

「「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成 22 年度) 及び同計画の見直しについて」
 ＜コメントの概要及びそれに対する考え方＞

該当箇所	コメントの概要	考え方
総論	<ul style="list-style-type: none"> ・「(1) 地方公共団体への支援・連携」に関して、見直し案に加え、地方消費者行政活性化基金、住民に光をそぞぐ交付金の効果・限界を徹底的に分析した上、より実効的に地方を支援する財政措置を講ずる旨を記載すべきである（消費者委員会の建議のとおりである）。(同旨 1 件) ・現行の見直し案において、地方公共団体の職員を研修対象者に加えたことについては評価する。現場の地方公共団体の職員を研修することで、地方消費者行政全体のレベルアップにつながることが期待できると考える。 併せて、国の行政機関と現場における双方面の連携強化への支援や環境作りの強化も希望する。双方面の連携ツールとして、PIO-NET や情報誌の活用に期待する。 ・「(4) 行政組織体制の充実・強化」に関して、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースでは、国民生活センターのこれまでの業務そのものの検証・評価と機能強化の在り方が何ら示されていないことに加え、消費者委員会については業務・組織体制の現状や機能強化の在り方について何ら触れられていない。今後、消費者庁・国民生活センター・消費者委員会三者の機能強化について検討し、実行する旨を総論でも明記すべき。 また、同タスクフォースの結論が出ていない中、消費者基本計画に一元化を前提とするような記載をするのは不適切である。同タスクフォースの議論ではない、上記 3 者の機能強化の在り方についての議論が終了するまで、現行の文言を維持すべき。 ・同タスクフォースは、決定権限がなく、かつ極めて限られた者たちの間での検討である。今後、国会審議等によって大きく事情が変化していく蓋然性は高いものと思われるため、同タスクフォースの記述を削除するか、記述に工夫が望まれる。(同旨 1 件) ・消費者は多様であり、一元的な価値観に基づく情報発信や対応では消費者政策は決して成功しないと思う。何でも消費者庁が抱え込むのではなく、複数の民間組織がコンテンツやプログラムの開発を担い、競い合うことができるような環境を整備することが消費者庁に期待される役割ではないか。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、双方面の連携強化に向けて PIO-NET の刷新や情報誌等の更なる活用に取り組みます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>そのためには、人材を広く民間から登用することが必要だと思う。人がいなければ國民生活センターから異動という方法は、一時的には消費者庁が現時点で直面する困難を解決するために効果的かもしれないが、中長期的には消費者目線に立った人材の育成にはならない。政府機関ではないからこそ、消費者目線で思考し活動できる面もあるのではないか。政府には政府の役割、民間には民間の役割があり、その二つをつなぐための中間的・中立的な組織が必要と思われる。</p>	<p>な人材を得ることが必要と考えております。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画の1頁目には「5年間を対象とした『消費者基本計画』を閣議決定しました。」「毎年1回検証・評価・監視を行ってきました」とあるが、1年に1回という短期間での見直しを行い、それを「確実に政策に反映させる」ということが、本当に可能なのか。見直しもすぐにできるわけではなく、それを政策に反映させるには時間が掛かるため、不可能を強いているのではないか。見直しをこまめにするより、むしろ、地方消費者行政など、実効性のある長期的な施策を講じてほしい分野は多くある。長期的な視点で、施策を講じていただきたくお願いしたい。 <p>また、消費者基本計画の9頁の「第3『消費者基本計画』の検証・評価・監視」において、「当面の3年間の進捗状況の評価が問われることとなります。」とあるが、短くとも3年間、一般的には、5年に1度の見直しで足りるのではないか。人的・物的な労力を、頻繁な見直し作業に投じるよりも他の分野に投じていただきたく、また長期的な施策にも目を向けていただきたくお願いしたい。</p>	<p>毎年の検証・評価及び見直しに係る御指摘については、今後の施策の実施、消費者基本計画の検証・評価及び同計画の見直しに際して参考にさせていただきます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員に税金を使うのは無駄であり、相談員が必要ない社会を目指すべきである。 <p>消費生活センター、國民生活センターは必要ないと考える。PIO-NETはそれほど重要なのか。</p> <p>自立した消費者、消費者市民社会を目指すべきであり、過保護ではいけないと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者政策に二重三重の無駄はない。二重三重にするから予防が徹底し、将来生じるおそれのある大きな生命被害や財産被害を防止することができる。消費者政策には目先の利益衡量ではなく、現在と将来の間の利益衡量という視点 	<p>いただいた御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	が必要と思われる。	
総論、 施策番号 1, 6, 17, 38, 94, 96, 113, 119, 123	<p>・「担当省庁等」の欄に国民生活センターが入っていた施策（施策番号 1, 2, 6, 17, 38, 94, 96, 113, 119, 123）から国民生活センターの名称が外されている。また、総論に研修についての記載が入ったことで施策番号 125 は移行、133 は総論の変更との重複で削除されている。</p> <p>これらの施策について、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースの結論が出ていない、国会での議論が開始されていないうちに、担当省庁等から国民生活センターを削除することや、施策そのものを削除することは、今後の国民生活センターの在り方が既に決定したかのような印象を与えるものであり、違和感がある。</p> <p>消費者委員会や国会において十分な論議がなされ、その上で法整備が行われるまで、国民生活センターが機能して実施する施策については、施策実施に当たって空白期間が発生したり、責任が不明瞭にならないような記載が必要であると考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回から担当省庁名のみの統一した記載とし、全ての実施機関名を除いたとの説明（平成 23 年 6 月 3 日第 56 回消費者委員会）であるが、自立した法人の業務を全て代表できるかのような記載はいかがなものか。実施機関についても、どこが責任を持って行うのか、現行どおりしっかりと記載すべき。（同旨 3 件） ・担当省庁等の表記に、国民生活センターを削除したことは大変に問題があると考える。（同旨 9 件） 	<p>施策番号 125 及び 133 については、国民生活センターの在り方の見直しとは関係なく、記載の重複がみられたことから整理したものです。</p> <p>また、今回の消費者基本計画の見直しにおいて、「担当省庁等」の欄には国の行政機関を記載することとしたため、国民生活センターを担当省庁等として記載しないこととしました。</p> <p>なお、「具体的施策」において、国民生活センターとの連携を明記しており、今後も引き続き各省庁と国民生活センターが連携して施策を実施してまいります。</p>
施策番号 1	<p>・最近、消費生活センターで受け付ける相談は高度化・複雑化している。そうした相談の対応に加え、PIO-NET 入力は相談員にとって場合によっては大きな負担となっているため、例えば、キーワードを特別に付与せずとも、入力した相談概要からキーワードを拾い検索できるようにすべきである。したがって、見直しにあるように、抜本的な刷新に早急に取り組んでいただきたい。</p> <p>また、消費生活センターの相談情報を共有することで、消費者被害を救済したり、被害防止に役立てたりすることが可能である。そのため、PIO-NET 端末の適格消費者団体への設置についても、早急に対応されたい。</p> <p>・入力業務に関する不具合には、構築されたシステムの問題と入力者の能力の問題がある。キーボードは使いにくく、これは IT 技術が未熟なためである。例えば、居酒屋のオーダーシステム入力は手持ちの入力装置で行い、アルバ</p>	<p>御指摘のとおり、PIO-NET の抜本的な刷新に取り組みます。また、適格消費者団体への PIO-NET 配備についても、今年度内に利用可能となるよう具体化を進めます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>イトの店員でも即入力できるようになっている。こういったものにしないと迅速に入力するのは困難。人の能力の問題もあるが、文章を書けない者にはキーボード入力で文章化はできない。人の能力の改善には時間がかかるため、入力装置を人に合わせるのが先決。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ PIO-NET 端末の適格消費者団体への設置は、適格消費者団体の業務効率化に資するものであり歓迎する。 ・ PIO-NET 端末入力の使い勝手が良くなつたと評価されているが、平成 23 年度に更なる改善を図ることが示されていることからすると、この間に行ってきた改善はまだ緒に就いたばかりだと捉えざるを得ない。正確な評価を記述すべき。 <p>・ PIO-NET については、システムの刷新だけではなく、地方の相談窓口への配備についての目標値を定めるとともに、特に週 4 日以上開設しているながら配備されない窓口への対策を中心に、配備増加の方策を具体的に記載すべき。</p>	<p>新を行うこととしています。</p> <p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、PIO-NET については、使い勝手等も踏まえ、改善に取り組んでいます。</p>
施策番号 2	<ul style="list-style-type: none"> ・事故情報のデータ化は当然だが、項目の羅列にとどまらず、事故現場の状況・原因の明記が必要。事故現場の状況で事故原因が推測でき、事故原因が突き止められる。 データ収集の目的は事故再発防止。事故原因の明確でないデータは、データとして欠陥であるとの見識が不可欠。また、原因の究明はデータ収集もさることながら、目利きの人物の問題であるため分けて考える必要がある。 ・事故情報データバンクから国民が引き出させる情報では、具体的な製品分類など幅広すぎて実際に活用しにくい部分がある。事故防止のために活用しやすいデータベースとなるよう、更に改善を図るべき。 ・事故情報データバンクに参画している組織・機関名をすべて明らかにすべき。また、参画する機関の拡大を進めるべき。 ・広く国民がアクセスしているかどうかについて、具体的に平成 22 年度 1 年間のアクセス件数などを検証・評価の指標として明らかにすべき。 	<p>今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考とさせていただきます。</p> <p>なお、具体的施策に明記がある「個人情報保護に配慮しつつ十分な開示を行う」には、御指摘の「事故状況及び事故原因の明記」もまた含まれているものと考えます。</p> <p>また、具体的施策に明記がある「広く国民からの利用が可能な運用を行います」には、御指摘の「活用しやすいデータベース」もまた含まれているものと考えます。</p> <p>「関係行政機関、関係機関、地方公</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
		<p>共団体等から消費者事故情報等を一元的に集約するための事故情報データバンクを構築する」には、御指摘の「参画機関の拡大」も含まれているものと考えます。</p> <p>なお、参画している組織・機関名は以下のホームページの事故情報データバンク上で明らかにしております。 http://www.jikojoho.go.jp/ai_national/</p> <p>御指摘の「アクセス件数」については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、引き続き検討させていただきます。</p>
施策番号3	<ul style="list-style-type: none"> ・今般の原発問題は日本にとって戦後最大の危機であり、安全を司る消費者庁の責務は重大である。 　　例えば、情報提供について一般消費者の危機意識との間に温度差があるようを感じる。また、危険性について、他省庁とは異なる一步踏み込んだ情報提供が必要ではないか。そのためには、既存の専門家集団に偏らない、国内・海外の専門家からなるチームを作り、そこから情報を発信するような仕組みを考える必要があると思う。情報の出所が従来と同じである限り、消費者の安全と信頼は得られないと思う。(同旨1件) ・「平成22年度には、緊急の対応が必要となる局面は発生しなかったが、消費者行政推進及び消費者被害の発生・拡大防止の観点から、平素より関係省庁と密接な連絡、情報交換、協議等を行っている。」とあるが、東京電力福島第一原子力発電所の事故による消費者被害の発生は、まさにその局面であったと考える。(同旨1件) ・平成22年度は緊急対応が必要はなかったとのことであるが、平成23年度に 	<p>今般の東京電力福島第一原子力発電所事故に際しては、原子力災害特別措置法に基づき、内閣総理大臣を本部長とする原子力災害対策本部の下で、関係省庁一丸となって対応しております。</p> <p>消費者庁も政府の一員として、食品と放射能に関する大臣メッセージや、「食品と放射能Q&A」の作成・配付、ホームページ上での分かりやすい情報発信等に努めております。</p> <p>東日本大震災による風評被害、生活関連物資の価格・需給動向への対応を</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>入って検証・評価の案を作成している段階では生食肉による食中毒事件が発生していた。この件では横断的な取組を行ったとは言い難いと思う。日常的な情報交換にとどまらず、様々な事例発生を想定した合同訓練などに取り組むことを今後の施策に盛り込むべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災・原発事故は、消費者被害の巨大な源泉となるものであり、まさに緊急時に省庁横断的な対応が必要とされる事態である。仮に消費者庁が省庁横断的な対応を何ら行わなかったのであれば、猛省の上でその原因を明らかにすべき。 ・原発・放射能汚染問題は、消費者の権利を阻害する重大事案。消費者の安全が確保される権利を推進する立場である消費者庁の行政府としての責任は重大だと思う。 ・緊急時に対応が可能な者・組織とは、自衛隊員・消防署員、警察・機動隊等、常に訓練している者、または組織である。消費者被害の最たるもののが原発、生食肉被害であり、これらの対策は現状杜撰であるが、決して悲観する必要はない。現場の人間は常に必死で緊急時を想定して仕事をしている。 <p>関係省庁が現場に足を運んで意見を聞くことで、予測される緊急事態が想定内になる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在消費者庁が実施している、「FUKUSHIMA を正しく理解しよう」プロジェクトは、自ら風評被害を作ろうとしているとしか思えないネーミングである。福島という地名を原発事故の総称として扱うことは全く不適切であり、許されない。緊急対策として施策を実施する際には、関係省庁と密接に連携し、不適切な対応をすることのないようにすべき。 ・東日本大震災、東京電力福島第一原子力発電所事故に伴う放射性物質による食品汚染問題、ユッケによる食中毒などにおいて、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省と消費者庁の役割分担は上手く進んでいない。また、消費者庁においては、消費者目線でリーダーシップを發揮しながらの省庁横断的な対応が取られていない。(同旨 1 件) 	<p>始め復興に係る新たな課題に取り組むとともに、日本全国の消費者の様々な行動を東北三県など被災地の応援につなげていく取組（消費者庁「復興アクション」）プロジェクトの一つとして、「FUKUSHIMA を正しく理解しよう」プロジェクトを実施しているところです。</p> <p>これに基づき、食の安全を中心としたリスクコミュニケーションのためのシンポジウム、セミナー等の開催、「食べて応援しよう！」（農林水産省）を始めとした関係省庁の取組との連携などを実施しており、今後とも、状況に的確に対応しつつ、消費者への迅速かつ正確な情報提供を始めとした取組を進めてまいります。</p> <p>省庁間の役割分担については、関係機関と適切に連携を図りながら、今後とも引き続き対応してまいります。</p> <p>なお、4月 27 日以降発生した腸管出血性大腸菌による集団食中毒事案については、発生当初より厚生労働省と連携を図りながら、消費者庁として消費者への注意喚起等、必要な措置を講じてきたところです。</p> <p>様々な事例発生を想定した合同訓練などの取組については、今後の施策の実施に際して参考とさせていただきます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 4	<ul style="list-style-type: none"> 生活用製品事故の問題の大多数はメーカーと消費者間で相談の解決が図られているが、大きな事故が起きた場合、大方は消費者側の譲歩や諦めで終わっているようであるため、事故原因究明は消費者にとっては難しいと言える。 事故情報は原因の明記が不可欠であり、新製品を開発する技術と同様に、製品を使い続けるための維持管理技術は重要である。 維持管理技術の議論が日本では特に希薄である。事故とはまず維持管理技術と一緒に考えないと問題解決は困難である。 ・意見交換会の開催回数や参加規模を明記すべき。 ・諸外国での現状調査結果を公開すべき。 	<p>事故原因については、以下のホームページ等にて公開していますが、更に分かりやすい情報発信に努めてまいります。</p> <p>http://www.meti.go.jp/product_safety/cgi/search</p> <p>維持管理技術に係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>事故情報の報告・公表制度の拡充に係る検討の進め方として、意見交換会を開催するかどうかは決定しておりませんが、取りまとめを行う際には、多くの方の意見を踏まえた上で行います。</p> <p>海外における消費者事故情報の報告・公表制度の調査結果については公開します。</p>
