

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29年12月20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（以下、「計画」という。）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ひとつと位置付けてきた。

平成27年3月に閣議決定された計画においても、「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。

当委員会としては、これまでに発出してきた建議等や最近の被害の実態等を踏まえ、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素案等に反映されたい。

加えて、当委員会が平成29年8月に発出した「消費者契約法の規律の在り方についての答申」、「消費者行政における執行力の充実に係る提言」及び「事故情報の更なる活用に向けた提言」等で指摘した内容について留意の上、可能な限り計画工程表の改定素案等に反映されたい。

なお、当委員会としては、状況に応じ、今後、消費者庁において策定される計画工程表の改定素案に対し、更なる意見表明を行うことを予定している。

記

1. 民法の成年年齢引下げに対する対応について

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18、19歳の消費者被害の防止・救済のためには、消費者教育の充実や制度整備等が必要である。こうした観点から、「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」（平成29年5月23日）でも指摘したように、民法改正を待たずに、直ちに取組を始められる事項については、その取組等の内容、スケジュール等を工程表に記載されたい。（消費者庁、関係省庁等）

2. 食品表示について

(1) 食品表示制度の理解、周知に係る取組状況について

平成27年4月から施行された食品表示法に基づく食品表示制度に関して、消費者の理解がどの程度かを示す指標をK P Iとして記載するとともに、その記載にあたっては、理解度の定義についても十分に検討の上、適切に設定されたい。

加えて、当委員会が平成29年8月に発出した加工食品の原料原産地表示にかかる答申¹において言及した消費者、事業者への周知についても具体的な取組について記載するとともに、上記と同様、理解度の定義についても検討の上、適切な指標を設定されたい。

また、消費者等への周知にあたっては、監視体制の強化の観点も踏まえ、都道府県との一層の連携強化を図るなど、より効果的な周知の方法について検討の上、その取組状況についても記載されたい。(消費者庁)

(2) 機能性表示食品制度について

平成27年4月から施行された機能性表示食品制度について、施行後2年が経ち、平成29年度に施行後2年間の施行状況について検証し、その状況を踏まえた上で必要な見直し等について検討することとされているところ、その検討の取組や今後のスケジュールについて工程表に明記されたい。(消費者庁)

3. 電気通信サービスにかかる消費者保護の推進

消費者保護ルールの実施の徹底に向け、総務省が実施した平成28年度の電気通信サービスに係るモニタリング結果を踏まえ、運用面、制度面等における改善の取組について、以下の事項を含め、工程表に明記されたい。(総務省)

- ・ F T T H²サービスに係る電話勧誘のトラブル等を内容とする苦情相談件数は依然として相当数あることから、苦情相談分析結果を踏まえた取組
- ・ 販売現場における料金プランや解約費用の説明不足といった定期調査における電気通信事業者への指摘事項等について、実効性を確保するための取組
- ・ 消費者トラブルの未然防止に向けた、リーフレット等による効果的な周知方法

1 食品表示基準の一部改正に係る答申（平成29年8月10日）

2 Fiber To The Home の略。いわゆる光ファイバのインターネットサービスであるが、利用者の共同住宅等内ではV D S L（銅線）やL A Nケーブルを用いるものも含む。

4. サーバ型電子マネーについて

サーバ型電子マネーについては、発行者による苦情処理体制の明確化等を内容とする平成28年5月の資金決済法の改正、同年8月の事務ガイドラインの改正等が行われているが、その後も、サーバ型電子マネーを購入させ、IDを詐取する等の消費者被害が増加している状況を踏まえ、電子マネーを販売する店舗における被害防止の取組等、消費者保護の実効性確保に向けた取組について、工程表に明記されたい。（金融庁）

5. 仮想通貨について

仮想通貨については、仮想通貨と法定通貨の交換業者の登録制導入等を内容とする平成28年5月の資金決済法の改正、これを受けた事務ガイドラインの改正等の制度整備や、仮想通貨市場における交換業者の業務運営の体制整備状況についてのモニタリング等が行われているが、詐欺的行為を行う事業者による消費者被害が発生していることや、仮想通貨が投機対象として取引されている実態を踏まえ、消費者保護の実効性確保に向けた取組について、工程表に明記されたい。（金融庁）

6. 特定商取引法の適用除外とされている法令等

最近、新たに特定商取引法の適用除外とされた住宅宿泊事業法や、不動産特定共同事業法をはじめとする特定商取引法の適用除外とされている法令等について、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ため、相互の協力の下で、その運用実態や被害の発生状況等を的確に把握するなど、消費者被害の未然防止に向けた取組について、工程表に明示されたい（消費者庁、関係省庁等）

7. その他

前記1から6に掲げた内容の工程表への記載に当たっては、「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」（平成29年5月23日）で示したように、KPIについては、各施策の実施状況等に応じた見直しや、アウトプット指標だけではなくアウトカム指標の追加設定等を検討するとともに、工程表の図については、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、図示する等を留意の上、工程表改訂素案に反映されたい。

