

# 令和2年～令和3年度消費者委員会 活動報告

令和3年12月  
消費者委員会

本報告は、令和2年9月1日から令和3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

|  |       |
|--|-------|
| 後藤委員長巻頭言   | 3ページ  |
| 第6次消費者委員会後半を振り返って（山本前委員長寄稿）  | 6ページ  |
| 第1章 消費者委員会の活動概要（令和2年9月～令和3年8月）   | 12ページ |
| 第2章 第6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  | 13ページ |
| 2. 消費者委員会の建議、提言、意見、調査報告書   | 14ページ |
| （1）一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替えの事後検証に関する消費者委員会意見                           |       |
| （2）フィッシング問題への取組に関する意見  |       |
| （3）特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議                                      |       |
| （4）「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の提供する特定電気通信役務の基準料金指数の設定」等に関する消費者委員会意見              |       |
| （5）電力託送料金制度等の詳細設計の在り方に関する消費者委員会意見  |       |
| （6）事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見～消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ報告書を受けて～ |       |
| （7）自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消費者委員会意見～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・グループ報告書を受けて～     |       |
| 3. 諮問を受けて答申を行った事項  | 22ページ |
| （1）食品表示基準の一部改正に係る答申  |       |
| （2）特定保健用食品の表示許可に係る答申   |       |
| （3）特定商取引に関する法律施行令の一部改正に係る答申  |       |
| （4）公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の公益通報者保護  |       |

法第11条第4項の規定に基づく指針の策定（回答）

（5）家庭用品品質表示法に係る告示改正についての答申

**4. 外部との意見交換・・・・・・・・・・・・・・・・・・24ページ**

（1）消費者団体等関係団体との意見交換会の開催

**資料編・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・**

## はじめに

### 内閣府消費者委員会委員長 後藤 巻則

1 令和3年9月に第7次消費者委員会が発足した。10名の委員は消費者に関わる各分野での活動実績を持つ方々で、再任5名、新任5名である。新型コロナウイルス感染症の影響で、依然、本会議等もオンラインで行われているが、感染者数の減少に応じ、徐々に従来の方式に戻すことを検討している。

2 第7次の委員会は、第6次の委員会から、「次期消費者委員会への移行に当たっての留意事項」（令和3年8月26日消費者委員会）を引き継いでいる。この中で、①コロナ禍等に伴う消費者問題への対応、②特商法等の契約書面等の電子化等への対応、③成年年齢引下げ等への対応、④デジタル化への対応等が、当面の主要課題となるとの申し送りを頂いている。

①コロナ禍等に伴う消費者問題としては、昨年は、法外な値段でのマスクの転売問題や結婚式・旅行・宿泊・イベント等、各種契約のキャンセル、スポーツジム等の一時閉鎖などの契約をめぐる問題が注目されたが、それに加え、悪質商法ないし特殊詐欺に該当するものとして、国や地方公共団体が行う補償制度において、手数料等と称して金銭を求めるケース、ワクチン接種のために必要と称して、金銭や個人情報をだまし取ろうとするケースなどが現れた。また、「ワクチン接種証明書」が、様々な場面で利用されることになると、非接種者が生活上の不便を余儀なくされるおそれがある。

コロナの感染状況やワクチン接種の進展などが時々刻々と変化する中で、どのような消費者問題が生ずるのか注視していく必要がある。

②特定商取引法・預託法の改正では、消費者の承諾を得た場合に契約書面等の内容を電磁的方法で提供することができる旨の規定が入った。しかし、特定商取引法が定める不意打ち的な勧誘などにおいて、消費者による真意に基づく承諾が可能なのかといった点で、懸念がある。

消費者庁で、これに対応するための検討会が行われており、第358回委員会本会議において、消費者庁からのヒアリングを行った。消費者委員会は、電磁的方法による提供に関し、令和3年2月4日付「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」を発出しており、建議への対応状況や、今後の進行等について、高い関心を持っている。今後の動向を注視し、状況によっては消費者委員会としての意見表明などを行う必要もあると考えている。

③成年年齢引下げ等への対応につき、平成30年6月に成年年齢を引き下げる改正民法が成立してから3年余が経過し、施行が来年4月に迫っている。こ

の間、消費者庁をはじめとする関係省庁において、高等学校等における実践的な消費者教育や、地方公共団体・大学、関係団体、メディア等を巻き込んだ重層的取組が精力的に推進されてきた。もともと、私立高等学校や特別支援学校による「社会への扉」の利用促進、アウトカム指標による成果の把握、社会全体としての認知度向上に向けた周知・広報活動の強化など、今後取り組むべき課題はなお多く、来年4月に向けて、取組を加速する必要がある。

この問題に関しては、第354回委員会本会議で、若年者への消費者教育の推進をはじめとする政府の取組状況等について消費者庁からのヒアリングを行い、第357回委員会本会議で、若年層の消費者相談の現状について国民生活センターからヒアリングを行った。また、会議室参加とオンライン参加の併用で、消費者団体ほか関係団体との意見交換会を実施した。消費者委員会としては、この問題の重要性に鑑み、関係省庁による取組をフォローしていきたいと考えている。

④デジタル社会への対応につき、デジタル化は、社会全体を巻き込んで進展している。AIやIoTなどのデジタル技術が社会を一変させ、産業革命というべき変化が進行している。コロナ禍が、こうした動きに拍車をかけた。

デジタル技術を活用した事業活動によって、消費者にとって利便性の向上が期待される一方で、より複雑化した技術を消費者が理解することが一層困難になるなど、ネット社会特有の新たな消費者問題の顕在化が懸念される。こうした懸念を解消するためには、消費者にとって理解しやすい積極的な情報の提供が事業者によって行われる必要がある。こうした観点から、関係省庁等の取組を注視するとともに、デジタル化に伴い発生する消費者トラブルについてフォローを行い、消費者被害の抑止の観点から、継続的に調査審議を行う必要がある。それとともに、消費者のデジタル・リテラシーの向上も重要であり、この点についても関係行政機関の取組をフォローしていきたい。