施策番号 5	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者の消費者被害に関する相談が全国の消費生活センターに数多く寄せられている。契約当事者が70歳以上の相談件数は、2004年に10万件、2009年は約12万件を超え、相談全体の約14%を占めている（国民生活センター資料）。悪質業者は巧妙に高齢者の不安を煽り、言葉巧みに信用させて、年金や貯蓄などの財産を狙ってくる。 また、高齢者は在宅の機会が多く、訪問販売や電話勧誘の被害に遭いやすい。最近では「押し買い」の被害も増えている。被害を発生させないためには、悪質業者の事例や手口を高齢者に知らせることであり、迅速な情報提供が重要である。必要な情報を、必要とする人に的確に届くよう努めてほしい。 ・消費者に注意喚起を促すためのコンテンツ作りの努力は認められるが、そも 	<p>御指摘も踏まえ、貴金属等の訪問買取に対する施策を追加いたしました。（施策番号 44-2）</p> <p>高齢者等に対する情報発信などのいただいた御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会において、</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>そもそも、情報の受け手である消費者がどのように情報を受信し理解しているかの検証ができているのだろうか。ホームページを開設したとあるが、被害者の多くは高齢者であり、高齢者はホームページを見ないであろう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者が投資する際に注意すべきこと」を作成し、ホームページに掲載してはどうか。 ・手口の基本を押さえて被害を防止するための「投資詐欺から老後資金を守るガイド」を出してはどうか。 ・高齢者の金融被害は、生活を破壊するのみならず、精神生活にも深く影響し、極めて深刻な様相を呈する。高齢者被害の未然防止と救済を最重要課題にしていただきたい。 ・分析に先立っては、契約意識が希薄で、契約と人間関係を混同しがち、金融知識を欠いているといった、日本の高齢者の特殊性の把握が必要である。 ・生活に必要な最低限の金融知識を取得するための全国規模の高齢者金融啓発運動への取組が緊急の課題である。 ・伝えるべき内容で最も重要なことは、リスクと仕組みである。どのようにしたら分かってもらえるか工夫が必要であり、消費者が身近に接しているものをテーマとした、具体的なテキストが必要である。 ・不動産を持つ高齢者は、バブル期に金融機関の詐欺的な手法に遭い、最終的には不動産を奪われる被害者になっている。今日でもその問題は未解決である。これは、法の未整備、関係機関の無機能、日本人のメンタリティーに起因している。情報提供は情報の内容と提示方法等で相当改善されているが、それらを全く目につかない高齢者が被害者である。業者の規制強化は重要であるが、加えて高齢者に悪質な業者が近づくとアラームが鳴る様な効果的な情報提供がほしい。幼児・学校教育で金融・消費者被害防止を教える等の情報提供も必要。 ・参考指標は情報発信の回数だけでなく、実際消費者に必要な情報が伝わったのかどうか、あるいは、その情報が実際に被害の予防に効果があったかどうかという視点で設定すべきである。 	<p>関連する情報発信に取り組んでいるところです。</p> <p>参考指標の設定については、御指摘の点を踏まえ、今後の検証・評価の際の参考とさせていただきます。</p>
施策番号 6	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者は購入前に知る権利があるが、現状は商品情報を販売する側の流通業者、製造業者などからの一方的な売り込み情報に頼らざるを得ない。そのため、昨今の消費者は自分を守ることができない。消費者の視点から、公平にサービスを評価し、消費者自身が費用を出しても活用できる情報を得られるような消 	<p>御指摘の点も参考にさせていただき、今後も引き続き施策を実施してまいります。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>消費者試験を実現してほしい。現状の消費者行政は、事故や、詐欺、損失などが発生した後での処理に重点が置かれているが、今必要となるのは、問題発生前に情報を提供することにある。</p> <p>そのためには、試験機関の設立が必要である。消費者雑誌、インターネット消費者試験情報などを発行し、その購読料から試験品の購入や運営を賄えるような仕組み作りを行い、国が実施しなくとも、公的な民間企業としての消費者試験が公平にできるようにする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収集した情報の分析は重要であるが、分析対象となる製品分類単位で情報分析と公表結果に濃淡を感じる。生肉食による食中毒事件などは、平成21年度には登録されている。食品に関する情報分析担当者を消費者庁内に配置すべき。 	
施策番号7	<ul style="list-style-type: none"> ・バーコードを用いるリコール情報の提供について、これまでの検討内容を消費者に分かりやすく案内すべき。また、利用しやすいシステムを作るために、消費者の声を反映するようにすべき。 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、引き続き分かりやすく周知する方策について検討させていただきます。
施策番号8	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者委員会による建議を制度充実の中でどれだけ盛り込めたのか、検証・評価の中に書き加えるべき。特にユーザーが利用できる情報と行政などが利用できる情報の内容に差があることなど、どのような対応を取ったのかを明記すべき。 ・海外の自動車リコール情報について、消費者が迅速に情報を手に入れられる仕組みを構築すべき。 	<p>消費者委員会による建議の点については、前段は施策番号8の検証・評価の「平成22年度の具体的施策の実施状況」等に含まれております。また、後段は、施策番号2の検証・評価の「平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価」等に含まれております。</p> <p>海外の自動車リコール情報に係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、国内で実施されるリコールについては、引き続きユーザーの視点に立って的確に運用してまいります。</p>
施策番号9	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯サイトやPCサイトを開設し、子どもの年齢ごとに起こりやすい事故やそ 	子どものライターによる事故にお

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>の予防に関する情報提供並びに毎週実施しているメール配信サービスに関しては評価する。残念なことは、登録者数が約6千件と少ないことであり、これはこのサービスの普及のための広報が不足しているためだと思われる。保育園、幼稚園、小学校、学童保育所、児童館、保健所、図書館、病院・医院などを対象に広報活動（チラシ・ポスター・政府並びに地方自治体の広報紙など）に力を入れていただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年6月に「ライターの火遊びによる火災防止の喚起リーフレット」を作成し、100万部配布したことは評価するが、効果のある場所に配布しないと意味がない。また、子どものライターによる事故は、大人の保管や廃棄の不注意によるものが多い。大人への啓発が重要と考える。 ・チャイルドレジスタンス機能が義務化されたことは評価するが、施行が平成23年9月であり遅すぎる。このように、危険な商品で重大事故の可能性がある場合、特に子どもに関連するような場合については、施行を更に早くしてもよいのではないだろうか。 	<p>ける広報・啓発に係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、ライターによる事故を含めた子どもの事故防止にかかる取組については、「子どもを事故から守る！プロジェクト」を引き続き展開してまいります。</p> <p>法令等の施行に係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号12	<ul style="list-style-type: none"> ・究明した重大事故の原因については、繰り返し消費者に対する情報発信を強めるべき。 ・医療機関とのネットワーク構築に関して、13の医療機関にとどめず、引き続き委嘱医療機関の拡大を進めるべき。 ・事故分析能力を有する人材の確保・養成については現在の状況と、今後確保する人材の規模などを明記すべき。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、具体的な施策に明記している「仕組みを構築・運用し、適時見直しを行います。」には御指摘の医療機関の拡大も含まれているものと考えます。</p>
施策番号13	<ul style="list-style-type: none"> ・事故調査機関の在り方に関する検討会の取りまとめには、設置すべきとされる「消費者事故等調査機関」の具体的な組織形態等が記載されておらず、早急に議論し設置を実現する必要があり、そのための具体的な検討方法について記載すべき。例えば「消費者事故等調査機関推進会議」を設置し、そこで具体的な組織形態等を検討するのが良いのではないか。 ・事故調査機関の在り方に関する検討会の取りまとめには、「消費者事故等調査機関」の整備を目指すとあるが、その機関がどこに位置する機関なのか、また既存の関連機関との連携、ネットワークの中身など、何ら具体的な記述がない。同検討会では、この具体的な部分は、その作り方（プロセス）を含めて、積み 	<p>「事故調査機関の在り方に関する検討会」における取りまとめを受けた具体的な体制整備は、今回の消費者基本計画の見直しの施策として盛り込みました。（施策番号13-2, 13-2-2, 13-3）</p> <p>今後、消費者庁において、関係機関等の協力を得て取り組んでまいります。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>残しとなっている。</p> <p>したがって、具体的な検討を更に進めるため、その検討を行う新たな会議体等が設置され、早急に検討に入り、新しい調査機関の早期実現を目指す必要があり、そのためにも具体的なプロセスの記述が必要である。</p>	
施策番号 14	<ul style="list-style-type: none"> 同種事故再発防止のための事業者による適切な市場対応を促すことになっているが、検証・評価の中では、何をどのように進めたのか、明記されていない。事業者に対して働きかけたことを明記すべき。 	御指摘を踏まえ、今後検討してまいります。
施策番号 15	<ul style="list-style-type: none"> 平成 18 年のシンドラーエレベーター事故、その後発生した京都の東芝製エレベーター事故、東大柏キャンパスでの戸開走行などについて、きちんとした事故調査がなされていないのではないか。これらについて何も触れられていないことに大きな違和感がある。これらの事故についての検証・評価を具体的に記載すべき。 消費者庁の事故調査機関の在り方の論議とも関連させて検討すべきだと考える。国土交通省単独の施策ではなく、消費者庁なども担当省庁に加えるべき。 平成 18 年に起きたシンドラーエレベーターの事故は、いまだに原因究明に至っていない。その後も重大なエレベーター事故が起こっているが、それらについても再発防止につながる徹底的な事故調査が行われた形跡はない。再発防止につながる徹底的な調査がなされるにはどのような機関で行うのが良いのか、施策番号 13 にも関連し、新しく設置を目指す消費者事故等調査機関とエレベーター事故調査の関わり、権限の持ち方、捜査との関係の整理など、具体的に検討されなければならない。今後のプロセスの具体的な記述が必要。 	<p>消費者基本計画において個別の事故調査内容までは記載しておりません。</p> <p>なお、「シティハイツ竹芝エレベーター事故調査報告書」については平成 21 年 9 月 8 日に、「京都市左京区共同住宅エレベーター事故調査報告書」及び「東京大学柏キャンパスエレベーター事故調査報告書」については平成 23 年 6 月 9 日に公表いたしました。</p> <p>調査機関の在り方に係る検討については、消費者事故等の調査体制の検討とも関係するため、消費者庁を担当省庁等に加えることとしました。</p> <p>「シティハイツ竹芝エレベーター事故調査報告書」を含め、これまでに 4 件の事故調査報告書を取りまとめ、公表しております。消費者事故等の調査体制の検討については、施策番号 13-2 に含まれることとなります。</p>
施策番号 16	<ul style="list-style-type: none"> 事故調査機関の在り方に関する検討会の取りまとめでは、事故調査と刑事手続きとの関係について、新しい視点からの提言がなされている。再発防止、未 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただ

該当箇所	コメントの概要	考え方
	然防止のために、捜査と明確に目的を異にする事故調査の必要性が謳われております。この検討会での議論の成果がこの施策には反映されるべき。国民の安全を高めるという目的から、事故調査がよりスムーズに行われるよう、既存、新設を問わず、事故調査機関と捜査機関は、現在運輸安全委員会が警察と交わしている覚書を、より新たな理念に近付けて改訂した形の新しい覚書を交わすべき。そのことについての記載が必要。(同旨1件)	きます。
施策番号 17, 18	・苦情相談解決のためのテストにおいて、都道府県による外部機関へのテスト依頼件数のうち、国民生活センターのシェアが約6%、NITEが約70%とあり(消費者庁資料)、引き続き両者において、苦情相談解決のためのテスト並びに事故防止のための商品テストが多く実施されることを強く希望する。平成23年度は商品テストに係る予算が増額され、体制強化を図ることができるとの方針であるとのことなので、大いに期待する。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 17	・商品テスト分野における消費者庁、NITE、国民生活センターの役割分担の明確化と連携強化に努めてほしい。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、平成23年5月に国民生活センター・NITE・FAMICの3機関による協定を締結し、商品テスト分野における連携強化を図っているところです。
施策番号 18	・商品テスト分野における消費者庁、NITE、国民生活センターの役割分担の明確化と連携強化に努めてほしい。 ・事故調査機関の在り方に関する検討会の取りまとめでは、新たに設置される消費者事故等調査機関について、NITE等既存機関との連携、ネットワークについて言及している。この取りまとめは具体的な記述を欠いているが、製品事故について、今後どのように新設の調査機関とNITEの業務を関連付けるのか、どのように整理するのか、今後そのような具体的な検討が必要であり、明確に記載が必要。(同旨1件)	役割分担の明確化と連携強化に係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、平成23年5月に国民生活センター・NITEによる協定を締結し、商品テスト分野における連携強化を図っているところです。 NITE等既存機関との連携、ネットワークについては、事故調査機関の在り方に関する検討会の取りまとめ結果

該当箇所	コメントの概要	考え方
		を踏まえ、より具体的な施策を新たに盛り込みました。(施策番号 13-2)
施策番号 19	・検証・評価では関連する各都道府県消防機関への情報提供や周知にとどまっているように読み取れる。消費者庁、国民生活センター、NITE や地方の消費生活センターへの情報提供など、消防機関以外の消費者安全に関する機関などとの連携強化と情報共有、迅速な国民への情報提供に努めることを明記してほしい。	御指摘を踏まえ、「平成 22 年度の具体的な施策の実施状況に関する検証・評価」の記述を修正し、国民に向けた情報発信及び関係機関との連携について明記しました。
施策番号 20	・平成 22 年度は、改定の議論をする場を作ったとのことであるが、基本的事項は改定されていない。食品の安全性を確保するためには、社会情勢に合わせた総合的な政策が必要。基本的事項の改定は、先送りすることなく早急に行ってほしい。 ・消費者庁設立以前より基本的事項の改定について告げられていたが、いまだ改定されていない。早急に取り組んでほしい。	関係府省庁と連携し、改定に向けた検討を進めていきたいと考えています。
施策番号 21	・各省庁が継続して実施していることについては評価する。しかし、各省庁が個別に実施していることが多く、効果的な連携が図られているとはいえない。各省庁の専門性を生かし、消費者の疑問に総合的に答えられるリスクコミュニケーションを図れる場を多く作るよう要望する。 ・食品の安全性に関するリスクコミュニケーションは、消費者庁がその総合調整機能を担うこととなっていることから、各組織がそれぞれに推進を図るだけでなく、総合調整役としての体制整備を急ぎ、消費者庁主導で積極的にリスクコミュニケーション全体の質の向上を進めることが必要である。このことを方針等に加えるべきではないか。 ・消費者庁が「リスクコミュニケーション推進のための意見交換会」を開催したことは評価できるが、全国 20 箇所での講座の内容や参加者数は分からず、成果については評価できない。実績の公表をお願いしたい。 ・リスクコミュニケーションのための学習資料については、食品関連の事例が載せられていない。掲載してほしい。 ・食品の窒息や遺伝子組換えといった問題について、リスクコミュニケーションが行われていない。今後の開催を要望する。 ・関係省庁が連携を取り、生食肉や放射性物質汚染問題のリスクコミュニケーションも開催してほしい。	御指摘の関係行政機関等の協力や体制整備に関して、関係機関において情報及び意見の交換を実施しているところですが、今後の施策の実施に際して御指摘の内容も参考にさせていただきます。 講座の内容や参加者数が分からないと御指摘を踏まえ、「平成 22 年度の具体的な施策の実施状況に関する検証・評価」において、参加者数を追記いたしました。 リスクコミュニケーション推進に資する資料及び手引書に関する御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
