受けた。

報告において、内閣府等からは、「事故情報の分析及び活用」については、教育・保育施設等における重大事故の再発防止策に関する検討会において、なおも検討しており、当委員会へは必要に応じて情報提供するとの説明があった。

このため、当委員会では、第241回委員会本会議（平成29年1月17日）において、内閣府及び厚生労働省から、27年6月以降の取組について報告を受けた。

報告において、内閣府等では、平成27年12月21日に出された上記の検討会の最終取りまとめを受けて、「重大事故の再発防止のための検証と事故防止等のガイドライン」を作成し、28年3月31日付けで地方公共団体にこれを発出し、施設・事業者に周知したとされた。また、平成28年4月には、内閣府に「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」を設置し、地方公共団体による事故の検証報告等を踏まえた重大事故の再発防止策等について検討を行うこととしているとされた。

当委員会としては、ガイドラインの作成や有識者会議の設置等の取組について評価するとともに、関係省庁において、引き続き、事故の防止のための事故情報の分析・活用、とりわけ、再発防止等のための知見を得るための適切な事故の検証体制の構築と運用に取り組むことに期待するとした。

5. シンポジウムの開催及び外部との意見交換

(1) 消費者問題シンポジウムの開催

委員会の委員が地方に出向き、消費者、関係各団体の声に直接真摯に耳を傾け、問題の解決に効果的に取り組むために、地方の関係団体や自治体などと連携し、意見交換等を行うものである。本シンポジウムは、平成24年1月以降、「地方消費者委員会」の名称で第10回まで開催を重ね、平成26年から名称を「消費者問題シンポジウム」と改めて開催している。本年度（9月～翌8月末）は、甲府市（12月）、盛岡市（6月）、新潟市（8月）の計3か所で開催した。

(2) 消費者団体等関係団体との意見交換会の開催

委員会活動の運営改善等を目的に、消費者団体ほか関係団体等から最近の活動状況や、委員会の活動についての意見・要望等を聴取、意見交換を行うための会議を定期的に行っている。本年度は、平成28年12月に成年年齢が引き下げられた場合の各団体の取組状況について、平成29年2月に地方消費者行政の現状・高齢者見守りの取組・地方の生活インフラ（電力・ガス小売自由化）の現状について、意見交換を計2回開催した。