通信分野における消費者保護については、第360回委員会本会議において、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」及び同報告書を受けた省令案等の改正に向けた取組状況について総務省からのヒアリングを実施した。消費者行政におけるデジタル技術の活用も進められており、この点にも注目している。

取引関係では、デジタルプラットフォームに関する問題が重要である。昨年、「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（令和2年法律第38号）」が成立し、本年は、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」（令和3年法律第32号。以下「取引DPF消費者保護法」という。）が成立した。取引DPF消費者保護法については、第359回委員会本会議で、消費者庁からのヒアリングを行ったが、同法附帯決

議で指摘された今後の検討課題を含め、同法の施行に向けた関係省庁等における取組を注視している。

3 これら①～④の当面の主要課題として引き継いだ課題のほか、消費者庁において、本年9月に「消費者契約に関する検討会」報告書、10月に「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」報告書が公表されており、法改正に向けた作業の段階に移っている。前者については、第353回委員会本会議で、後者については、第356回委員会本会議で、消費者庁からのヒアリングを行った。いずれも、十分にフォローしていくべき課題であるが、とりわけ消費者契約法改正は、消費者取引の規律の根幹をなす法律の改正であり、平成28年・30年改正の基礎となった消費者契約法専門調査会から数えると、70回に及ぶ審議を経た一大改正事業である。消費者委員会としても改正に向けた動向を注視している。

4 これらのほかにも、取り組む第7次の委員会として関心を寄せるべき事項につき、様々な意見が出されている。

それらを掲げると、「SDGsを含めた社会課題や地球環境問題に関するサステナビリティへの消費者・事業者・行政の協働取組の推進」、「エシカル消費と消費者教育の重要性」、「高齢化・人口減少、デジタル化、地域・地球の持続可能性」、「世界の消費者行政のリサーチ」、「食品表示の在り方」、「自主規制の実効的な整備・運用による公正な市場の実現」、「法執行強化や必要な法整備などの悪質事業者対策」、「エネルギー問題」、「障害者への対応」、「超高齢化社会における消費者被害への対応」、「行動経済学・社会心理学等の知見を摂取した消費者問題への対応」、「消費者行政のEBPM（エビデンスに基づく政策立案）の在り方の議論と仕組み化」などである。

5 以上のように消費者をめぐる課題は多様であるが、委員間で十分相談して喫緊の課題を見極め、各委員の力を十分発揮できるように心掛けて、着実な成果を上げたいと考えている。

コロナの制約下ではあるが、オンラインでの会議等の開催に慣れてきたという面もある。工夫を重ね、消費者団体等とのコミュニケーションをできる限り図り、消費者委員会としての機能を十全に果たせるように努めたい。

以上

## 第6次消費者委員会後半を振り返って

第6次消費者委員会  
委員長 山本 隆司

### はじめに

本活動報告書の対象期間である 2020 年 9 月から 2021 年 8 月までの 1 年間（以下、「本期間」という）は、第 6 次消費者委員会（以下、「本委員会」という）の活動期間の後半にあたる。本期間における本委員会の調査審議事項については、後に個々に詳述される。ここでは、本期間における調査審議の経緯、背景及び全体の連関について、私の個人的な見方を略述することと定める。

#### 1 パンデミックへの対応

##### (1) 活動の形態

本期間も、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）のまん延が本委員会の活動に大きく影響した。すなわち、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく東京都を対象区域とした措置として、緊急事態宣言が 2021 年 1 月 8 日から 3 月 21 日まで、4 月 25 日から 6 月 20 日まで及び 7 月 12 日からの期間において発令され、まん延防止等重点措置が 4 月 12 日から 4 月 24 日まで及び 6 月 21 日から 7 月 11 日までとられた。本委員会の本会議は、本期間に 24 回開催されたが、2020 年 12 月以降、基本的に委員がオンラインで出席する形式となった。また、COVID-19 に関わるテーマ等を盛り込むために、消費者基本計画工程表のみならず計画本体が改定されることとなった（2021 年 6 月 15 日に改定された）。本委員会の本会議では、消費者基本計画の検証・評価・監視を 9 回にわたり議題とし、そのうち 5 回において「コロナ禍等緊急事態下の消費者問題」がテーマとされた。

こうした活動形態の中で、委員と消費者との対話の機会が十分設けられなかったことは、反省点である。消費者団体ほか関係団体等との意見交換会は、1 回オンラインで開催したが（2021 年 2 月 10 日）、本来 SDGs をテーマに想定していたシンポジウムは、開催できなかった。

##### (2) パンデミックの消費者問題

パンデミックの状況下の消費者問題として、本期間の前の 1 年間では特に、国民生活安定緊急措置法に基づく高額転売の規制が本委員会で審議された。これは、市場における需給バランスに起因する問題である。本期間にも引き続き様々な形で現れたのは、個別の取引において消費者の不安状況に起因するぜい

弱性に乗じる悪質商法であった。オンラインによるコミュニケーションの機会がコロナ禍のためにますます増したことは、以上の問題を増幅させる。それとともに、より一般的に、フェイクニュースによる消費行動の操作、いわゆるインフォデミックの問題を発生させる。他方で、消費生活相談、見守り活動等の消費者行政におけるデジタル化とオンライン・リアルコミュニケーションの適切な組合せが急務となっている。更に、感染症そのものに加えて感染症のまん延に対する社会的な対策により生じる困難なテーマとして、キャンセル問題がある。海外の状況に鑑みると今後、ワクチンパスポートによる消費者の選別の問題が発生する可能性もある。

以上のような広範にわたる問題の一部について、本委員会では特に、「消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び消費者基本計画工程表の改定に向けての意見」（2020年12月18日）及び「消費者基本計画及び工程表の改定素案（平成33年3月）に対する意見」（2021年4月16日）において、見解をまとめている。