		食品問題に関するリスクコミュニケーションに係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、引き続き検討させていただきます。
施策番号 22	<ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働省からワークショップの教材が公表されているが、そのワークショップがどのように行われたか等、具体的な開催内容や参加者等実績が分からないので公表してほしい。 ・生食用肉の規格基準については、事故を増やさないようリスク管理施策を早急に行うべき。リスクの情報源として消費者庁の事故情報データバンクも活用すべき。 	<p>具体的な施策の実施状況として、食品安全についてのワークショップや意見交換会を開催し、意見等を反映させたリスク管理措置を実施しており、御指摘の点については、ワークショップや意見交換会の具体的な開催内容や参加者実績等について厚生労働省のホームページで公開しております。 http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/syoku-anzen/iken/</p> <p>厚生労働省としては、食品、添加物等の規格基準の設定等を推進し、食品の安全性を確保するための検査・監視体制を継続的に実施することとしております。</p> <p>御指摘いただいた生食用食肉についても、強制力のある法律に基づく規制の制定に向けて現在検討を行っており、本年 10 月の施行を目標に必要な手続を進めております。</p> <p>また、施策番号 21 において、関係省庁等は、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを推進することとしており、厚生労働省では、ホームページやパンフレット等を通じて</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 23	・「食品安全庁」の検討の開始はおろか、検討のための準備もされていない。まずは、平成 17 年の食品安全基本法設置後の食品安全行政の検証を行い、一元化に向け、議論の道筋を明らかにしてほしい。	情報提供を実施しております。 御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 25	・共通基盤ガイドラインの普及に向けた具体的な取組状況がよく分からない。普及に向けた取組の検証とガイドライン作成品目拡大に向けた調査を要望する。	共通基盤に関するガイドラインの普及に向けた取組の検証については、国内のGAPの普及状況について定期的に主要産地に対する調査を行っています。 また、ガイドラインは本年 3 月に改定し、対象品目を作物全体に拡大しています。今後とも、御指摘の内容を踏まえガイドラインの普及に努めてまいります。
施策番号 26	・5 業種の低コスト導入法の構築については評価するが、中小規模の食品製造現場の HACCP 導入率がなぜ低いのか、検証することも必要。指導者養成、低コスト導入の取組、一般衛生管理徹底について、意識付けとなる取組も要望する。	中小規模層のHACCP導入率については調査を行っており、導入に当たっての主な問題点は、①施設整備に多額の資金が必要なこと、②HACCP 手法を指導できる人材が不足していることと考えております。 このような状況を踏まえ、指導者養成研修、低コスト手法導入、一般衛生管理徹底に取り組んでいるところです。 また、事業者への意識付けが重要なとの認識から、これらの普及啓発にも取り組んでいるところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
施策番号 27	・規格化が適切なのかどうかも含め、実行の可能性を高めるため、十分な調査検討を要望する。	食品のリコール社告の実態についての調査等の結果を踏まえ、食品のリ

該当箇所	コメントの概要	考え方
		コール社告を出す際に「消費生活用製品のリコール社告の記載項目及び作成方法」(JIS S 0104:2008)を参考とするよう周知することとしています。
施策番号 28	・JAS 制度の在り方については、最終報告書が出されてから数年経っており、社会的ニーズの変化も踏まえ十分な調査を要望する。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 29	・被害拡大の防止とともに、関係行政機関と連携して食品への毒物混入等に対する危機管理のための取組の検討も要望する。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 30	<ul style="list-style-type: none"> ・農林水産省消費・安全局からの情報が、各地の農政局、農政事務所等での企画にどう反映されたのかといった検証も必要。 ・今年度に入ってからの食中毒事故、放射性物質汚染の発生について、消費者が的確に情報にアクセスすることができず混乱している状況を踏まえ、食品安全についての情報を積極的に提供することを要望する。 	<p>農林水産省消費・安全局では「食品の安全とリスク」をテーマに一般の方を対象とした各農政局等によるセミナーを開催しました。</p> <p>また、今年度に入って国内で食肉の生食を原因とする食中毒事件が発生したことを見て、注意喚起を促すためのホームページを新たに作成しています。</p> <p>なお、東京電力福島第一原子力発電所事故の農林水産物等への影響については、情報をまとめたポータルサイトを開設し、関係府省が公表する情報へのアクセスの利便性を高めたり、消費者の方から受ける質問についての回答を整理しておりますので、御覧下さい。</p> <p>今後も農林水産省消費・安全局では、消費者の方に対し食品安全に関する分かりやすい情報提供等に努めてまいります。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 31	・研修会等、数多く開催していることは評価するが、研修会を受講したことでの程度食品事故や偽装を減らすことができたのか、効果測定を行った上で、評価すべき。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 32	・外務省内の「食の安全」に関する情報収集は、他省（農林水産省、厚生労働省、環境省など）との連携も必要だと考える。情報収集について、他省との連携・強化を進めてほしい。	御指摘を踏まえ、施策内容に関係省庁との連絡体制強化の点について、具体的な施策に明記いたしました。
施策番号 34	・分かりやすい情報提供が必要であり、表示の文言と、消費者の理解する意味にギャップがあるのではないかと考える。表示が消費者に正確に伝わり、間違いない理解できるような文言を検討してほしい。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 36	・ハンドブックの最終的な配布先を明らかにすべき。さらに、配布された事業者がどのように活用したのか、従業員のリスクアセスメント理解がどれくらい促進したのかを、検証・評価の基準として施策の評価を行うべき。	いただいた御指摘も踏まえ、引き続き事業者の活用を促進してまいります。 なお、ハンドブックについては、433の業界団体等に配布しているほか、ウェブサイトでも公開しています。
施策番号 37	・マニュアル作成にとどめず、事業者がどのように活用し、社内での徹底を図ったのかを明記して、検証・評価の基準とすべき。	御指摘の点については、今後の施策の検証・評価に際して参考にさせていただきます。
施策番号 38	・裁判例の公表にとどめず、法改正につなげてほしい。	法改正の必要性については、運用状況の実態の把握等をした上で必要に応じて検討すべき事項であると考えております。
施策番号 40	・具体的な施策を書き改めて、どのようなサービス事業が対象となるのか明記すべき。	「エステティック業」、「結婚相手紹介サービス業」といった、具体的に対象となるサービス業を明記しているところです。 また、それ以外の業種についても、制度の導入の可能性・必要性について、検討を行っているところです。
施策番号 41	・執行件数は、過去との比較だけでは量的に適正な処分がなされているのかどうか検証できないはずである。過去において極めて不十分な件数しか執行され	御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	ていなかったためである。少なくとも、大幅に執行件数が増えなければ、大幅に悪質商法が減少することもないと考えられる。被疑案件を継続的に調査するなど、指標について更なる工夫が必要。	
施策番号 42	<ul style="list-style-type: none"> ・近年、預金や投資信託、債券などの金融商品にデリバティブなどの複雑な仕組みを組み入れた商品の販売がなされているが、高齢者を中心に、商品の内容を理解しないまま購入してしまい、資金が半分になってしまうといった事態が多発している。自己責任というにはあまりに酷な状況であり、こうした事件の多くが、①いわゆる不招請勧誘、②預金口座に関して金融機関に提供した情報の投資勧誘のための流用により生じているということに留意してほしい。関連の事実を収集し、こうした不幸な事態に消費者が巻き込まれないよう、消費者契約の規律に反映してほしい。 ・今後の取組方針で「民法改正論議と連携した消費者契約法の不当勧誘・不当条項の在り方及び消費者団体訴訟制度における差止請求の拡大について検討する」とされていることは評価する。更に具体的な取組に着手されることを期待する。 ・消費者契約の不当勧誘・不当条項規制については、現行の消費者契約法等による対応で解決は可能ではないのか。一般法である民法で規律する必要性があるのか等について慎重に検討するべきものと考える。 また、差止訴訟の対象の拡大については、濫訴の可能性等も含めて慎重に検討すべきものと考える。 ・民法（債権関係）改正は消費者にとって重要な課題であるが、分量も膨大で内容も分かりにくいものである。検討の経過や、中間整理について、一般の消費者にも分かるよう広報してほしい。 また、消費者視点に立った、実際の生活に則した検討をお願いしたい。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施等に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、消費者契約法（実体法部分）の見直しの検討については、民法（債権関係）と密接に関わるものであり、現在行われている改正の議論と連携した検討が不可欠であるため、現在、論点の把握等に努めているところです。</p> <p>今後は、いただいた御指摘に留意しつつ、差止訴訟の対象の拡大を含め検討してまいります。</p>
施策番号 43	<ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法では他の法律の規定により消費者利益の保護が図られていると認められる商品の販売や役務の提供は適用除外とされているが、強引で執拗なマンション等の電話勧誘、携帯電話やインターネットの契約などの通信契約においてはトラブルが減らず、消費者保護が十分に図られているとはいえない。 特に、通信契約においては事業者の説明が必ずしも十分とはいえない。このような実態を踏まえ、厳正かつ実効性ある法執行を望む。 ・高齢者の金融被害の防止は実効性があがっているとは言い難い。PIO-NET 情 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>報等の相談情報について、特商法の適用除外となった法令で消費者保護が図られているかの検証・評価が必要。法執行の強化が難しいのであれば、法改正により対応すべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> 特商法の適用除外となった法律について、「厳正な執行」「執行状況の随時公表」のみを具体的な施策として記載しているが、さらに、PIO-NETで集約された消費者相談と、適用除外となった法令を突き合わせて、適用除外法令でどれだけ消費者を保護できたのか、という視点で分析し、法改正の必要性や適用除外の解除を検討すべきだと考える。(同旨1件) 	
施策番号 46	<ul style="list-style-type: none"> 「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施するためには、金融庁を中心とした政府が、多重債務者等の生活再建のための多様なセーフティネットの充実・強化に責任を持って取り組むことが必要である。 <p>そのためには、「借り手の目線に立った 10 の方策」に基づいた施策の実施のみならず、財政措置を含む施策を行う旨を今後の取組方針に明記することを要望する。当該プログラムを着実に確実に実施するために、現在、生活協同組合等の非営利組織と一部の地方公共団体が実施している貸付けとそれに附隨する相談業務に対して、財政措置を含む施策を行うべき。</p> 多重債務者対策本部有識者会議は、平成 22 年度は未開催で、多重債務対策のその後の経過が不明。早急に再開し、現状の評価と今後の取組を検討すべき。 経済の悪化や東日本大震災等の影響により、ローン返済の困難や二重ローン、多重債務に陥る人が増えることが予想される。そのような状況に陥る人を救うための、国として有効な対策の検討を早急に開始すべき。 改正資金業法で「多重」な借入は抑止されていることから、どこからも借りられず返済が行き詰まることのないよう、債務整理をした人などに対してはセーフティネット貸付や家計管理指導等の有効な対策を早急に具体化し、実施すべき。 多重債務者に対しては、依存症や経済的な困難を原因とした精神疾患などの予防にも更に積極的に取り組む必要がある。 <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度については、多重債務者対策本部の有識者会合によるフォローアップも行われておらず、検証、評価が不十分である。外部評価も重視すべきと考える。 「多重債務相談マニュアル」の改訂も先送りされている。金融庁にタスクフォ 	<p>まずは「借り手の目線に立った 10 の方策」に基づいた施策を着実に実施していくことが重要であると考えておりますが、財政措置を含む施策を行うべきとの御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、多重債務対策は、自殺総合対策の施策としても位置付けられる等、各種対策とも連携しながら進めているところです。</p> <p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>ースが組織された(改訂マニュアルの発行元は消費者庁と金融庁の連名で出される予定と聞いている)が、一度開催されただけであり、消費者庁がそこに積極的に関与した形跡がない。他の省庁も含め、もっと連携を広め、深めるべきである。施策の実効性の確保に必要な人員、予算の手当てをしてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とりわけ、セーフティネット貸付をする機関が全国的に増えているか、当該機関又は連携する NPO 等が家計管理支援を行っているか、それが有効に作用して生活再生につながっているかどうかなど、検証すべき事項が行われていないと感じる。 ・改正貸金業法完全施行後の状況、東日本大震災、原発事故を踏まえ、相談窓口の在り方、相談対応の在り方を検討し、新たな取組を開始すべき。そのためにも多重債務者対策本部有識者会議の早期開催を要望する。 ・多重債務者の多くが常習であることから、金融業者への取締り強化とともに、債務者への教育的活動が促進されるべき。ただし、以下の点にも配慮が必要。 <ul style="list-style-type: none"> ①セミナー等の実施に合わせ、アルコール中毒患者や特定の疾病を抱える患者及び家族を対象としたピア・グループに見られるような、継続的な相互扶助・相談ができるグループの設立・維持し、再発の防止に努める。 ②新たに多重債務者に陥る人々がどのような契機によるものかを調査し、入口の防止に努める。 	
施策番号 48	<ul style="list-style-type: none"> ・改正金融商品取引法が成立したことについては評価するが、今後は一定時期に検証し、実効性が上がっていない場合は更に対応策を検討するよう記載してほしい。 ・消費者被害の抑止、早期解決に不可欠な事業者名の公表をしてほしい。 仮に、国民生活センターが廃止され、消費者庁に統合された場合は、現場の相談に基づいた実効性ある施策がとられなくなるのではないかと心配する。 国民生活センターなどの中立的な立場から事業者情報を公表できる組織と連携して、国民に対する事業者情報の公表を進めるべき。 	御指摘の内容については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 49	<ul style="list-style-type: none"> ・口座凍結について、未公開株・社債等の取引に関しては、警察に相談しても口座凍結してもらえないなど、いまだに関係機関が消極的な姿勢である。さらに、関係機関の取組を強める旨の具体的な記載が必要。 	御指摘の点に関しては、「平成 22 年度の具体的施策の実施状況」に記載のとおり、関係省庁からなる「消費生活侵害事犯対策ワーキングチーム」にお

該当箇所	コメントの概要	考え方
		<p>いて申合せを行うなど、関係機関への働き掛けを積極的に行っているところです。</p> <p>警察では、未公開株・社債等に係る利殖勧誘事犯の対策を強化しており、犯罪利用口座凍結のための金融機関への情報提供についても、法と証拠に基づき適切に行われるよう、引き続き都道府県警察を指導していきます。</p> <p>また、関係行政機関等に対しても、当該情報提供の更なる活用について、引き続き働き掛けを行っていきます。</p>