消費者基本計画工程表の改定素案（平成30年2月）に対する意見

平成30年3月30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、昨年12月20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「12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素案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、12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2月22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3月8日、同15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。この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、工程表に記載された個別施策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

過去の平成28年4月及び平成29年5月の当委員会よりの消費者基本計画工程表改定素案に対する意見¹において、下記2点につき累次の指摘をしているところであるが、改めての取組みの加速化を図られたい。

(1) K P I について

施策の達成状況等に応じ、指標の見直しやアウトカム指標の追加設定を検討するとともに、目標の数値等についても、不断の見直しを図られたい。

また、現状のK P I についての検証を行うとともに、それを踏まえ第4期消費者基本計画工程表の策定に向けて、より効果的なK P I の設定方法等につい

¹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)、
消費者基本計画工程表の改定素案(平成29年4月)に対する意見(平成29年5月23日)

て検討されたい。

(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、図示すべきである。したがって、取組の進捗や効果が思わしくない施策は、その状況を改善するための具体的な対策を工程表に反映されたい。また、第4期消費者基本計画工程表の策定にあたっては、当初よりその点に留意されたい。

第2 工程表への反映が必要な事項

1. 成年年齢引下げ対応について

成年年齢の引下げを内容とする「民法の一部を改正する法律案」が国会に提出されたことを受け、新たに成年となる18、19歳の消費者被害の防止・救済は喫緊の課題であり、消費者教育の充実や制度整備、消費者被害対応の充実等に向けて取組を加速化していくことが必要である。

そのため、民法の成年年齢の引下げに向けた環境整備に対応するための「成年年齢の引下げに向けた環境整備に関する検討会（仮称）」の取組とスケジュール等について工程表に記載されたい。（法務省、関係省庁等）

また、上記環境整備に係る個別の施策については、「改正民法の周知活動について」「与信審査について」といったテーマが例示されているところ、「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29年12月20日）でも指摘したように、民法改正を待たずに、直ちに取組を始められる事項については、その取組等の内容、スケジュール等を工程表に記載されたい。（消費者庁、関係省庁等）

(1) 消費者教育の充実等

「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム（平成30年2月20日）」を踏まえた取組につき工程表へ反映されたい。また、消費者庁からの意見聴取に対する当委員会からの回答²を踏まえた、大学・専門学校等における消費者教育の推進、若年成人に向けた消費者被害対応の充実等³に

² 「民法の成年年齢が引き下げられた場合の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（回答）」（平成29年1月10日消費者委員会）

³ 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29年1月31日）において、「1. 民法の成年年齢引下げに対する対応について（3）消費者教育の充実及び（4）消費者被害対応の充実」を参照。

つき取組を加速化されたい。(消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁)

特に、高校生向け消費者教育教材について、平成29年度に実施した徳島県での授業の実施結果を踏まえた、今後の全国展開に向けた具体的な取組について工程表に明示されたい。(消費者庁、文部科学省)(4(2)④⑥関係)

また、平成30年度以降に実施される小・中学校向け教材の検討、作成のための具体的取組やスケジュールについて工程表に明示されたい。(消費者庁)(4(2)⑥関係)

さらに、地域におけるコーディネーターの育成、支援に向けた取組について工程表に明示されたい。(消費者庁、文部科学省)(4(2)⑥⑦関係)

なお、消費者教育を効果的に推進していくためには、効果測定を行った上でPDCAサイクルの取組を回していくのが極めて有用である。当委員会が累次述べてきている通り⁴、そのために有用である適切なKPI設定等に向けて必要な調査を早急に進めていただきたい。(消費者庁)

(2) 特定商取引法(省令)の見直し

消費者庁からの意見聴取に対する委員会の回答⁵を踏まえ、成年年齢引下げ対応として検討することとされていた以下の点について、その検討状況や、検討を踏まえた取組状況について工程表に明示されたい。(消費者庁、経済産業省)(3(1)②関係)

- ・ 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を行政処分の対象とすること
- ・ 訪問販売において、若年成人の判断力の不足に乗じて売買契約または役務提供契約を締結させることが行政処分の対象行為となることを規定上、明確にすること

2. 地方消費者行政への支援

地方消費者行政については、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指して、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、「地方消費者行政推進交付金」等を活用した計画的・安定的な取組支援が行われ、消費生活センターの整備、消費生活相談員の配置・増員及び消費者教育の推進等に寄与してきた。

平成30年度に措置される「地方消費者行政強化交付金」については、従来の

⁴ 「消費者教育の推進に関する基本的な方針の改定に向けての意見」(平成29年11月8日)及び「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」(平成30年2月8日)

⁵ 「民法の成年年齢が引き下げられた場合の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(回答)」(平成29年1月10日消費者委員会)

上記推進交付金に相当する「推進事業」が減額される一方、新たに位置づけられる「強化事業」の補助対象事業は、国として取り組むべき重要消費者政策等となり、従来の「推進交付金」よりも補助対象は限定的なものとなっている。このため、地方消費者行政の安定的な運営維持のため、「強化事業」の補助対象となる事業実施メニューの増強や柔軟な運用が重要であり、それに向けた取組について工程表に明示されたい。