## 2 デジタル化への対応

### （1） デジタル化の消費者問題

今次の本委員会が力を入れて取り組んだテーマとして、デジタル情報技術の急速な発展への対応が挙げられる。社会のデジタル化は、新しい現象ではないが、1に述べたパンデミックにより加速された。デジタル情報技術により簡便・迅速に、消費者に大量の情報が提供される可能性及び消費者が広範にコミュニケーションを行う可能性が飛躍的に増大することによって、消費者にとって有益な情報提供とコミュニケーションが行われる可能性とともに、消費者にとって必要な情報が隠され、更には情報の提供態様のトリックにより消費者の意思決定が歪められる危険性も増す。また、事業者がビッグデータ・AIも用いて消費者の個人情報进行分析し、それに基づき消費者に情報提供をしたり、消費者との取引及びその内容につき決定したりすることにより、消費者に利便性がもたらされる可能性とともに、新たな形態の情報と交渉力の格差となって、消費者の諸種の利益が損なわれ、更には差別につながる危険性がある。こうした諸問題に対応するためには少なくとも、事業者が消費者に対し、適切な態様で十分な情報提供を行うこと、及びデジタル技術を用いて行う情報処理過程の透明性を向上させることが必要である。

本期間は、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の立案から成立までの時期に該当する。本委員会は、その過程を注視し、消費者庁からヒアリングを行った。2021年4月に成立した同法は、デジタル化の鍵となる事業者であるオンラインプラットフォームを規律する

枠組を形成するための第一歩として、重要な意義を有する。しかし、同法の国会附帯決議に示されているように、残された課題は多い。今後も本委員会は、デジタル化に関わる消費者問題に包括的・継続的に取り組む必要があると思われる。同時にその中で、具体的な消費者問題の発生を機敏に把握し、機動的に対処する必要もある。本期間において本委員会は、フィッシング問題の急増を探知し、対策につき急遽調査して、「フィッシング問題への取組に関する意見」を発出している（2020年12月3日）。

## （2） 契約書面等の電子化問題

その後全く異種の事情から急遽まとめざるを得なかったのが、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」（2021年2月4日）である。話の発端は、オンラインで完結するサービスに係る特定継続的役務提供について、契約書面等の電磁的方法による提供を可能にすべきとする規制改革推進会議の意見であった。これを受けた消費者庁は、特商法の定めるすべての取引類型及び預託法において、消費者の承諾を得た場合に契約書面等の電磁的方法による提供を可能にする法改正を直ちに行う意向を示した（2021年1月14日の第335回委員会本会議）。当時準備されていた特商法・預託法の他の改正事項と異なり、この事項については、消費者にとって懸念されるリスク及び事業者側のニーズにつき意見を聴取して専門的に検討・議論する公のプロセスを経ていなかった。しかし、本委員会としては、法案が国会に提出されるまでの限られた時間の中でできる限りの調査、意見聴取及び公の審議を行い、正式な建議の形式で意見を述べるべきであると判断した。建議では、契約書面が有している消費者保護機能を整理した上で、承諾に基づく契約書面等の電磁的方法による提供を認める場合について、こうした機能が維持されるように、また特商法・預託法の定める取引類型の特質を考慮して、どのような条件が満たされるべきかを示した。そして、こうした条件を検討する際には、消費者等の関係者や専門家の意見を聴取して十分に議論すべきことを述べた。また本来は、契約書面等の電磁的方法による提供の是非は、それだけを切り離して議論するのではなく、消費者にとって有益なデジタル情報技術の活用を含め、デジタル化と特商法・預託法の全体との関係を検討する中で考えるべきである。そこで建議では、「デジタル技術を活用した消費者の保護及び消費者教育等」の項目を立て、電磁的方法によるクーリング・オフ通知を可能にすることも提案した。

ただし、本委員会においては、承諾に基づく契約書面の電磁的方法による提供について、具体的な検討のプロセスを踏まなければ法改正を認めるべきではないとの見解と、法改正は認めた上で具体的な検討のプロセスを踏むことを求める見解との間で、意見がまとまらなかった。そのため建議は、法改正の是非

については述べていない。しかし、この点に関する本委員会のスタンスは、批判を受けることとなった。法案の立案過程全体に関わる問題ではあるが、本委員会における意見のまとめ方及び関係諸主体とのコミュニケーションの在り方について、今後考える際の教訓として記しておく。

### 3 事業者の役割

本期間に本委員会が重点的に取り組んだもう一つのテーマは、消費者行政における事業者の役割についてである。このテーマに関しては二つのワーキング・グループ（WG）で審議された。いずれのWGの報告書も2021年8月19日に第350回委員会本会議に提出され、それぞれの報告書を受けた本委員会としての意見が発出された。以下の（1）（2）で、各WGの問題意識について述べる。

#### （1）消費者関連情報

第1に、消費者関連情報の提供の在り方検討WGが2021年1月14日に設置された。このWGの問題意識は、消費者の保護及び利益の実現のために有益な多くの消費者関連情報が、国や地方公共団体の機関から消費者に向けて提供されているが、それが必ずしも実際に消費者に注目される形で届いていないのではないか、という点にあった。消費者関連情報の実効的な提供の方策は諸種考えられるところ、WGは、事業者と消費者との日常的なやり取りに着目した。

事業者と消費者行政との関わりについて、よく挙げられてきたのは、事業者が自らと消費者との取引に関して取り組む（2）の自主規制と、SDGs等のための一般的な社会貢献活動である。これに対しWGが焦点を当てたのは、事業者が事業活動のために消費者とコミュニケーションをとる中で、自らの取引と直接には関わらないものではあるが、消費者に対して行う公益的な活動である。こうした活動としては、特に見守り活動などに事業者が積極的に取り組む先進的な事例が見られる。地方公共団体にも、このような事業者の公益的活動を積極的に活用する例がある。これに対し、消費者関連情報の提供は、こうした公益的な活動の対象に必ずしもされてこなかった。その原因として、消費者と事業者とを対立的に捉える考え方があるのかもしれない。