施策番号 60	<ul style="list-style-type: none"> ・無登録業者による非上場有価証券等による詐欺対策として、金融商品取引法改正がされたことの周知をもっと行うべき。無登録業者の行為を原則無効としたことは画期的な改正であるため、担当省庁が積極的にパフォーマンスを行い、広く消費者に周知することにより、被害抑止に結び付けることができるとともに、詐欺集団への警告効果も期待できるので、見直し案に「全国の消費生活センターや相談員、一般消費者へ広く周知することで消費者被害の防止を図る」といった文言を加えていただきたい。 ・未公開株・社債の被害は依然として多発している。被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の運用・整備の在り方についての検討を早急にまとめ、具体的な施策に取り組む必要がある。また、刑事摘発は少なく、集中的な取締りを行うべきと考える。 ・消費者庁が他の関係機関へ主導的に働きかけ、各機関を集めた対策の検討の場に消費者を入れてほしい。特に、運用・整備の在り方については、消費者や消費者関連団体、全国消費生活相談員協会など、消費者被害の現場に精通している人の意見を更に取り入れるべき。 ・注意喚起・普及啓発に対して、更に実効性を上げるための様々な方法を記載すべき。特に、高齢者の被害防止にはテレビの活用が効果的だと考える。インターネットなどの新しいチャネルを特記するのではなく、テレビやラジオ、新聞などの旧来からの媒体についても明確に記載すべき。 	<p>御指摘の内容については、施策番号60の「見直し」に含まれているところですが、今後の施策の実施に際して、参考にさせていただきます。</p> <p>御指摘の内容については、今後の施策の実施に際して、参考にさせていただきます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 61	・「マルチ取引」に関する対策の検討については、実施状況等の記述が抽象的であり、どのような検討がされ、課題は何であるのか分からない。実施状況の記述の充実が必要。	御指摘の点については、今後の検証・評価の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 62	・見直し案で、「罰則規定を盛り込んだ法案の成立」等の文言が抜けており、後退感がある。理由を知りたい。	御指摘の内容を盛り込んだ法案は既に成立していることから、「見直し」には記載しておりません。
	・改正金融商品取引法の成立については評価するが、法執行を厳格に行ってほしい。	御指摘も踏まえ、引き続き無登録業者等による未公開株の販売等の詐欺的事案については、関係機関との連携の下、必要に応じ裁判所への差止命令の申立て及びそのための調査を活用し、厳正に対処してまいります。
施策番号 66	・振り込め詐欺については、その件数そのものの把握ができていないのではないか。その状況で、件数の加減そのものを論じることもできない。まずは振り込め詐欺の件数を検証すること、振り込め詐欺の生じる原因について、今一度の検討を要すると思われる。	振り込め詐欺については、認知件数、被害金額等の統計をとり、実態把握に努めるとともに、施策の立案に活用しています。 なお、振り込め詐欺の統計については、警察庁ウェブサイトや警察白書にて公表しています。
施策番号 67	・東日本大震災後、電気、ガスなどのエネルギー関連の公共料金の値上げが懸念される中、公共料金等について消費者の立場から、消費者団体等も参加し意見が述べられるような場を設定してほしい。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、公共料金等の値上げ等については、公共料金を所管する省庁は、物価担当官会議申合せに基づき、各省庁の決定プロセスにおいて消費者の意見が適切に反映されているかを確認するため、消費者庁に協議等を行うこととなっております。
施策番号 69, 70	・生産者の分かる国産原料の食品を求めたり、国内生産物の消費拡大、安全性の高い食品を選びたいなどの意見が多く、加工食品の原材料の生産地表示は強	御指摘も踏まえ、食品表示に関する一元的法体系の在り方の検討につい

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>く求められている。このような消費者の要求に答えるためには、年間に個別品目ごとに2品目程度の表示義務を決めているのでは追いつかない現状である。事業者との合意形成が必要と思われるが、原材料原産地表示される加工食品の品目を早急に拡大してもらいたい。</p> <p>外国産原材料でも国産原材料でも、同様に国産と表示されていることは消費者の誤解を招く。このような場合の表示ルールについて検討してほしい。</p> <p>加工食品の原材料とその原産国の表示の仕様について、きちんと整備してほしい。</p>	<p>ては、事業者、消費者等と意見交換の場を設けるなどして、現行制度の課題を把握してまいります。</p> <p>また、平成24年度中の法案提出を目指す旨を実施時期に明記しました。</p>
施策番号 69	<ul style="list-style-type: none"> ・現行の食品表示制度は事業者に配慮したものとなっているため、消費者にとっては不十分で、消費者の知る権利・選ぶ権利が保障されていない。消費者の権利の確保に向けた表示制度の抜本改正が必要だと考える。 <p>平成21年4月に採択された米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（米トレーサビリティ法）には附帯決議が付され、「国民の健康の保護、消費者の利益の増進並びに農業及びその関連の健全な発展を図る観点から、飲食料品について、この法律の実施状況を踏まえつつ、速やかに、取引等に係る基礎的な情報についての記録の作成及び保存並びに緊急時における国等への情報提供を加えるとともに、加工食品について、速やかに、その主要な原材料の原産地表示を義務付けることについて検討を加え、必要があると認めるときはその結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする」となっている。このことも踏まえた議論をお願いしたい。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 加工食品の原料原産地表示の拡大について <ul style="list-style-type: none"> ○消費者は全ての加工食品のトレーサビリティと原料原産地表示の義務化を求める。 2) 食用植物油について <ul style="list-style-type: none"> ○原料原産地表示の義務化及びGM食品表示制度の抜本的な改正によるGM食品表示の義務化を求める。 3) 遺伝子組み換え食品の表示義務について <ul style="list-style-type: none"> ○消費者は全ての遺伝子組み換え食品・飼料の表示を義務化することを求める。 <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示は、製造から流通の過程で多くの事業者が関係することから、過度な法規制によるコスト増で、中小企業等の成長を阻害したり、価格への転嫁に 	<p>御指摘も踏まえ、食品表示に関する一元的法体系の在り方の検討については、事業者、消費者等と意見交換の場を設けるなどして、現行制度の課題を把握してまいります。</p> <p>また、平成24年度中の法案提出を目指す旨を実施時期に明記しました。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>より最終的に消費者の負担とならないよう、規制は必要最小限にとどめ、真に必要な情報と付加的情報を区別し、バランスの取れた検討を行うべきと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「平成 24 年度中に食品表示に関する一元的な法案の提出を目指し、取り組みを進める。」とされているが、平成 22 年度に設置された「食品表示に関する一元的な法体系のあり方ワーキングチーム」による一元化の具体的な検討状況は、全く明らかにされていない。 <p>このような状況では、どのようなプロセスで一元的な法案の提出を目指すことになるのか、食品表示を行っている事業者としては懸念せざるを得ない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示に関する一元的な法律の制定について、消費者庁に設置されたワーキングチームの議論が見えてこないが、制定に向けた今後のスケジュールの記載が必要ではないか。平成 24 年度中の法案提出を目指すためには、具体的な計画が必要であるはずである。 ・健康食品の表示、栄養表示の義務化に向けて消費者に有効ものとなるよう慎重な議論を要望する。 ・原産地表示義務付けの品目については、表示することで消費者を混乱させることなく、実行が可能かどうか議論されることを要望する。 	
施策番号 70	<ul style="list-style-type: none"> ・加工食品の原料原産地表示の対象として、これ以上の品目追加は差し控えていただきたい。 ・「平成 22 年度の措置に引き続き、他品目についても、順次、表示の義務付けの拡大を検討する。」とされているが、一般消費者のみならず、食品製造事業者、学識経験者等幅広い関係者の意見を十分に聴取して、生産・加工の実態、食品製造事業者の対応可能性等を検証することが必要であり、取組方針は表示の義務付けの拡大を前提とするのではなく、拡大の是非を検討すべきであり、以下の意見を提出する。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 加工食品の原料原産地表示の検討に当たっては、消費者、食品製造事業者等に混乱を引き起こさないよう、JAS 法における原料原産地表示の義務対象品目を選定する際の品目横断的な基本的な要件（要件 I 及び要件 II）、表示の実行可能性等、消費者委員会「食品表示部会」、「原料原産地表示の進め方に関する専門調査会」での検討結果、及びこれまでの「食品の表示に関する共同会議」での検討結果を十分に踏まえる必要がある。 <p>また、原料原産地表示は、食品の安全性を示すものではなく、また国産原材</p>	<p>御指摘の点については、消費者委員会の原料原産地表示拡大の進め方にに関する調査会において現在検討中であることから、消費者委員会の審議結果も参考にし、引き続き検討してまいります。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>料の生産振興のためでもない。</p> <p>なお、国産原材料の生産振興等の観点からは、「特色のある原材料等の表示」いわゆる強調表示での対応が最も適切である。</p> <p>2) 加工食品については、以下の課題等があるため、食品製造事業者の自主的な取組を推奨する方向で行うことが適切であり、一律の義務付けは慎重に願いたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 国際規格（CODEX）との整合性を取る必要があり、国際的に義務付けられない表示を求めるることは、原料調達が制限され食料の安定供給に支障を来たすこと。 ② 加工食品は、品質及び生産の安定を図るために、原料の調達先・配合等を複数化し頻繁に変更していることから、原産地の変更と包材等の変更とを完全に一致させることは、事業者、特に多数の中小零細事業者（事業所数の99%、製造品出荷額の約8割）にとって難しいこと。表示ミスの可能性が格段に高まり、製品回収・廃棄や包材ロスが相当の量になり環境への負荷が増大すること。原料原産地の偽装には直罰規定が設けられているため、実行可能性が十分に担保されることが必要。 ③ 「大括り表示」については、加工食品は一つの原材料について「国産」原料と「外国産（輸入）」原料との頻繁な切り替え、併用等が通常行われているため、表示は「輸入又は国産」等となって優良誤認の恐れがあり表示できないこと。「輸入中間加工品の原産国表示」も、原料原産地ではないため消費者の混乱を招くこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・加工食品における原材料の原産地表示については、実行が可能か、表示することが消費者のニーズに合っているか、などの調査を行うことも必要だと考える。その結果に基づいて検討すべき。 ・加工食品における原材料の原産地表示の義務化拡大は、計画のとおり着実に進められるべきである。 	
施策番号 71	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁及び消費者委員会において、精米の表示に関し、農産物検査法の在り方を始め、抜本的な見直し議論を進めることが確認されていることから、その件を計画に加えることが望ましい。 	<p>御指摘の点については、米の年産・品種について、農産物検査法に基づく検査証明書以外の方法により証明を行うことができれば表示を可能とするよう、消費者などの意見を広く聴き</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
		つつ、検討を行い、結論を得ることとしておりますが、いずれにしてもいただいた御指摘につきましては、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 72	・自主的に原料原産地表示を行っている事業者の実態調査などを行い、アドバイザーの育成が情報提供に寄与しているかなど、把握することも必要。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 73	<p>・「トランス脂肪酸等の脂質を始めとする栄養成分表示」の義務化を取りやめてほしい。</p> <p>・「法制上の措置が必要となった場合には、食品表示に関する一元的な法律に盛り込むこととしている。」とされているが、栄養成分表示の在り方については、現在「栄養成分表示検討会」において、栄養成分表示制度の在り方、法制上の位置付け、制度の適用範囲や表示方法、制度の実効性の確保等について検討が行われており、中小零細事業者にとっては実行可能性を担保できる方策が必要であり、本検討会における検討結果を踏まえて対応する必要があるのではないか。</p> <p>また、トランス脂肪酸の表示については、本年2月に「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針」が公表されたが、下記の課題等があることから、一律に義務付けることには慎重に検討願いたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 食品製造業の99%を占める中小零細事業者にとって、食品ごとの分析法の確立等は困難であり、政府が食品標準成分表等の公的データをあらかじめ整備し、情報開示する必要があること。 ② トランス脂肪酸、飽和脂肪酸、コレステロールの含有量等を新たに表示するスペースには限りがあり、アレルギー等の重要な情報の視認性の低下を招くこと。 ③ 示された分析方法は、技術的な課題が多く、コスト負担も過大となること。 <p>・他の栄養成分との整合性を持って、合理的な表示がされるように検討されることを要望する。</p>	御指摘の内容については、現在、栄養成分表示検討会において検討中であることもあり、いただいた御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 74	<p>・「賞味期限」表示を「品質保定期限」表示に変更してほしい。</p> <p>・食品添加物を期限表示の対象から完全に削除してほしい。</p>	平成23年4月8日に「食品の期限表示制度の改善方策のための措置」を

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関等のホームページや配付資料等から、次のような表現を完全に削除してほしい。 <ul style="list-style-type: none"> ① 「賞味期限」は、おいしく食べることができる期限です！ ② すべての加工食品には、賞味期限又は消費期限のどちらかの期限が表示されています！ ③ 賞味期限を過ぎても、すぐ食べられないということではありません。 ・正しい表示は設定根拠の明確化なしにはあり得ないので、事業者へ根拠の明確化を十分に調査し、制度改善の検討を要望する。 	<p>公表するとともに、「加工食品の表示に関する共通 Q&A (第2集)」を改正し運用の改善を図ることとしたところです。</p> <p>これらの措置により表示の充実を図っていくとともに、義務表示事項の見直しについても、引き続き関係者の意見を伺いつつ、食品表示に関する一元的な法体系の在り方の議論の一環として、具体的に検討を進めていくこととしております。</p>
施策番号 75	<ul style="list-style-type: none"> ・遺伝子組み換え食品については、流通されてから間もないこともあり、安全性についての賛否が分かれているため、消費者が的確に選択可能な正確な表示を希望する。 ・使用した原材料については、「食品添加物以外の原材料」と「食品添加物」に区分することなく、原材料に占める重量の割合の多いものから順に表示することに変更してほしい。 ・「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律に基づく加工食品品質表示基準」第6条（表示禁止事項）に関する意見 <ul style="list-style-type: none"> ① 「無添加」「不使用」又はこれに類似する用語を表示禁止事項に追加していただきたい。 ② 「食品添加物無添加」又はこれに類似する用語を表示禁止事項に追加していただきたい。 ③ 「特定又は特定用途の食品添加物を使用していない旨の表示」又はこれに類似する表示を表示禁止事項に追加いただきたい。 ・消費者ニーズの調査、事業者の実行可能性と経済効率を充分考慮した制度改善の検討を要望する。 	<p>遺伝子組み換え食品及び添加物の義務表示事項の見直しについては、引き続き関係者の意見を伺いつつ、食品表示に関する一元的な法体系の在り方の議論の一環として、具体的に検討を進めていくこととしております。</p> <p>その他の御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号 76	<ul style="list-style-type: none"> ・健康食品の表示の適正化に当たっては、事業者による自主的な取組が促進されるよう、表示について分かりやすいガイドラインを定め、公開していただきたい。 特に、健康増進法に係る表示の適正化については、健康増進法における文言 	<p>御指摘の点については、昨年度開催された「健康食品の表示に関する検討会」の論点整理において、消費者庁において早急に対応すべき方策として</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	が曖昧であることから、具体的にどのような表現が「著しい」、「誇大」となるのか、具体例を基に詳細なガイドラインの制定と公開を望む。	取りまとめられており、引き続き検討してまいります。
施策番号 77	・新しい食品は続々と開発され、市場に登場している。新しい商品に対応できるよう、情報収集・調査・研究を継続して実施することを要望する。	御指摘の点については、今後消費者庁が担当省庁に加わった上で、情報収集・調査・研究について継続的に実施するほか、消費者に対する適切な情報提供についても実施していきます。