加えて、地方公共団体における消費者行政の自主財源確保に向け、消費者庁において、各自治体の消費者行政に係る基準財政需要額を試算し、それをもとに各自治体に自主財源拡充の要請を図る等、具体的な取組策について工程表に明示されたい。（消費者庁）（６（２）①関係）

なお、消費者庁は、地方公共団体におけるスムーズな消費者行政予算策定のために、予算サイクルの時期に合わせた早めの国の予算状況に係る情報提供に留意すべきである。それとともに、平成30年度交付金減額に伴う地方公共団体における事業（消費者相談、消費者教育・啓発等）への影響を把握・検証し、その結果に基づいて、「推進事業」の安定的な財源の確保等も含め、必要な方策について検討されたい。

さらに、消費者庁は今後、地方消費者行政の取組が後退することのないよう地方消費者行政支援に関する中長期的な支援の在り方も含めた検討を行い、必要な取組を行うべきである。（消費者庁）

3. 適格消費者団体等への支援

消費者被害の防止・回復を効果的に実現するため、消費者団体訴訟制度の主体となる適格消費者団体等の設立促進や、その活動支援に向けた取組を消費者政策として進めていくことは重要である。

このため、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する支援について、平成30年度予算案に盛り込まれた消費者団体訴訟制度の機能強化のための取組み（被害実態調査事業等）を含む活動支援策につき具体的に工程表に明示されたい。また、「地方消費者行政強化交付金」を通じた適格消費者団体の設立支援についても引き続き取り組んでいく旨工程表に明示されたい。（消費者庁）（５（１）①関係）

4. 事故情報の収集、注意喚起等

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（以下「事故情報」という。）を活用し、事故情報の分析を深め、事故情報の一層の活用を図ることにより、事故の未然防止等に資する対応をより一層進めることが可能である。

そのため、昨年８月に当委員会が発出した「事故情報の更なる活用に向けた提言」を踏まえ、事故情報の更なる活用に向けて、消費者、事業者、事故情報データバンク参画機関、関係行政機関が連携・情報交換をスタートさせる取組について工程表に明示されたい。（消費者庁）（１（２）①関係）

第３ 次期基本計画に向けた課題

昨今のＩＣＴ（Information and Communication Technology）の発展により、消費者を取り巻く商品・サービスにおいても、ＩｏＴ（Internet of Things）、ビッグデータ、ＡＩ（人工知能）を活用したものが出現してきている。現在、政府部内でもこれらに関係する施策の検討が急速に進められているところである^６が、これらは消費者に多大な利便をもたらす可能性がある反面、プライバシーの問題等消費者にとっての課題も有していると考えられる。

そのため、このようにＩｏＴ等の活用には利便性ととともに課題もあるという特質について消費者が理解を深めるとともに、消費者保護に係る取組が必要になることについても留意する必要がある。

このため、次期消費者基本計画策定に際しては、各省庁における施策検討の熟度を見据えつつ、消費者の積極的な議論への参加を得ながら、上記のような特質を踏まえたＩｏＴ、ビッグデータ、ＡＩに係る施策を次期基本計画に意欲的に盛り込むことを検討されたい。

また、２０１５年に国連で採択されたＳＤＧｓ（Sustainable Development Goals）と消費者政策との関係性について、「第４期消費者基本計画のあり方に関する検討会」（消費者庁）での議論も生かして整理をした上で、ＳＤＧｓの

^６例えば、以下のようなものがあげられる。

- ・ 内閣府知的財産戦略推進事務局「新たな情報財検討委員会」（平成２８年１０月－）では、「ＩｏＴ等で大量に蓄積されるデジタルデータや、ＡＩ創作物とその生成過程である「学習用データセット」及び「学習済みモデル」などの新たな情報財の保護・利活用の在り方について検討」がなされている。
- ・ 総務省情報通信政策研究所「ＡＩネットワーク社会推進会議」（平成２８年１０月－）では、「社会全体におけるＡＩネットワーク化の推進に向けた社会的・経済的・倫理的・法的課題を総合的に検討」がなされている。
- ・ 国土交通省自動車局保障制度参事官室「自動運転における損害賠償責任に関する研究会」（平成２８年１１月－）では、「自動運転における自動車損害賠償保障法の損害賠償責任のあり方について検討」がなされている。
- ・ 厚生労働省大臣官房厚生科学課「保健医療分野におけるＡＩ活用推進懇談会」（平成２９年１月－）では、「ＡＩの特性を踏まえ、その活用が患者・国民にもたらす効果を明らかにするとともに、保健医療等においてＡＩの導入が見込まれる領域を見据えながら、開発推進のために必要な対応およびＡＩを用いたサービス等の質・安全性確保のために必要な対応等を検討」がなされている。

趣旨をできる限り組み入れた消費者政策の取組を次期基本計画に盛り込むことを検討されたい。

(以上)