WG報告書は今後、事業者が消費者と日常的に接する中で消費者関連情報を提供する取組を推進するように、国や地方公共団体の側も消費者関連情報を用意する体制を整えることを求めた。消費者に消費者関連情報を実効的に届けるには、事業者と消費者との間のリアルなコミュニケーションが不可欠であり、報告書ではまずリアルなやり取りを想定している。将来は、こうした取組を事業者によるオンラインのコミュニケーションに広げていくことも考えられる。さらに、消費者関連情報の提供を超えて一般的に、事業者が消費者とのコミュニケーションの一環として、消費者行政に関するサービスを提供する取組を拡張

することも、展望できる。

## (2) 自主規制

第2のWGは、消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討WGである。このWGは、第5次消費者委員会で設置され、2019年6月に報告書を公表している。この報告書は、消費者法分野におけるルールの多彩さとその組合せを総合的に俯瞰する、スケールの大きいものであった。2019年11月に再開されたWGでは、この報告書が取り上げたテーマのうち事業者の自主規制に焦点を絞り、消費者法について分野横断的・包括的に自主規制の制度と実態を調査し整理した上で、オンラインを介した新しい取引分野における自主規制の在り方を検討した。先の報告書を実践に結び付けるための第一歩となる具体的な検討である。

これまで日本では、他国と比較すると、特に事業者団体による自主規制に関しては法制度化がある程度進んでいた。これに対し新しい取引分野については、近時のEUの提案が先行するよう見える。EU委員会が2020年12月に公表したデジタルサービス規則案は、個々のオンラインプラットフォーム事業者が違法行為の防止や利用者保護のためにとるべき体制整備義務を、事業の態様及び事業者の規模に応じて詳細に定め、更に団体による行動規範の策定についても規定を置いている。

検討すべき新しい取引分野の特徴として、第1に、オンラインプラットフォーム事業者やアフィリエイト広告におけるASP等のように、諸種の「仲介」を行う事業者の役割が大きいことが挙げられる。第2に、アフィリエイト広告やCtoC取引等に見られるように、従来の区分ではいわば事業者側において多数の多様な主体が活動することがある。こうした特徴をもつ取引分野では、事業者団体による自主規制の意義は失われまいとしても、より個々の事業者による自主規制に重心が移るのではないかと考えられる。加えて、専門家や多種のステイクホルダーの参画及び第三者性をもつ民間の組織が、自主規制において重要性を増すように思われる。自主規制ルールの形成に関しては、個々の紛争解決からボトムアップでルールを形成するプロセスの意義が大きくなる可能性がある。このように全体として開かれたプロセスによる自主規制を構想することが、求められているのではないか。本WGの報告書は、こうした今後の自主規制の在り方を展望している。

## (3) 内部通報対応体制

WGの報告書以外のテーマとして、公益通報者保護法11条4項に基づき定められる事業者の内部通報対応体制に関する指針について、同法11条5項により内閣総理大臣から案が示されて意見を求められ、本委員会はその内容を妥当とする回答をした(2021年7月29日)。もっとも、示された指針案は、十分な具

体性をもつものではなかった。この点は、指針の中で「具体例を示すように」求めた本委員会「公益通報者保護専門調査会」報告書（2018年12月26日）の趣旨と異なる。既存の労働法規や景表法に基づく指針とも異なっている。府省令の形式ではなく、「事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針」を定めるものとし、策定に当たり本委員会が意見を述べることとする公益通報者保護法の趣旨との関係で、疑義が残ると言わざるを得ない。しかし、消費者庁から、具体的な「指針の解説」を更に策定する旨が説明されたため、本委員会は附帯意見として、指針の解説に盛り込むべき内容等につき指摘を行った。公益通報者保護制度については、運用上の課題が種々残されていることが強く感じられたが、今後、この制度が事業者を含む社会全体の標準装備として定着していくことを期待したい。

#### 4 結び

本期間に本委員会が取り組んだテーマは、以上に限られないが、ここですべてを挙げることはできない。テーマは、古くからの課題から新たな課題まで広範に及ぶ。ここでは、古くからの課題を一つ挙げて、結びに代える。

2020年11月に、総務大臣から消費者庁長官に対し、「消費者事故対策に関する行政評価・監視——医業類似行為等による事故の対策を中心として——」の結果に基づく勧告が行われた。国及び地方公共団体の行政機関相互間で事故情報が十分に伝達されていないという問題の克服は、消費者庁・消費者委員会を設置する動因となった重要な課題の一つである。この課題がなお解決を見ていない旨が行政評価・監視により指摘されたことは、深刻に受け止めなければならない。本委員会としての関心は、前述1（2）の2021年4月16日付け意見に示した。この問題については、デジタル情報技術を有効に使って、現場の負担を軽減しながら情報を収集し活用する回路が見える化をする方向で、体制を工夫していくことが急務ではないかと思われる。関係行政機関が問題意識を一つにして、取り組むことを望みたい。

## 第1章 消費者委員会の活動概要（令和2年9月～令和3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「設置法」という。）の施行に伴い、消費者行政全般に関する調査審議及び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。

主な所掌事務は、

- 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）
- 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（資料1-1）。

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1-3及び資料1-4）。

令和2年9月1日から、令和3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1-5）。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351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、消費者問題に係る様々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、様々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6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閣僚会議で、その庶務を消費者庁が行う。）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う際においては、委員会の意見を聴かなければならないとされている。