施策番号 78	・巡回調査での監督・指導の回数増加とともに、監督・指導の具体的な内容も検証に必要な情報である。これらを開示することと合わせて、今後も件数の増加とともに充分な指導ができるよう指導内容の向上も要望する。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 80	<p>・消費者の利益保護のためには、都道府県の法執行体制を強化し、迅速かつ適切に処理することが必要であるが、消費者安全法、景品表示法、家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法においては、改善命令や措置命令等の執行権限について、都道府県に付与されていない。</p> <p>消費者委員会より、平成 23 年 4 月になされた地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議において、景品表示法に関する都道府県の執行権限は、現在、指示のみとなっているが、措置命令も行えるようにすることが適当であるとされたところである。</p> <p>地方における法執行体制の強化について早急な検討・実施が求められたところであり、消費者被害の未然防止や拡大防止等への迅速かつ実効性のある事業者指導を行うため、改善命令や措置命令等を幅広く都道府県へ移譲することについて早期に検討・実施する必要があると考える。</p> <p>なお、消費者の保護、不当景品類等の防止については、消費者行政推進費として地方交付税が包括的に交付されているが、権限移譲に伴う相談員及び立入検査を行う指導員等の設置・拡充や十分な研修機会の確保などの新たな財政需要については、別枠で確実に措置する必要があると考える。</p> <p>・施策番号 124 を着実に実施することにもつながるが、地方自治体がこれまで以上に機動的に法執行できるよう、担当職員の研修実施など、施策番号 80 でも地方自治体に対する支援策を明記すべき。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、本施策の今後の取組方針として、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図ってまいります。</p> <p>施策番号 124 の「執行研修の充実等を通じた人材強化（中略）などの支援を行います」に、御指摘の景品表示法に関する地方公共団体に対する支援策の実施が含まれておりますので、施策番号 80 において改めて記載することはいたしませんが、いただいた御指摘は、今後の施策の実施に際して参考とさせていただきます。</p>
施策番号 81	<ul style="list-style-type: none"> ・いつ、どこで、誰になど、パンフレットの配布先を具体的に記述すべき。 ・パンフレットを配付することにより、制度の普及がどの程度進んだのか検証 	御指摘を踏まえ、作成したパンフレットについて、「平成 22 年 9 月以降、

該当箇所	コメントの概要	考え方
	評価の基準とすべき。	<p>全国の登録住宅性能評価機関のほか、各都道府県・政令市、地方整備局、各都道府県の弁護士会、その他関係約40団体などを通じて「印刷・配布した旨、「平成22年度の具体的施策の実施状況」に追記しました。</p> <p>パンフレットの認知状況等、今後のフォローアップについては、御指摘も踏まえ、可能な範囲で引き続き検討させていただきます。</p>
施策番号82	<ul style="list-style-type: none"> ・他の施策同様、パンフレットの最終的な配布先やホームページのアクセス件数を検証・評価の基準として明記すべき。 	<p>御指摘を踏まえ、ホームページのアクセス件数について追記いたしました。</p> <p>なお、パンフレットの最終的な配布先については、検証・評価における「平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証及び評価の結果」に明記しております。</p>
施策番号83	<ul style="list-style-type: none"> ・他の施策同様、パンフレットの最終的な配布先やホームページのアクセス件数を検証・評価の基準として明記すべき。 	<p>御指摘を踏まえ、侵入犯罪防止対策ホームページ「住まいる防犯110番」へのアクセス件数を「平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証及び評価の結果」に明記することいたしました。</p>
施策番号84	<ul style="list-style-type: none"> ・「広告の適正化に向けた業界団体の各種の自主的取組が適切に行われた。」と評価しているが、どのような観点から業界団体のどのような取組に対して評価したのか明記すべき。 	<p>御指摘の点については、「平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証及び評価の結果」において、業界団体の取組や当該取組の検証を実施した旨を明記しております。</p>
施策番号85	<ul style="list-style-type: none"> ・「標準化」という考え方自体を、広く国民に普及させが必要だと考える。 	<p>今後の施策の実施に際して、御指摘</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
		の内容も参考にさせていただきます。 なお、「標準化とは何か」を広く普及するためのセミナーを実施しています。
施策番号 87, 90, 94, 97	<ul style="list-style-type: none"> 文部科学省と連携した会議やモデル事業の開催、文部科学省や国民生活センターも参加した教材の作成等、他省庁との連携が進んだことは評価できる。 一方、消費者庁自身が実施する具体的な事業は不十分であると考える。特に、社会人や高齢者への消費者教育や自治体等地域レベルでの推進については、消費者庁も実践的な事業を実施すべき。 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、消費者庁では、教材の作成や教育手法の調査研究等に取り組んでおりますが、引き続き、実践的な事業を実施できるよう検討いたします。
施策番号 87～91、93、 94、96～101、 103, 104	<ul style="list-style-type: none"> 「今後の取組方針」には、平成 23 年度に実施する具体的な事業計画も含めて明記すべき。ほとんどの記述が抽象的な表現にとどまっており、今後実施することが不明確。工程表に書かれている計画を反映させることは当然であるが、平成 22 年度の評価を踏まえ、より具体的な方針を示してほしい。 	御指摘を踏まえ、施策番号 87 の「今後の取組方針」に、平成 23 年度の具体的な取組内容を追記しました。 なお、施策番号 99 に関しては、御指摘を踏まえ、施策の内容に具体例を追加しました。 また、施策番号 101 の施策に係る御指摘の点については、具体的な施策のとおり、被害の発生状況に応じて、ウェブサイト、リーフレット等の媒体を利用して広報啓発活動を実施していきます。 その他の施策についても、御指摘の点について、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 87～98	<ul style="list-style-type: none"> 教育委員会との連携による若年消費者への教育・啓発については、地方公共団体においても大きな課題である。消費者庁において、文部科学省を始めとする関係省庁等をメンバーとする「消費者教育推進会議」を開催するなど、連携は図られているが、これらの取組が地方の教育委員会まで浸透していないのが現状であり、都道府県や市町村の消費者行政担当部局が教育委員会や学校に対し 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、文部科学省では、消費者教育フェスタを実施し、文部科学省及び消

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>消費生活講座の実施を働き掛けても、実施に至らない場合が多い。同会議などを通じ、学校現場における消費者行政担当部局の役割を明確化すべきと考える。</p> <p>文部科学省から地方の教育委員会に対し、国における取組を広く紹介し、消費者教育の実施を働きかけるなど、より積極的な施策を展開する必要があると考える。</p>	<p>消費者庁の取組についての説明を行い、官民の様々な団体が作成した教材、出前授業などの消費者教育の事例を各都道府県教育委員会等の関係者等に紹介し、これらの団体との連携・協力による消費者教育の推進を図っているところです。</p> <p>また、平成 22 年 3 月には、新たな「消費者基本計画」に基づく消費者教育の推進に当たり、各都道府県等の消費者担当部局と教育委員会との連携の強化を引き続き進めるように通知を発出し、連携を促しております。</p> <p>加えて、消費者教育推進会議においても、消費者行政担当部局と学校との連携が議論されているところです。</p>
施策番号 87	<ul style="list-style-type: none"> ・出資トラブルについては、青少年の段階からの意識付けが必要である。近年、投資教育が学校教育に導入されており、それを否定するものではないが、投資は資力・能力のある者が行うという大前提が忘れられていないか。青少年に対する教育の在り方についても消費者庁として取組が必要である。 ・工程表に沿って、消費者教育に関する各種の事業を実施することを「今後の取組方針」に明記してほしい。例えば、学校教育現場と地方消費者行政・消費生活センターが連携した消費者教育の取組をモデル的に実施する、全国で使用できる教材を作成する、先進的な教育手法を検討し実践する等、文部科学省と連携して実施することで、より地域での消費者教育が広がることを期待する。 消費者教育に関する法制の整備については、施策番号 87 に加えるのではなく個別の施策とし、位置付けを明確にすべき。その上で、具体的な検討スケジュールを示してほしい。消費者教育の理念を明確にし、国全体として総合的に消費者教育を推進するため、消費者教育に関する法制の整備を急ぐべきだと考える。(同旨 1 件) ・幅広い主体が参画した会議を開催し、消費者教育の推進についての議論が始 	<p>消費者教育の体系化の推進にあたっては、御指摘のような視点も参考にさせていただきます。</p> <p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、教材の作成や教育手法の検討については、別途、施策番号 94 や 89において対応しています。</p> <p>関係省庁、学識経験者、消費者団体、</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>まったくことは評価できる。昨年度の議論を活かし、関係省庁による消費者教育の整理、消費者教育が不十分な対象層・テーマの洗い出し、各種講座やツールの共有、体系化、普及等について具体的に検討を開始することが必要だと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度ごとに優先して進めることを示すことが必要。平成 23 年度の具体的施策には、消費者教育のプライオリティを示し政府全体で進める体制を整備するための計画を示してほしい。 ・消費者教育に関わる全ての省庁の定期的な会議への参加が求められる。 ・今後の取組方針には、具体的に実施事業や計画を明記してほしい。 	<p>教育関係者等をメンバーとする消費者教育推進会議を開催し、多様な消費者教育を連携して、体系的に進めるとしております。</p> <p>また、御指摘を踏まえ、「今後の取組方針」に、平成 23 年度の具体的取組内容を追記しました。</p>
施策番号 88	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関等で作成された消費者教育関連の教材及び実践事例等に関する情報等を集約したポータルサイトを平成 21 年に本格施行し、平成 22 年に 400 団体の出前講座のデータを掲載したことについては評価をするが、行政機関以外で作成された良質な教材情報についての掲載が不足していると感じる。消費者団体、NPO 等においても消費者教育の重要性に理解と関心を示し、素晴らしい消費者教育教材を作成し、作成した教材を活用して出前講座を実施しているので、ポータルサイトの更なる充実を要望する。 ・掲載されている教材の利用状況の調査や、優れた教材の積極的な広報等、更なる共有化を図ってほしい。 ・例えば利用者ランキングや利用者からのコメントを掲載する等、より利用者が使いやすいサイトとなることを期待する。 	引き続き、利用者のニーズを考慮したポータルサイトの充実を図っていきます。
施策番号 89	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育手法について、実践的な調査研究を実施したことは評価できる。ただし、調査結果の普及方法や今後の具体的な活用方法が示されていない。調査結果を有効に生かすための具体的な計画を示してほしい。 ・今後の取組方針には、調査研究結果の活用計画を具体的に示してほしい。例えば、関係省庁と連携したモデル事業の実施への活用、国民生活センターや文部科学省が実施する教員への研修での情報提供、ポータルサイトへの掲載等、幅広く普及させる工夫が必要だと考える。 	平成 22 年度に行った教育手法の調査研究も踏まえ、更に検討を進めてまいります。
施策番号 90	<ul style="list-style-type: none"> ・文部科学省が 1,797 の地方公共団体を対象に調査を実施したが、回答を得られたのは 984 団体のみである。文部科学省と消費者庁が一体となって消費者教育に取り組むことに、現場の関心が薄く、国の方針が浸透していないのではないかと危惧する。 	消費者教育推進の連携に係る御指摘に関しては、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、連携方策等について引き続き検討さ

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>また、消費者教育推進の連携の中に消費者団体等も視野に入れていただけるよう要望する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後の取組方針には、調査結果の活用計画を具体的に示してほしい。消費者教育フェスタのような交流事業の地方単位での実施、そういう場での事例紹介が有効だと考える。 	<p>せていただきます。</p> <p>なお、文部科学省では、平成 22 年 3月に、消費者基本計画に基づく消費者教育の推進に当たり、各都道府県等の消費者担当部局と教育委員会との連携の強化を引き続き進めるように通知を発出しているところであり、「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を策定し、教育委員会に周知しているところです。</p> <p>調査結果の活用計画に係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、文部科学省では、平成 23 年度に地方説明会を実施する予定です。</p>
施 策 番 号 91, 92	<ul style="list-style-type: none"> 今後の取組方針に、指針に沿った実践的な取組の具体化を明記してほしい。各省庁が連携し、モデル事業の実施や指針の普及に取り組む等、指針の更なる活用を望む。 文部科学省主体で有識者会議や指針の作成が実施されているが、消費者庁も積極的に関わり、調査研究結果を共有する等、連携して取り組むことでより充実したものとなることを期待する。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、指針の活用方策については、引き続き検討させていただきます。</p>
施策番号 93	<ul style="list-style-type: none"> 消費者目線が大切であるため、地域の消費者団体等による出前講座等の支援が必要だと思われる。 学校教育現場への消費者教育の普及について、以下のような具体策を検討することを、今後の取組み方針に加えてほしい。 <p>①□消費者教育を広げるに当たっては、学校教員が消費者教育の重要性を学び、意識を高めることが課題とされている。教員養成段階や教員免許状更新における消費者教育の履修化の検討、教員採用試験問題に消費者問題を組み込むことを検討してほしい。</p> <p>②□教員は様々な業務に追われており消費者教育まで手が回らない現状もある</p>	<p>御指摘の点については、教員の消費者教育に関する指導力向上のための講座の内容例として、外部人材の活用や学校外の機関との調整の進め方を取り上げたり、消費者教育フェスタにおいて、官民の様々な団体が作成した教材、出前授業などの消費者教育の事例を各教育委員会等の関係者等に紹介し、これらの団体との連携・協力に</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>ことから、学校教育における外部講師の積極的な活用が必要。消費者団体、業界団体、地方自治体等による出前講座の積極利用が広がるよう、消費者庁が連携して体制を整備してほしい。</p>	<p>より消費者教育の推進を図っているところです。</p> <p>消費者教育については、小学校学習指導要領においては社会・家庭、中学校学習指導要領においては公民・家庭、高等学校学習指導要領においては公民・家庭において扱われることとなっています。</p> <p>大学における教員免許を取得するための課程（教職課程）においては、「教職に関する科目」として、学習指導要領に掲げる事項を含んだ内容を扱うこととしており、消費者教育についても、それぞれの教科の指導法等の中で扱われることとなっています。</p> <p>また、教員免許状更新の際の更新講習においても、学習指導要領の改定の動向等を扱うこととしています。</p> <p>教員の採用については、任命権者である教育委員会の判断で実施されているところです。</p>
施策番号 94	<ul style="list-style-type: none"> ・専門家、文部科学省、国民生活センターと連携した教材作成や、普及に当たって教育委員会に協力を依頼するなど、より効果的に実施したことは評価できる。教育現場でより広く活用されるよう文部科学省と連携し、具体的な事業が展開されることを期待する。 ・別紙を見る限り、担当省庁等が縦割り的に対応している印象である。教育現場のニーズを的確に汲み取っているかどうか疑問。現場での選択にすべてを委ねるのではなく、省庁横断的に事前の協議を行い、現場が教材を導入しやすいようにすべき。 ・パンフレット等が有効に活用されているかどうかにとどまらず、それが効果 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、各省庁と連携し、より効果的な普及を図れるよう検討いたします。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>を発揮したかどうかの調査も必要である(例えば、金融庁の金融経済教育や総務省のITメディアリテラシー育成プログラムなどは効果測定が必須)。</p> <ul style="list-style-type: none"> 文部科学省や専門家と連携し、新たな教材を作成したことは評価できる。今年度は、活用状況や教材の内容に対する調査を実施し、更なる改善を加えた教材作成に期待する。 教材の普及に当たっては、引き続き各省庁と連携し、より効果的な普及を図るようにしてほしい。 消費者庁では、各省庁が実施する教材の内容や普及方法の助言や協力を期待する。また、どの省庁も実施していないテーマの洗い出し、そういう分野の教材作成等を検討してほしい。 	
施策番号 95	<ul style="list-style-type: none"> 大学生を対象とした消費者教育については、例えば兵庫県と大学生協神戸事業連合によるハンドブックの作成等、大学生協でも力を入れているところである。そういうたった他団体との連携による講座やツール作成、普及協力等も検討すべき。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、関係団体との連携方策については、引き続き検討させていただきます。</p>
施策番号 96	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁では「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」を配布しているが、他省庁の事例にあるように、その教材を使った出前講座の実施と終了後の評価や、アンケートによる教材の活用状況調査を実施するなど、より効果的な普及について検討すべき。 別紙を見る限り、担当省庁等が縦割り的に対応している印象である。教育現場のニーズを的確に汲み取っているかどうか疑問。現場での選択に全てを委ねるのではなく、省庁横断的に事前の協議を行い、現場が導入しやすいようにすべきである。 配布したパンフレットや出前講座等が有効に活用されているかどうかが読み取れない。省庁にとどまらず、事業者団体やNPOもこの分野で活動しているが、地域的な偏りや同時期のイベント開催など、横の連絡を取って効果的、効率的に実行していただきたい。アウトプット(何部配布した、何回開催した)という評価ではなく、アウトカム指標を設定して、達成度をしっかり検証・評価すべきである。 ガイドブックを配布するだけでなく、その後の活用状況や内容の理解度調査等、効果をきちんと測定すべき。 	<p>教材等の効果的な普及に係る御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、食品の安全性に関しては、リスクコミュニケーションを推進することとしており、様々なテーマについて意見交換会を開催しているほか、ホームページやパンフレット等を通じて情報提供を実施しております。(施策番号 21)</p> <p>施策の実施状況の検証・評価に係る御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>その他の御指摘の点についても、今</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・施策の実施状況を評価する際には、実施回数だけでなく、講座参加者のアンケート等、効果が分かる評価を示すべき。 ・担当省庁等に以下を加えてほしい。 厚生労働省（食品安全や食生活）、経済産業省（製品安全）、総務省（地デジ）、食品安全委員会（リスクコミュニケーション） 	後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、各省庁と連携し、より効果的な普及を図れるよう検討いたします。
施策番号 97	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の取組方針に、工程表で平成23年度に実施することとしている「連携を推進するに当たっての課題克服方法についての検討」を明記してほしい。 	御指摘の点については、今後、検討を進めてまいります。
施策番号 98	<ul style="list-style-type: none"> ・社会教育主事講習がより広がることを期待する。また、講師にはNPOや消費者団体等と積極的に連携することや、地方消費者行政担当者にも参加を呼び掛ける等、地域ごとの多様な主体による連携に繋がる進め方を望む。 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、多様な主体との連携方策については、引き続き検討させていただきます。
施策番号 101	<ul style="list-style-type: none"> ・作成・配布されたリーフレット、パンフレットなどが、被害防止に真に役立っているかどうか、浸透度や活用度などの調査を行い、より実効性の高い方策を検討すべき。例えば、警察にポスターを掲示しているというが、被害者予備軍の人たちは警察に足を運ぶ習慣はないであろう。もっとちゃんと読める環境でないと、配布する意味がないのではないか。模倣品撲滅等についても、空港や駅、港などもっと有効性の高い場所で広報啓発活動を行うべき。税金の無駄使いにならないようにしていただきたい。 ・政府広報についても、広報内容や時間帯等、有効性の検証をしてほしい。認知度調査などを行うべき。 ・また、いわゆるソフトヤミ金が増えるなど、以前とは手口などが異なっている。そういう悪質業者の進化を盛り込んで広報すべきである。 ・リーフレット、パンフレットなど作成・配布されたものが、被害防止にどの程度の効果があったのか、効果測定を行ってほしい。浸透度や活用度などの調査も行い、どの媒体が最も広報・啓発に実効性が高いかを調査した上で、最も効果的なツールや方策を検討すべき。 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、「平成 22 年度の具体的施策の実施状況」に記載のある（社）全国消費生活相談員協会のリーフレット（警察庁作成協力）の中で、ソフトヤミ金やショッピング枠の現金化に関する注意喚起を行っております。
施策番号 103	<ul style="list-style-type: none"> ・景品表示法の普及・啓発に当たっては、事業者による自主的な取組が促進されるよう、インターネットの普及等、現代の状況に即した内容のガイドラインを定め、公開していただきたいと考える。 ・学習会開催実績を明記すべきであり、開催回数や参加人数を基準として、検 	御指摘の点については、今後の施策の実施及び検証・評価に際して参考にさせていただきます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	証評価を行うべき。	
施策番号 105	<ul style="list-style-type: none"> 参考指標は「食育に関心のある人の増加」だけでは不足ではないか。 また、放射性物質や新種の食中毒など、新たな問題が発生していることから、情報が適切・迅速に提供されるための体制整備や措置などの構築が望まれる。 	御指摘のあった情報提供の推進及び体制整備については、消費者基本計画の施策番号 21 などにおいて取り組むこととしております。
施策番号 109	<ul style="list-style-type: none"> 各省庁等が実施している消費者相談の在り方について横断的・総合的な検討を行うことを具体的な施策に追加すべき。 	各省庁等において、引き続き、情報・相談体制の整備に努めるとともに、御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 110	<ul style="list-style-type: none"> 「集団的消費者被害救済制度研究会報告書」の取りまとめや「集団的消費者被害救済制度専門調査会」での調査・審議などの取組を予定どおり実行していることは評価する。同専門調査会にて検討されている訴訟制度の検討に当たっては、手続追行主体たる適格消費者団体が必要な費用回収ができるような仕組みの検討を希望する。実施時期についても、予定どおり平成24年常会に法案を提出し、法制化してほしい。 同専門調査会にて検討されている訴訟制度が導入された場合、日本の社会システムに大きな影響を与えることになる。現段階でまだ多くの論点について十分な議論がなされているとは言えず、拙速な取りまとめは、将来にわたって禍根を残すことになりかねない。 制度の導入に当たっては、消費者の迅速な被害回復と健全な事業活動の両立を図ることが必要であり、制度設計の検討に際しては、事業者との意見交換の場を設け、十分な検討を行う等、引き続き慎重に審議を進める必要がある。 また、「財産の隠匿・散逸防止策」や「行政による経済的不利益賦課制度」については、悪質商法による被害の救済という点から重要な課題である。しかし、「財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度に関する検討チーム」の会合 자체はクローズドで行われており、経済界を含めた関係者の意見を反映しながら検討が進められているとは言い難い。 以上のような検討状況を踏まえ、また、制度導入が我が国社会全般に与える影響の大きさに鑑みて、消費者基本計画の見直しに当たっては、「平成23年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得た上、平成24年常会への法案提出を目指す」として検討を進めてまいります。 	集団的消費者被害救済制度については、御指摘の点も参考にさせていただき、十分な検討を行ってまいります。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>す」とされている実施時期を見直し、更に慎重な検討を続けるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 早期に集団的消費者被害救済制度を創設し、同専門調査会にて検討されている訴訟制度と併せて、行政による経済的不利益賦課制度、財産保全制度について早期に取りまとめてほしい。 同専門調査会にて検討されている訴訟制度の手続追行主体としての位置付けを踏まえ、適格消費者団体への支援に関し、財政支援の具体化並びに必要経費の回収が可能となる仕組みをビルトインすることが必要。 	
施策番号 111	<ul style="list-style-type: none"> 多重債務者対策本部の有識者会合によるフォローアップが行われておらず、相談窓口の高度化の状況をどのように把握したのか疑問である。 取組事例の発信・紹介とは具体的にどういったものを指すのか。「多重債務相談マニュアル」の改訂については先送りされている。 金融庁に「タスクフォース」が組織されたにもかかわらず、消費者庁が積極的に関与した形跡がない。窓口支援に重要なツールであるので、金融庁任せにしているのはおかしい。他の省庁も含め、更に連携を広め、深めるべきである。 改正貸金業法完全施行後の状況、東日本大震災、原発事故を踏まえ、相談窓口の在り方、相談対応の在り方を検討し、新たな取組を開始すべき。 「基金や交付金の活用例」というが、効果測定をした上で紹介すべきであり、現場にも足を運んで検証してほしい。 実際に、各地方自治体の相談窓口の数は増えたが、質的に向上したかどうか、検証・評価しフォローアップを行う必要がある。 「地方消費者行政活性化基金」や「住民生活に光をそそぐ交付金」を使った現在の支援の在り方が、地方消費者行政の中における多重債務問題に対して効果的、効率的かどうかの検証も行うべき。 金融庁が発行している「多重債務者相談マニュアル」の改訂が行われていない。改訂のためのタスクフォースが設置されたと聞くが、1年近く経っても改訂されていないのはなぜなのか。検証後の対応についても具体的に示すべき。 改正貸金業法完全施行後の状況、東日本大震災後の新たな消費者問題や被害に対する相談窓口の在り方、相談対応の在り方を検討し、新たな取組を早急に実施すべき。 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
施策番号 112	<ul style="list-style-type: none"> 経済的な自殺が増えていると言われるが、その原因に踏み込んだ有効な対策が打たれているかどうかを検証・評価すべき。 	御指摘の点については、今後各省庁と連携して施策を実施する際に参考

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>例えば、社会問題になり、多重債務者問題に起因する自殺について、関係省庁とどのように連携をとったのか不明。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改正貸金業法完全施行や東日本大震災、原発事故の状況を踏まえた新たな取組も施策に入るべきではないか。(自殺総合対策会議は本年2月5日の決定であり、震災後の状況のモニタリングを行い、また、現場の専門家の知見をより早く取り入れて、予防対策に着手すべき)。 ・多重債務が引き金となっている自殺者も多い中、内閣府と11の多重債務関係機関との連携した取組がほとんど見られず、不十分だと思う。 ・改正貸金業法完全施行後の状況、東日本大震災後の新たな消費者問題や被害に対する相談窓口の在り方、相談対応の在り方を再検討し、新たな取組を早急に実施すべき。 	にさせていただくとともに、引き続き検討させていただきます。
施策番号 113, 119, 125 , 133	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースでは、「平成23年度夏を目指して最終報告を得る」としている。しかしながら、同タスクフォースは消費者庁と国民生活センターの幹部だけで構成される会議体である。現段階では、消費者や事業者など関係者からの意見聴取が十分に行われたとは言えず、拙速に結論を出すべきではない。(同旨3件) ・この問題は、消費者政策のみならず行政改革推進の観点からも検討すべきであり、今後、消費者や事業者など関係者の意見を十分に聴くなど、議論の透明性を確保し、国民世論の合意形成に努める必要がある。そのため、消費者基本計画に「平成23年度夏を目指す」という期限を施策の前提として記載すべきではない。(同旨3件) 	<p>国民生活センターの在り方の見直しに関する記載については、昨年末に閣議決定された「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月閣議決定)に沿った記載内容に修正しました。</p> <p>なお、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースでは、事業者も含め、有識者の意見も聴取しつつ、公開ヒアリングやパブリックコメントを実施し、幅広い意見を伺うなど透明性を確保した上で検討を進めているところです。</p>
施策番号 113	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の複雑化など、ADR機関への手続申請が増えているなか、国民生活センターのADR機関は検討中ということで、機関の活動が停止や中断するなど、消費者にとって不利益にならないような取組をお願いする。 ・消費者紛争について裁判外紛争解決手続を実施する地方公共団体及び民間ADR機関との連携が図られたのであるならば、具体的にどのように図られたのか、公表してほしい。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、ADRについては、引き続き着実に実施してまいります。</p>
施策番号 115	・業界横断の金融ADR機関の早期設立が必要である。現在の体制では、統一的	金融ADR制度は平成22年10月1日

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>な解決が期待できないことに加え、消費者から見ると、どちらの業界の ADR 機関に持ち込むのがよいのか不明という問題点がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10 年以上前から金融審議会等、政府の会議でも目指すべき目標として議論されている「業界・業態横断的な ADR 機関」の実現に向けて、検討を継続すべきと考える（現在の ADR 機関はその過渡期という位置付け）。早期実現に向けて、金融審議会での議論を希望する（金融トラブル連絡調整協議会は任意団体であり、連携の強化といつても何らの強制力もない）。 ・国民生活センターの在り方の検討の中で、国民生活センターの ADR 機関の今後の在り方、国の ADR 機関としての設置について検討されようとしている。それに合わせ、金融審議会等、政府の会議でも目指すべき目標として議論されてきた「業界・業態横断的な ADR 機関」の実現に向けて、早急に検討を開始すべきだと考える。現在設置されている各業界の ADR 機関は、「業界・業態横断的な ADR 機関」への過渡期という位置付けだと考えるので、早期に実現のための方向性を取りまとめてほしい。そして、国の ADR 機関と「業界・業態横断的な ADR 機関」の関係性を含めた、消費者行政全体から見た ADR 機関の在り方についての検討も進めるべき。 	<p>から本格的に稼動したところです。制度が稼動して間もない現状においては、まずは各業態ごとの業務運営状況等を見ながら、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、金融 ADR 機関や様々な機関等の間で連携を図り、さらに改善をすべき点等について議論を行うことによって、金融 ADR 制度の円滑な定着や施行に重点を置くことが肝要であると考えています。</p> <p>また、金融 ADR 制度においては、法律により、他の金融 ADR 機関等との連携を図ることを求めております。</p> <p>さらに、金融 ADR ガイドラインにおいて、連携に関する事項の一つとして、申立事案の内容に応じ、申立人の意向を十分に確認した上で、他の適切な金融 ADR 機関がある場合には、当該事案を速やかに移送する体制を整備することも求めております。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・各金融 ADR 機関に、できる限り具体的に事件の概要と経緯・結果の公表を求めることが必要である。ADR 機関は個別具体的な解決には優れているが、裁判のような規範形成は、公表がなければ期待できない。広範囲に多発的に発生する消費者被害については、より具体的な開示を義務付けることにより、事件の広がりを防止できるとともに、事業者の行為の適正化に繋がるのではないか。（同旨 2 件） 	<p>金融 ADR 機関における紛争終結事案の概要等の公表については、既に各金融 ADR 機関が自主的な取組として、各金融 ADR 機関のウェブサイト等において実施されているところです。</p> <p>また、当局においても、定期的に開催される金融トラブル連絡調整協議会において、各金融 ADR 機関の代表的な苦情・紛争事例を取りまとめの上で報告するとともに、金融庁ウェブサイトにおいても公表しているところで</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・指定紛争解決機関の知名度調査を行い、消費者の認知度を高めるべきである。また認知度調査、利用者の満足度調査なども行ってほしい。 	<p>す。</p> <p>金融庁では、金融ADR制度の概要や各金融ADR機関を紹介した分かり易いパンフレットを作成し、金融庁の地方における窓口である財務局や金融ADR機関に加え、消費生活センター等の地方公共団体にも備え付け、利用者等に幅広く周知すること等により、金融ADR機関等の認知度向上に努めています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・金融トラブル連絡協議会での情報や議論は、どのように活用されたか検証し、金融トラブル連絡協議会の持つ目的や位置付けと、その議論の活用を明確にするべきだと思う。 	<p>金融トラブル連絡調整協議会は、各業態における金融ADRに関する取組を促すとともに、各金融ADR機関相互の協力・連携等の取組や制度の周知を進め、金融ADR全体の改善・発展につなげる役割を担うものと位置付けられるものです。</p> <p>金融庁としては、今後とも、同協議会を定期的に開催し、金融ADR機関の業務運営状況や連携状況等についての検証を行い、更なる改善を図るべき点等について議論を行っていくことにより、金融ADR制度の一層の改善に努めてまいります。</p>