第4期消費者基本計画（令和2年3月31日閣議決定）の工程表改定に当たり、委員会としては、消費者庁から、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。併せて、コロナ禍における「新たな生活様式」の実践に伴い、消費生活のデジタル化が加速するなど、消費者を取り巻く環境がこの1年で大きく変化したことを踏まえ、これに的確に対応して消費者政策を推進するため、「新しい生活様式」の実践に関する部分について、消費者基本計画を改定する方針となったことから、第4期消費者基本計画の改定についても、審議を行った。

#### （1）消費者基本計画の検証・評価・監視等に係る関係省庁ヒアリング等

第4期消費者基本計画工程表（令和2年7月7日消費者政策会議決定）の改定に向けた関係省庁ヒアリングについては、令和2年11月5日、20日、26日、12月3日の4回の委員会本会議（第330回、第331回、第332回、第333回）において行った。テーマについては、「フィッシング対策」、「消費者志向経営」、「コロナ禍等緊急事態下の消費者問題（地方消費者行政、悪質商法等）について」を選定し、実施状況や今後の取組等の聴取を行った。

さらに、第334回委員会本会議（令和2年12月18日）において、上記関係省庁ヒアリングの結果やこれまでにを行った建議・提言その他の意見表明の内容等を踏まえ、具体的に検討すべき課題について、「消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び消費者基本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。

令和3年1月以降には、1月14日、28日、2月19日、3月12日の4回の委員会本会議（第335回、第337回、第339回、第340回）に、「資金移動業者等を通じた銀行口座不正出金事案を踏まえた対応」、「消費者庁新未来創造戦略本部等における取組」、「コロナ禍等緊急事態下の消費者問題（不測の事態における消費者契約のキャンセル、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」及び「消費者被

害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」等)」をテーマとして、関係省庁ヒアリングを実施した。

その後、第4期消費者基本計画については、コロナ禍における「新しい生活様式」の実践に伴い、消費生活のデジタル化が加速するなど、消費者を取り巻く環境がこの1年で大きく変化し、これに的確に対応して消費者政策を推進するため、「新しい生活様式」の実践に関する記述を追加すべく、消費者基本計画を変更するとともに、工程表について必要な見直しを実施することとなった。

これらを踏まえ、消費者庁をはじめとする関係府省庁等では、意見も踏まえつつ、見直しを行い、取りまとめられた計画及び工程表の改定素案について、第341回委員会本会議（令和3年4月1日）で消費者庁からヒアリングを行った。その上で、第342回委員会本会議（令和3年4月16日）において、「消費者基本計画及び工程表の改定素案（令和3年3月）に対する意見」を取りまとめた（資料2-1-2）。

## （2）消費者基本計画及び工程表に係る答申について

令和3年6月10日付けで、内閣総理大臣から消費者基本計画の改定の素案及び工程表の改定の案について、消費者基本法第27条第3項の規定に基づく意見を求められたことを受けて、第334回委員会本会議（令和3年6月10日）において、消費者庁から報告を聴取した。消費者基本計画の改定の素案及び工程表の改定の案については、同法の趣旨に鑑み妥当である旨の答申を行った（資料2-1-3）。

## 2. 消費者委員会の建議、提言、意見、調査報告書

### （1）一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替えの事後検証に関する消費者委員会意見

東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市）の一般乗用旅客自動車運送事業の運賃について、平成29年1月より運賃組替えによる初乗り運賃の値下げ等がなされた。

これに先立ち、平成28年12月6日、委員会は、消費者庁から付議を受けて、公共料金等専門調査会で取りまとめた意見を踏まえ、意見を発出した。当意見において、「公共料金等専門調査会は、検証に必要なデータ等が整った段階で、国土交通省による対応状況等についてのヒアリングを含め、運賃組替え後の状況の検証を行うこととしたい」としていた。

これにより、公共料金等専門調査会は、令和2年1月に国土交通省、2

月に一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会に対してそれぞれヒアリングを実施した上で審議を行い、令和2年11月26日付けで、「一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替えの事後検証に関する消費者委員会意見」を取りまとめた（資料2-2-1）。

当意見において、「事業者の運送収入の状況、運賃の妥当性及び運賃組替えの手續」について、国土交通省における簡略的な手法での試算の下、組替え前後で全体の運送収入は増加していないこと、全体の事業コストが運送収入を下回るまでには低下していないことを確認しながらも、事業者の運送収入の状況や運賃組替えの手續や運賃の妥当性に関する課題が見られたことから、国土交通省が必要な対応を講じるよう求めた。加えて、「消費者への影響の配慮」、「運賃組替えに関する丁寧な周知」、「サービス利便性の確保・向上」、「消費者の意見の反映」、「持続可能な経営環境のための取組」といった論点について意見を述べた。

## （2）フィッシング問題への取組に関する意見

金融機関やECサイト等、一般消費者の認知度の高い企業やブランドを装った電子メールやSMS（Short Message Service）（以下「フィッシングメール」という。）を送り、ログインID、パスワード、口座番号、クレジットカード番号等の個人情報を詐取する行為（以下「フィッシング」という。）及びこれに起因すると思われるインターネットバンキングに係る不正送金事犯が増加している。PIO-NETにおける相談件数等の急増傾向について、委員会としては、第330回委員会本会議（令和3年11月5日）で警察庁、総務省及びフィッシング対策協議会事務局にヒアリングを実施し、関係行政機関における取組を一層促進する必要があると考え、令和2年12月3日に警察庁、総務省、経済産業省及び消費者庁に対して、「フィッシング問題への取組に関する意見」を発出した（資料2-2-2）。

本意見において、警察庁、総務省、経済産業省及び消費者庁において早急に取り組むべき事項として以下を示している。

### ① フィッシングメールの受信防止対策の普及促進及び効果検証

総務省は、関係行政機関と連携しつつ、フィッシング対策にも有効な技術的対策（以下「本件技術的対策」という。）を普及、促進及び啓発すること。特に、送信ドメイン認証技術の普及促進及び送信メールフィルターの啓発強化に重点的に取り組むこと。また、本件技術的対策の効果検証を適時適切に行い、必要に応じてその普及促進方法や本件技術的対策等を改善すること。

### ② 不正アクセス禁止法等に基づく取締りの強化

警察庁は、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）違反、インターネットバンキングに係る不正送金事犯等の取締りを強化すること。

③ 消費者への注意喚起の一層の強化

警察庁、総務省、経済産業省及び消費者庁は、各々及び必要に応じて連携して、消費者に対する注意喚起の強化、及び、例えば不審なメールは開封しない等の消費者側の対策に係る周知啓発の強化を行うこと。また、上記の取組につき、適時適切に効果検証を行い、必要に応じてその方法等を改善すること。

④ 関係行政機関の連携強化

警察庁、総務省、経済産業省及び消費者庁は、関係機関や民間団体等とも緊密に連携し、情報共有を強化し、より一層連携して取組を推進すること。

なお、委員会においても、当該検討状況を注視し、必要に応じて、更に調査審議を行うこととしている。

**（3）特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議**

社会全体におけるデジタル化の推進の必要性や、新型コロナウイルス感染症への対応等を背景として、消費者庁において、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）の各取引類型（通信販売を除く。）及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律（昭和61年法律第62号。以下「預託法」という。）につき、消費者の承諾を得た場合に限り、消費者に交付する契約書面等について、電磁的方法により提供することを可能とすることが検討されていた。

これを受け、第335回委員会本会議（令和3年1月14日）で消費者庁からヒアリングを行い、第336回委員会本会議（令和3年1月20日）で関係団体等からヒアリングを行った。その上で、第338回委員会本会議（令和3年2月4日）において、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」を取りまとめた（資料2-2-3）。

建議の概要は次のとおりである。

① 契約書面等の電磁的方法による提供の在り方について

消費者庁は、契約書面等の電磁的方法による提供に関し、特定商取引法及び預託法の内容及び両法による規制の特徴、取引類型ごとの契約の性質や実態、契約書面等の交付の意義、並びに消費者トラブルの実態を

考慮し、契約書面等の機能を維持する観点から、(i) 消費者の承諾の取得の実質化、(ii) 電磁的方法による提供の具体的方法、(iii) クーリング・オフ期間の起算点の明確化と承諾の取得に関する立証責任、(iv) 法施行後の実態把握と検討について、その在り方等について消費生活相談の関係者等の意見を聴取して十分に検討を行い、必要な措置を講ずべきである。

## ② デジタル技術を活用した消費者の保護及び消費者教育等

消費者庁は、高齢者や障害者等、デジタルツールに不慣れな消費者や、デジタルツールに慣れていながらもトラブルに巻き込まれやすい若年者等における被害の未然防止・拡大防止を図り、デジタル化を更に消費者保護につなげるという観点から、(i) デジタル技術を活用した消費者保護、(ii) 消費者のデジタルリテラシー向上に向けた消費者教育を一層充実・強化すること、(iii) 消費生活相談体制を含め、消費者行政のデジタル化を推進することといった取組を行うことが必要である。

その後、令和3年6月16日、特定商取引法及び預託法における契約書面等について、消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的方法による提供を可能とする消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72号）が公布された。これを受け、令和3年7月、消費者庁において、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」が設置され、具体的な制度設計について議論がなされている。

委員会としては、本建議への対応について内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）に対しその実施状況の報告を求める等、今後の動向についても引き続き注視していく予定である。

## (4) 「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の提供する特定電気通信役務の基準料金指数の設定」等に関する消費者委員会意見

委員会の公共料金等専門調査会は、令和3年6月1日付けで消費者庁から付議を受けた「東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の提供する特定電気通信役務の基準料金指数の設定」等について、令和3年6月2日に総務省に対しヒアリングを実施した上で審議を行い、令和3年6月18日付けで意見を取りまとめた（資料2-2-4）。

当意見において、「設定案については妥当であると認められる」と結論付けた。その上で、留意事項として、「プライスキャップ制度の在り方」について、プライスキャップ制度本来の機能が十分に発揮されるよう、制度を適切に運用するとともに、必要に応じ見直しを行っていくべきである、

経営効率性分析の手法に用いる生産性向上見込率（X値）の算定方法の在り方を十分に検討すべきである等意見を述べた。また、「消費者への情報提供と消費者の意見の反映」については、電気通信サービスの制度的な仕組みや見直し内容等について、消費者への分かりやすく、丁寧な情報提供に努められたい、可能な限り情報公開を行うことを基本とするとともに、消費者の意見を適切に反映すべきである等の意見を述べた。

#### （５）電力託送料金制度等の詳細設計の在り方に関する消費者委員会意見

委員会は、平成28年5月、「送配電事業を行う電力会社の託送料金に係る査定」に関し、内閣総理大臣から諮問を受けて、公共料金等専門調査会の下に電力託送料金に関する調査会（以下、「電力託送調査会」）を設置し、平成28年7月に報告書を取りまとめるとともに、内閣総理大臣への答申を行った。

令和2年6月、強靱かつ持続可能な電気供給体制の確立を図るための電気事業法等の一部を改正する法律（令和2年法律第49号）が成立したことを受け、同法で示された「電力託送料金制度改革」と「配電事業」について、令和2年8月から継続的に、資源エネルギー庁及び電力・ガス取引監視等委員会事務局に対し、それぞれにおける検討状況についてヒアリングを実施した。

令和3年6月、資源エネルギー庁「総合エネルギー調査会持続可能な電力システム構築小委員会」における第二次中間取りまとめが行われることを受けて令和3年6月24日付けで消費者庁から経済産業省による「電力託送料金制度改革（小売規制料金関係を含む）及び配電事業に関するもののうち電気料金に係るものの検討について」の付議がなされ、令和3年7月9日付けで電力託送調査会意見を取りまとめた。委員会は、電力託送調査会意見を踏まえ、令和3年7月16日付けで意見を取りまとめた（資料2-5）。