施策番号 118	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者によるモニタリング調査から指摘された課題や実施中の利用者満足度調査を踏まえ、金融サービス利用者相談室の在り方を検証するとのことだが、その結果の公表と改善に期待するとともに、同相談室としてあっせん的役割が加わることを希望する。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、従来より、行政庁である金融庁は、個別案件に介入していません。利用者と金融機関との間の取引は、私法上の契約であることから、当事者間</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
		<p>(ADR 機関や司法当局)において解決すべきものです。</p> <p>また、金融庁に与えられている監督権限は、信用秩序の維持や、預金者全体の保護等を図るための必要最低限のものです。</p> <p>したがって、他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・調停・仲裁を行うことはできないことを申し添えます。</p>
施策番号 119	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者ホットラインを通じたバックアップについて検討を行うとあるが、消費者は地元の消費生活センターへの相談を希望して同ホットラインを利用するのであり、そこで国民生活センターの電話番号を自動音声で案内され、掛け直してまで国民生活センターへの相談を希望する人がどれだけいるのか、疑問である。また、長く案内音声を聞かされる相談者への配慮が全くない仕組みである。この方式で直接相談を残していくけるという理解には納得がいかない。 ・直接相談を廃止したことは大変に遺憾である。消費者基本計画の軽視である。 ・国民生活センターの直接相談は、この組織が現場感覚を維持し、専門性を高める源であり、復活を検討すべきである。（同旨 1 件） ・消費者基本計画の検証・評価やパブリックコメントを経ることなく、本年 3 月に国民生活センターの直接相談が廃止されたことは大きな問題である。 <p>直接相談の必要性については、過去に国民生活審議会等で何度も議論されてきており、今回、国民が意見を述べる機会もなく廃止されたことについて抗議すると同時に、復活を要望する。</p> ・国民生活センターの直接相談は、職員の消費者マインドを形成維持し、その専門性を保持するための最も基盤となる業務であるため、廃止を取り止めて復活すべきである。 ・平成 22 年度分の「工程表」にも「消費者から直接受ける相談に対応する体制を強化する」とあるように、この施策は消費者基本計画の策定時には直接相談やそれに伴うあっせんについて体制を強化するものであったはずである。突然の直接相談の廃止は、体制強化の方向性と真逆のものであり、本施策の変更 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>直接相談の廃止については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月閣議決定）に基づいたものですが、消費者ホットラインのバックアップ（現行の土日祝日相談に加え、「平日バックアップ相談」の実施）により、引き続き相談支援のノウハウの蓄積に努めてまいります。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>は納得できない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 直接相談を廃止した後、国民生活センターにおいて経由相談を強化や、土日祝日相談の実施など「消費者ホットライン」を通じた消費生活センターのバックアップの強化のためには、地方における相談の実情についてこれまで以上に情報収集できるような取組の検討が必要。 「消費者ホットライン」の運用に当たっては、消費者の利便に資するものであれば、各自治体の消費生活センター、国民生活センターとの連携強化が不可欠である。その旨を具体的に記述すべきである。 	<p>「消費者ホットライン」の運用に当たっては、自治体や国民生活センターとの連携の上、その運用に努めてまいります。</p>
施策番号 121	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度以降の検証・評価の参考指標として、地方における消費者関連施策の目に見える充実や消費者行政関連予算及び人員の増加、「現場」における同種の消費者被害減少などを採用し、支援・連携の成果をより明確に判断できるようにすることが必要。 消費生活相談員の処遇改善よりも、消費者教育や啓発などの予防に努めるべき。地方消費者行政活性化基金は必要ない。 <p>消費生活相談員の意見が大切かもしれないが、一般国民は消費生活センターや消費生活相談員をどのように受け止めているか、地域ごとに何ヶ所か消費者のニーズを調べてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方消費者行政活性化基金を使った現在の手法が効果的、効率的かどうかの検証も行うべき。地方によっては少人数での研修が行われているため、税金の使い方としてはいかがなものか。こうした実情をどのように把握しているのか疑問である。 また、地方自治体による取組格差に着目して、ベストプラクティスの共有などを促進させるべき。お金をばらまくだけでなく、より有効に活用されるよう希望する。 地方消費者行政活性化基金の延長や、東日本大震災の被災県における運用の改正など、明確に記載した方がよいと思う。 地方消費者行政活性化基金の活用状況や取り組まれたことに対して、検証・評価、その後のバックアップ等について、定期的に公表することを検討すべき。 <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度中に消費者庁としての方針をまとめることだが、消費者庁発足前の消費者問題に関する特別委員会での議論においても、既に検討されていることである。消費者行政は地方自治体による住民サービスの一環とあると 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、ベストプラクティスについては、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン(平成 22 年 2 月)」や「地方消費者行政の充実・強化に向けた課題(平成 23 年 1 月)」などで事例紹介を行っているほか、自治体との意見交換の場などでも先進事例の把握に努めているところです。</p> <p>また、基金の活用状況についても引き続き、可能な限り集計の上、公表してまいります。</p> <p>「地域主権」の趣旨を踏まえ、引き続き、地域の自主的な取組の支援や環境整備に取り組むとともに、自治体と</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>のスタンスを変えない限り、この施策は進まないのではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状では消費者庁と各地方自治体の消費生活センターには関係を裏付ける強制力がある法律は存在しない。あくまで協力関係を求めていにすぎない。消費生活センターに相談に来る消費者は、消費者庁と消費生活センターとの間に、上下の強力な関係があると思い込んでいる者が大半である。PIO-NET を通じた情報提供の関係のみでは不十分と考える。法的な関係があれば、消費者庁が消費生活センターに対して更に具体的な指示等ができるし、消費生活センターからの情報提供もスムーズになると考える。 ・消費者委員会が平成 23 年 4 月 15 日付けで行った「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」を踏まえて、関係省庁の対応を取りまとめ、平成 23 年 7 月までに消費者委員会に報告できるよう、各種施策を実施するための詳細な工程表を作成すべき。 	<p>の緊密な連携を進めてまいります。</p>
施策番号 122	<p>・「集中育成・強化期間」後（平成 24 年度以降）の地方消費者行政支援については、「平成 22 年度中に結論を得る」とされているが、現実には、消費者庁においては課題の整理がまとめられたのみであり、結論が得られたとは言い難い。</p> <p>消費者委員会より平成 23 年 4 月に、地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議が行われたところもあるが、消費者庁において、今後の長期的な財源手当等の国による支援の在り方に関して、早期の検討を行った上、実施する必要があると考える。</p> <p>・「集中育成・強化期間」後の財政支援の在り方については、地方消費者行政活性化基金や、住民に光をそそぐ交付金の効果・限界を徹底的に分析し、より実効性ある財政措置を行う必要がある。一括交付金ではこれらの措置ほどの効果は到底期待できないばかりか、基金によって消費者行政についての本予算が削られている現状からすると、基金終了後は壊滅的な状況になるのではないか。</p> <p>・現在、各地方公共団体は、国が経済対策により創設した「地方消費者行政活性化交付金」を原資とする基金を活用し、消費生活相談員の雇用や消費生活センターの設置運営など、地方消費者行政の活性化を図っているところである。</p> <p>しかしながら、本基金は時限的（平成 24 年度終了）なものであり、本基金終了後は消費生活相談員の継続雇用や消費生活センターの存続自体が困難となるおそれがある。</p> <p>よって、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政支援について全般的に検</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>今後の検討スケジュールとしては、実施時期に記載したとおり、平成 23 年度中に消費者庁としての方針をまとめ、具体化を図ってまいります。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	討することとなっているが、その中に、地方公共団体の意見を十分に踏まえ、地方消費者行政の円滑な実施に支障をきたさないよう、国費による新たな財政措置を講ずることを明記することを要望する。	
施策番号 123	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者ホットライン」について、「ホットライン」とは名ばかりであり、つながりにくい、利用時間に制限があり過ぎる、問題解決にはならなかった、などの声が上がっている。消費者目線で利便性のある形で実施してもらいたい。 ・「消費者ホットライン」について、接続先の変更に約1年を要している現状であり、「身近な相談窓口を紹介する」というホットラインの目的が達成できていないのが現状である。今後、市町村の相談体制の強化に伴い、都道府県受付から市町村受付に変更するケースの増加が見込まれるため、速やかな接続先の変更が行われるよう、消費者庁における体制を強化する必要があると考える。 ・「消費者ホットライン」の運用に当たっては、消費者の利便に資するのであるなら、各自治体の消費生活センター、国民生活センターとの連携強化が不可欠。その旨具体的に記述してほしい。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、接続先の変更対応については、できるだけ速やかに反映できるよう努めてまいります。</p>
施策番号 124	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を受けた地方自治体職員の感想や、受講後の法執行の進捗状況を明記して、検証・評価の基準とすべき。 ・複数の都道府県に跨る被疑事案については、本来国の機関が法執行を実施すべきである中、都道府県の法執行強化への期待が表明されているのが現状であるが、都道府県の法執行強化以前に、国の機関による法執行強化についての記載が不十分である。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号 126	<ul style="list-style-type: none"> ・地方自治体側の評価をえた上で、施策の検証・評価を行うべき。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の検証・評価に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号 127	<ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金確保について、意見交換や情報共有に加え、財政支援の在り方を含めた具体的な支援策の検討が必要であると考える。実施時期についても、適格消費者団体の現状に鑑み、平成24年9月を前倒して実施することが望まれる。 ・適格消費者団体への支援については、集団的消費者被害救済制度専門調査会にて検討されている訴訟制度の手続追行主体としての位置付けも踏まえ、財政支援の具体化並びに集合訴訟制度において必要経費の回収が可能となる仕組みをビルトインすることが必要。 	<p>適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な支援の在り方については、適格消費者団体や国民生活センター等に対するヒアリングを実施し、必要とされる支援の在り方について整理を行っているところです。現在、具体的な支援策について検討しております、消費者庁及び消費者委員会設</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
		<p>置法附則第5項に定められた平成24年9月までに必要な措置が講じられるよう検討を進めてまいります。</p> <p>御指摘の点については、今後の検討に際して参考にさせていただきます。</p> <p>集団的消費者被害救済制度における訴訟制度に係る支援の在り方については、現在消費者委員会の下に設けられた専門調査会において制度の調査審議が進められているところであり、当該審議状況を見ながら、適切な支援策について検討してまいります。</p>
施策番号 128	<ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置について、平成23年度内に利用可能となるよう実施時期を具体化したことは、適格消費者団体の適切な運営に資するものとして評価する。 ・見直し案においては、適格消費者団体への PIO-NET 端末設置に向けての具体的な支援が見えない。設置費用等の金銭的支援は、適格消費者団体の現状からも、公的支援の必要性の趣旨から言っても当然のことと考える。適格消費者団体への財政的支援の検討について明瞭に記載いただきたい。 ・既存の適格消費者団体に対しては、現行制度下においても厳格な監督が行われており、これ以上の過負担は好ましくないと考える。 ・PIO-NET 端末の適格消費者団体への設置は、適格消費者団体の業務効率化に資するものであり、歓迎する。 ・消費者団体訴訟制度意見交換ミーティングの参加者は公開で行ったにもかかわらず、関係者のみの参加にとどまった。より多くの国民が制度を知ることができるよう、継続的に取り組むことにとどまらず、情報・宣伝を強めるべき。 	<p>適格消費者団体に対する必要な支援の在り方については、適格消費者団体や国民生活センター等に対するヒアリングを実施し、必要とされる支援の在り方について整理を行っているところです。引き続き、具体的な支援策について検討してまいります。</p> <p>また、適格消費者団体に関しては、集団的消費者被害救済制度における訴訟制度の手続追行主体として重要な役割を担うことになると考えられるため、消費者と事業者の双方から信頼を得ることができる存在となるよう今後も検討を継続してまいります。</p> <p>周知広報の方法については、いただいたご指摘を踏まえ、今後も更に工夫しながら、国民の皆様に対する情報発</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 129	<ul style="list-style-type: none"> ・各地の消費者団体等と協力して全国8ブロックで「地方消費者グループ・フォーラム」を平成22年度に開催したことについては、大変意義があったことと評価する。地域で消費者問題に携わる者の交流・連携を一層促進するため、平成22年度の実施方法や成果を検証し、平成23年度の開催に生かすことが必要。 また、消費者行政における消費者団体の役割や育成・支援の在り方について、消費者庁としての考え方を早急に明確にし、消費者団体の相談活動に対する財政支援についても検討することが必要。 ・消費者団体と意見交換を行うのはよいが、その結果がどのように具体的な政策に反映されているのかが見えない。 ・消費者団体支援については、財政措置も含めた支援の在り方を早急に検討すべきである。消費者庁が消費者目線で動く組織になるには、何よりも消費者の立場で意見発信を行う消費者団体によるサポートや批判的指摘が不可欠である。そのためにも消費者団体支援を充実させ、消費者団体の意見の発信力、政策提言能力を高めることが重要である。 ・例えば、ボランティアで活動している消費者団体のシンポジウムの際に会場を提供するなど、検討ではなく具体的に支援をしてほしい。 ・消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方の検討を進め、早急に具体化、実現してほしい。 	<p>信を行ってまいります。</p> <p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、引き続き検討させていただきます。</p> <p>なお、本年度の「地方消費者グループ・フォーラム」については、平成22年度の成果や意見等を踏まえ、更なる充実を図ってまいります。</p>