当意見において、「電力託送料金制度改革」については、新たに導入されることとなったレベニューキャップ制度は、一般送配電事業者における必要な投資の確保とコスト効率化の両立を図るものであり、委員会が平成28年7月に取りまとめた報告書の提言の趣旨に沿うものであると評価し、電力システム改革の目標である電力の安定供給や料金低廉化等の実現に向けて、実効性のあるレベニューキャップ制度を構築し、適切に運用すべきであるとした。加えて、「目標の設定・評価とインセンティブ付与の在り方」、「収入上限の審査方法」、「託送料金等の設定・変更」、「規制期間終了時の評価と利用者への還元」、「消費者への情報提供、消費者の意見の反映」

といった論点についてそれぞれ意見を述べた。

また、「配電事業」については、新たに導入される配電事業ライセンスについて、①供給安定性・レジリエンス向上、②電力システムの効率化、③再生可能エネルギー等の分散型電源の導入促進、④地域サービスの向上などの効果が期待され、消費者利益の向上に資するものと評価した上で、新たな事業者による積極的な参入を通じて、地域のニーズに根差したきめ細やかなサービス提供が普及するよう、適切な制度設計を行うべきであるとした。加えて、「配電事業による託送料金の適正性」、「消費者への情報提供、消費者の意見の反映」といった論点についてそれぞれ意見を述べた。

#### (6) 事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見～消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ報告書を受けて～

委員会は、令和3年8月に「消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ報告書」を受けて「事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見」を発出した（資料2-2-6）。

##### ① 問題意識

消費者庁等の行政機関が発信する消費者関連情報が消費者に十分に届いていない、又は消費者が自分事として受け止めていないといった課題に対し、情報の提供方法の一つとして、消費者が日常生活の中で利用し消費者の身近で生活を支えている「事業者」に着目し、事業者の地域・社会貢献活動において消費者関連情報が活用されるようにするために必要な対応策・環境整備について検討する目的で、第355回委員会本会議（令和3年1月14日）において設置された。

地域・社会貢献活動の一環として顧客や地域住民に向けて自主的に情報提供を行う事業者に、その取組について令和3年2月から5月にかけて計5回ヒアリングを行った。また、事業者によるこれらの取組では多くのケースで地方公共団体と連携していることから、事業者と行政との連携の視点で検討するため、公民連携を推進する地方公共団体にも同年5月から6月にかけて計3回ヒアリングを行った。これらのヒアリングを受けて、  
（i）地域・社会貢献活動の一環として顧客や地域住民に向けて自主的に情報提供を行う事業者が増えていること、  
（ii）地方公共団体においてもこのような事業者の力を活かす新たな公民連携の取組が増加していること、  
（iii）このような事業者の取組において、福祉や防犯等の情報と比べ、消費者関連情報はそれほど活用されていないといった実情が存在することの

3点を背景に、同年6月から7月にかけて計3回にわたり議論を行った。

## ② 報告書の概要

報告書では、自主的に情報提供を行う事業者の取組を紹介し、このような事業者の取組において消費者関連情報を活用してもらうために消費者行政が目指すべき姿を示している。特に、事業者へのヒアリングでは、行政側の窓口を一本化してほしい、行政は事業者の意見やニーズももっと汲み取ってほしいといった要望が聞かれたが、その実現に向けた対応策として、(i) 地方公共団体と事業者による共創型情報提供モデルと、(ii) 国と事業者の対話に基づく共創体制（対話を行うプラットフォーム）の構築・整備等を提案している。

さらに、目指すべき姿の実現に向けた環境整備のための方策として、事業者における従業員への消費者教育の推進、消費者志向経営優良事例表彰制度等の事業者の取組を応援する仕組みの充実、AI等を活用した消費者や事業者への情報提供方法等について、期待される取組の方向性を述べている。

## ③ 消費者委員会意見

委員会は、消費者庁及び関係行政機関に、事業者との間でこのような連携体制が構築されるよう、本報告書を参考に、できるだけ速やかに検討や取組を推進するよう求めている。また、地方公共団体においても、事業者の取組において消費者関連情報をより積極的に活用してもらえよう、本報告書を参考に、検討や取組が推進されることへの期待を表明している。さらに、事業者による取組に対し、消費者行政に関わる関係行政機関が支援し、消費者団体等が連携・協力を行うことにより、消費者に対して有益な情報が的確に提供されることへの期待を表明している。

## (7) 自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消費者委員会意見～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・グループ報告書を受けて～

委員会は、令和3年8月に「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・グループ報告書～自主規制の実効的な整備・運用による公正な市場の実現を目指して～」を受けて「自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消費者委員会意見」を発出した（資料2-2-7）。

### ① 問題意識

上記ワーキング・グループは、公正な市場を実現するために中長期的な観点から消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方及びルールの実効性確保に資する方策並びに行政、事業者・事業者団体、消費者・消費

者団体等の役割について検討する目的で、第266回委員会本会議（平成30年2月8日）において設置された。

ワーキング・グループは、消費者法分野の中で、取引分野を中心にしてルール形成の在り方に関する中長期的な課題等を整理し、令和元年6月に報告書を取りまとめている。この報告書では、消費者法分野におけるルール形成において、自主規制、民事ルール、行政規制が被害の予防・救済という目的からベストミックスされることの重要性等を示した。

社会経済やビジネスモデルの変化、技術革新等に伴って新しい取引分野が生まれており、既存の行政規制の隙間が存在している。今後、新たな取引分野が生ずることが見込まれるなど、ガバナンスモデルの変革期を迎える中、消費者取引分野においても、自主規制を有効に活用すべき分野があると考えられる。そこで、自主規制の活用の実態を把握した上で、その望ましい整備・運用の在り方について検討するとともに、自主規制が機能しない場合における行政規制による取引の適正化について検討することが必要であるとの問題意識から、委員会は、第330回委員会本会議（令和2年11月5日）において、ワーキング・グループの再開を決定した。

## ② 報告書の概要

ワーキング・グループでは、新しい取引分野にも参照できるような形で事業者・事業者団体の自主的取組の在り方を提示することを目指し、事業者団体の自主的取組を中心に、計13回にわたり審議を行った。

具体的には、伝統的な取引分野の事業者団体へのヒアリングから、自主規制を実効的に機能させるための要件やベストプラクティスの抽出を試み、新しい取引分野に関しては、事業者団体、個別の事業者及び関係行政機関に対するヒアリングを実施し、自主的な取組の現状や課題について検証を行った。

## ③ 消費者委員会意見

委員会は、関係省庁に対しては、今後、消費者法（取引分野）の制度の整備その他消費者利益の擁護・増進のための政策を立案・実施するに当たり、本報告書が提示する観点を十分に踏まえるとともに、それぞれの所管業界・分野等に本報告書の内容を広く周知し、各事業者・事業者団体等による自主的取組を積極的に後押しすることを求めている。

事業者・事業者団体に対しては、公正な市場の実現や消費者からの信頼確保等において自らが果たす役割の重要性を改めて認識し、本報告書にて示された観点を踏まえた上で、行政や消費者・消費者団体等のステイクホルダーとの双方向のコミュニケーションや連携を密にしながら、自主的取組を更に展開していくことを期待し、消費者・消費者団体に対しては、行

政による適切な支援の下、自主規制の充実・強化に取り組む事業者・事業者団体の取組を積極的に評価する意識を持つこと、その前提として事業者・事業者団体との双方向のコミュニケーションに積極的に参加し、その成果も活かしつつ、事業者・事業者団体による取組を理解し、評価するための知見を高めていくことを期待することを表明している。

委員会としても、報告書を踏まえ、関係省庁等の取組を注視し、消費者政策について調査・審議等を行っていく旨の意見を述べている。

### 3. 諮問を受けて答申を行った事項

#### (1) 食品表示基準の一部改正に係る答申

内閣総理大臣が、食品表示法（平成25年法律第70号）第4条において規定する食品表示基準を定めようとするときには、委員会の意見を聴かなければならないとされている。

規制改革実施計画（令和2年7月17日閣議決定）において、多様化する米の流通形態に対応し、それぞれの流通ルートや消費者ニーズに即したものに直視することで、農業者の所得向上につなげていく必要があることから、農産物検査規格の見直しを対象とされたことに伴い、農産物検査を要件とする食品表示基準を改正する必要性が生じた。

上記を内容とする内閣総理大臣からの諮問に対し、委員会では、令和2年10月から食品表示部会において4回の審議を行い、令和3年1月に附帯意見を付した上で、改正案を適当とする答申を発出した（資料2-2-8）。

#### (2) 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（平成14年法律第103号）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（平成21年内閣府令第57号）により、その製品の安全性及び効果について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、委員会の新開発食品調査部会において審議を行った結果、令和2年10月に2品目、令和3年3月に1品目、同年6月に1品目、同年8月に3品目、「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2-2-9）。

#### (3) 特定商取引に関する法律施行令の一部改正に係る答申

特定商取引法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、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、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、第341回委員会本会議において審議を行った結果、令和3年4月1日、特定商取引法の趣旨に鑑み妥当である旨、答申した（資料2-2-10）。

#### **（４）公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の公益通報者保護法第11条第4項の規定に基づく指針の策定（回答）**

公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和2年法律第51号）による改正後の公益通報者保護法（平成16年法律第122号）第11条第5項において、同条第11条第4項の規定に基づき定める同条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下「指針」という。）を定めようとするときは、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、第343回、第348回委員会本会議において審議を行った結果として、令和3年7月29日、附帯意見を付した上、指針の案については妥当とする旨、回答を行った（資料2-2-11）。

附帯意見においては、指針の解説を作成するに当たっては、「公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会」報告書（令和3年4月）及び「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」（平成28年12月）との関係を整理すること、事業者に求められる義務的事項（指針の内容を具体化した例等）及び推奨事項を明確に区分すること、指針に規定される用語の説明を解説にも掲載すること等を行った上で、事業者、公益通報対応業務従事者、労働者等が、指針と併せて解説を参照すれば必要な対応について具体的に理解することができるよう、十分に分かりやすいものとすべき旨の意見を述べた。

また、指針の解説の内容において特に留意すべき点を具体的に指摘し、更に、事業者、公益通報対応業務従事者、労働者等への周知・広報を行うべきこと、指針の運用状況等に関する検証・評価の結果を踏まえ、必要に応じ、指針及び解説の内容並びに運用方法について見直しを行うべき旨の意見を述べた。

#### **（５）家庭用品品質表示法に係る告示改正についての答申**

家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）について、表示の標準となる事項を制定、変更等をしようとするときは、同法第11条に基づき、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、経済産業大臣から、内閣総理大臣に対し同法第3条第4項及び第5項の規定に基づく要請があり、それを受け、本年7月21日に同法第11条の規定に基づき、内閣総理大臣から委員会に対して諮問があった。諮問事項である繊維製品品質表示規程（平成29年消費者庁告示第4号）の組成表示を表示すべき一部の事項及び電気機械器具品質表示規程（平成29年消費者庁告示第6号）のテレビジョン受信機に表示すべき事項に関して、令和3年8月5日の第349回委員会本会議において審議を行った結果、家庭用品品質表示法の趣旨に鑑み妥当である旨、答申した。（資料2-2-12）。

#### 4. 外部との意見交換

##### （1）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で開催している。令和2年9月以降では、「コロナ禍等緊急事態下における消費者問題及び消費者行政のデジタル化への対応」や「地方消費者行政について」をテーマとして令和3年2月に意見交換会を開催した。