施策番号 139	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者委員の常勤化に関しては、今までの消費者委員会の果たしてきた役割や機能、業務等について、十分な検証を加えた上で、必要性について慎重に検討すべきである。 ・消費者委員会の事務局体制の強化について、具体的に現状の問題点を指摘し、具体的な機能強化策を明示するとともに、委員の常勤化についても明示すべき。 ・消費者委員の常勤化の議論が見えず、消費者委員会の事務局体制もまた脆弱なままである。具体的な消費者委員会の機能強化策を記載すべき また、消費者庁・国民生活センターの2者ではなく、消費者委員会も含めて消費者行政の強化の議論を行うべき。 ・消費者委員会並びにその下部組織における検討に当たっては、健全な活動を行っている事業者の意見等についても尊重すべきであり、人選において事業者を排除しないなど、偏りのない委員構成とすべきである。悪質な事業者を市場 	<p>消費者委員会の機能強化については、昨年夏の平成23年度概算要求の際、委員の常勤化よりも事務局体制の強化を急ぐべきとされたことから、事務局の機能強化・体制強化に取り組んでいるところです。平成23年度の消費者委員会の関連予算及び定員は、ともに前年度比増となっております。</p> <p>消費者行政強化の議論については、第57回消費者委員会において、「消費者行政体制の一層の強化についてー「国民生活センターの在り方の見直</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>から排除する必要はあるものの、過度な規制を設ければ、健全な事業者の活動に支障が生じ、結果的に消費者の利益を害することになる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者委員会の活動については、効果的に建議が出されており、成果が見えてきたと思う。そのような活動の一層の発展を図ることが必要であり、臨機に対応すべきテーマもあると思うが、一方で中期的な事業課題を消費者基本計画において明確にし、計画的に活動を推進することを要望する。 	<p>しに係るタスクフォース」中間整理についての意見一」を取りまとめ、その後の消費者委員会において、消費者庁・国民生活センターに出席いただいた議論を行っているところです。</p> <p>消費者委員会及び下部組織の人選においては、委員及び臨時委員は、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に関する優れた識見を有する者の中から、専門委員は、当該専門の事項に関する優れた識見を有する者の中から、それぞれ任命されており、調査審議においては、御指摘いただいたようなことが生じることのないよう努めさせていただいております。</p> <p>消費者委員会の活動については、特に「自ら調査審議する」事項について、消費者問題が日々、様々な形で発生する中で、何を優先して取り上げていくのか、隨時消費者委員会において検討した上で決めているところです。</p> <p>いただいた御指摘の内容も参考に今後とも取り組んでまいります。</p>
施策番号 140	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災による原子力発電所の事故・停止と、自然エネルギー導入拡大の方向性を踏まえて、2010年6月に策定した政府の「エネルギー基本計画（第2次見直し）」の見直し、2020年の温室効果ガス排出量の削減対策の見直しと削減目標見直しの是非について検討が必要。こうした検討に当たっては、国際的な日本の責任・役割をきちんと果たすことを前提に、消費者・国民の意見を十分反映することが必要。（同旨1件） <p>同時に、温室効果ガスの総量削減は必須であり、上記の検討を進める間でも</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	C02削減の取組を強化することが必要。本年夏の東京電力・東北電力の電力不足に対応した節電では、使用上限を示した企業や家庭の節電対策が効果を上げようとしている。そうした点からも、単なる啓発キャンペーンでは限界があるのは明白。キャップアンドトレードを含むC02の排出量の規制や、家庭の省エネや創エネを排出権としてクレジット化するなどの経済的手法を具体化すべき。	
施策番号 141	・引き続き、身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、「化学物質ファクトシート」の充実と「アドバイザー」養成を進めてほしい。「化学物質ファクトシート」の内容も、身近な家庭用品から化学物質が理解できるような情報が求められる。	御指摘も踏まえ、引き続き施策の実施に取り組んでまいります。
施策番号 142	・今年はカーボンフットプリント試行事業の最終年度であるが、残念ながら認定や表示された商品の数が少なく、消費者が日常的に目に触れることがほとんどない。その要因として、事業者の算定の作業負荷が大きいことが言わされている。普及するまでは、厳密さだけでなく算定のしやすさも十分考慮し、事業者が算定しやすいよう国が共通のデータベースや算定ソフトを作るなどして、表示した商品数を増やし、同時に消費者にこうした仕組みを分かりやすく伝える取り組みを積極的に行うことが必要。 ・今年はカーボンフットプリント試行事業の最終年度であるが、消費者のカーボンフットプリントについての理解と認知度は低いままである。これは、CFP表示のある商品が少ないため、消費者の目に触れる機会も少ないと加え、啓発活動も十分ではないためと考える。 CFP表示が少ない要因としては、事業者の算定作業に掛かる負荷が大きいことが考えられる。試行事業終了後、本事業が円滑に運用できるよう、厳密さだけでなく算定のしやすさも考慮した仕組みを構築すると同時に、消費者にカーボンフットプリントの意義を分かりやすく伝える取組をより積極的に行うことが必要。	御指摘いただきました、事業者の取り組みやすい制度構築、消費者への情報発信については重要なものであると認識しております。今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 カーボンフットプリントの意義を分かりやすく伝える取組の必要性に係る御指摘を踏まえ、検証・評価における「今後の取組方針」を修正いたしました。 なお、現在の試行事業では、算定・表示方法や検証方法の在り方などについて、事業者の参加しやすい制度構築の検討をしています。また、消費者に理解していただくよう説明会や学校教育の場での情報発信等を実施しているところです。
施策番号 143	・「環境にやさしい買い物キャンペーン」はマンネリ化し、また参加する小売業の取組にもバラつきがあり、国民運動としての盛り上げや統一感が感じられない	御指摘を踏まえ、「平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>い。長年取組を行っているにかかわらず、国民への認知度は低く、効果があるのか疑問。キャンペーン自体の効果を検証してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「3R推進全国大会」は、毎年各県持ち回りで開催されているが、このイベントの効果を検証してほしい。(同旨1件) 	<p>価」における「過去の実績との比較を踏まえた評価」を追記いたしました。</p> <p>なお、今後の施策の実施に際して、より効果的な取組について検討させていただきます。</p>
施策番号 144	<ul style="list-style-type: none"> ・「リ・スタイル」は、「月に2回程度約5,000人にメールニュース配信」「月に約17,000のアクセス」とのことであるが、この結果に対する評価が書かれていないので、評価を記載し効果を検証してほしい。(同旨1件) 	<p>御指摘を踏まえ、「平成22年度の具体的な施策の実施状況に関する検証・評価」における「過去の実績との比較を踏まえた評価」を追記いたしました。</p>
施策番号 145	<ul style="list-style-type: none"> ・国が一般国民にポスターやパンフレットをどのように配布しているのか、その方法や効果を明らかにしてほしい。 ・一括して各種リサイクル法といつても、例えば毎日のゴミやリサイクルに関わる「容器包装リサイクル法」と、家電リサイクル法や自動車リサイクル法などでは、消費者の暮らしの中で出会う場面は大きく違う。それぞれの場面にあつた形で、国が自治体や関係事業者と連携して各法律の内容を消費者に普及することが有効と考える。(同旨1件) 	<p>御指摘を踏まえ、「平成22年度の具体的な施策の実施状況に関する検証・評価」における「平成22年度分の「工程表」の達成状況」を修正しました。</p>
施策番号 147	<ul style="list-style-type: none"> ・「生きもののマーク」の概念自体が分かりにくいので、分かりやすくしてほしい。 ・「生物多様性に配慮している」の基準が不明で評価が難しく、信頼できない。一定の目安を設け、明示することを検討してほしい。 	<p>生きもののマークは、全国各地で取り組まれている生物多様性に配慮した農林水産活動のうち、独自のマークを利用し消費者とのコミュニケーションに工夫を凝らしている活動を総称して呼んでいます。</p> <p>このような生きもののマークの取組を今後様々な機会を捉え広く紹介し、生きもののマークへの取組の拡大や消費者への認知度を向上させていきたいと考えています。</p> <p>なお、農林水産省では生きもののマークの取組事例を紹介したガイドブックを作成し、ホームページに掲載しています。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 148	・引き続き、推進してほしい。	検証・評価における「今後の取組方針」に即して推進してまいります。
施策番号 149	・住宅省エネラベルの普及促進を速やかに図ってほしい。その際、事業者に対する普及促進のみならず、消費者に対してもラベルの理解度を高めるべく普及啓発を同時にやってほしい。 ・省エネルギー性能評価については、常に検証し、評価の基準を更新してほしい。	引き続き、住宅の省エネルギー施策に関する消費者も含む説明会等において、住宅省エネラベルの情報提供を継続的に実施してまいります。 住宅事業建築主の判断の基準で定められている目標年度（平成 25 年度）に向けて、引き続き各年度毎の基準達成状況等を調査・検証してまいります。
施策番号 150	・引き続き、普及活動を推進してほしい。	引き続き、CASBEE に関する公開セミナー等において、情報提供を継続的に実施してまいります。
施策番号 151	・参考指標がパンフレットの配布数等の啓発関連のみである。国は多量発生事業者に毎年報告書の提出を求めていたため、再生利用率などを指標にして評価することが可能だと考える。その関係で、平成 24 年の食品循環資源の再生利用率の目標達成年が迫っているが、達成見通しを明らかにしてほしい。 また、再生利用率が著しく低い（例えば 20% 以下の）食品関連事業者への指導強化を含めて、底上げを図ってほしい。（同旨 1 件）	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 御指摘を踏まえ、施策の実施状況及び検証・評価を修正いたしました。
施策番号 152	・環境表示ガイドラインの普及を引き続き推進してほしい。 ・事業者のホームページ等において、不適切な環境表示を見かけることもあるため、こうした不適切な環境表示に惑わされないよう、消費者に対する情報提供や、不適切な環境表示に対する公表等を迅速に行うことを検討してほしい。	御指摘を踏まえ、環境表示ガイドラインの普及に関して、検証・評価における「今後の取組方針」を修正いたしました。 事業者の適正な環境表示につきましては、ガイドライン等を通じて推進しているところであります。今回、御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 153	<ul style="list-style-type: none"> ・見直し案の 153-2 の①に、決済代行事業者の名称、連絡先などの分かりやすい表示の仕組みの整備とあるが、 <ul style="list-style-type: none"> ○決済代行が介在する消費者契約における相談の事例の分析 ○相談現場から決済代行が介在する消費者契約における相談事例についての情報提供の呼び掛け ○上記の情報の民間事業者が実施する予定の登録制度への反映などの仕組みが必要である。(同旨 1 件) ・インターネット等を活用した取引に関する消費者問題に関して、被害の抑止及び救済の実効性の確保等について検討するに当たっては、事案の整理と詳細な分析に基づき、問題の所在を明らかにしてから、その問題の解決に直結する対策を検討すべきであると考える。 問題の解決にはつながらない対策を講じると、健全な事業者の適正な取引を阻害してしまうおそれがある。また、インターネット社会では、口コミ情報等、消費者と事業者との情報格差を埋める情報が多く存在することも考慮し、消費者利益と適正な事業運営とのバランスが欠けた議論にならないよう注意する必要があると考える。 	<p>施策番号 153-2 の①には、御指摘の内容も含まれているところであります、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。</p> <p>その他の御指摘の内容についても、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号 158	<ul style="list-style-type: none"> ・違法情報及び有害情報では情報の性質及び対策方法が異なることから、検討を行うに当たっては、違法情報と有害情報をしっかりと区分して議論されるべきと考える。 特に、有害情報を議論するに当たっては、「自由な表現活動の重要性等に配慮し、民間における自主的かつ主体的な取り組みが大きな役割を担う」旨の基本理念に鑑み、民間の取り組みの支援策を第一に検討すべき。 さらに、原因分析が不十分なままの議論に基づいた結論では、民間の自主的取組を萎縮しかねないことから、検討に当たっては、科学的な根拠を基に議論を行ってほしい。 	<p>青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(いわゆる青少年インターネット環境整備法)に基づく取組の推進については、御指摘の基本理念を尊重しつつ実施されており、有識者から構成される検討会等においても、有害情報と違法情報との区別を意識しつつ議論されております。</p> <p>また、上記取組の推進に当たっては、「青少年のインターネット利用環境実態調査」等の各種調査データを基に議論されております。</p>
施策番号 167	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の取組方針として、以下について要望する。 ① 放送番組の種別とその放送時間の公表に関する制度設備が行われたが、教 	<p>平成 22 年の放送法の改正により新たに措置された放送番組の種別とそ</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>養・娯楽番組とテレビショッピングの区分がはっきりしていない。消費者に分かりやすい番組種別を行うことが必要。</p> <p>② 有料放送契約における消費者保護制度については、各地方消費生活センターに対して、法改正及び省令改正について周知を行い、相談現場に的確に反映させが必要。制度について、一般の消費者への周知が必要。</p>	<p>の放送時間の公表に関する制度については、放送番組の編集の自由の観点から、放送事業者自らが放送番組の種別の分類を行うこととされており、その結果が公表されることで透明性が確保され、放送法に定めのある番組調和原則の適切な履行の確保が期待されるものです。</p> <p>なお、教養番組は放送法において、通信販売番組は総務省令において、どのような区分であるか説明されています。</p> <p>有料放送契約における消費者保護制度に係る御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号 168	<ul style="list-style-type: none"> 各国の消費者政策の違いなど、OECDで入手できた情報を定期的に国民に明らかにすべき。 	<p>御指摘の点については、今後、可能な範囲で情報提供を行います。</p>
その他 (新規に盛り込むべき施策として寄せられたもの)	<ul style="list-style-type: none"> 食品の放射能汚染の問題を始めとする重要課題があるはずであり、この課題を盛り込んだものを出し直すべき。 放射性物質の問題が発生したことから、新たに施策項目の設置が必要。この問題に関しては、多方面にわたる様々な対策が長期間必要になるが、一つの新しい項目を立て、関係省庁・関係機関の連携の下、着実な対策の実施が図られることが望まれる。 	<p>東日本大震災への対応は、政府が一体となって取り組むべき課題であることから、第2「消費者政策の基本的方向」に、東日本大震災への対応について、消費者の利益の擁護の観点から必要となる施策を適切に実施していく旨を明記しました。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵守に関しては、食品関係事業者に対する農林水産省の施策（施策番号31）のみ取り上げられており、バランスを欠いている。横断的な取組として、各省庁が監督する各事業者に対して実施することが必要。 消費者教育に関して、今後5年間での重点課題や優先的に取り組むことを示してほしい。 	<p>貴重な御指摘として承ります。</p> <p>現在、消費者基本計画に掲げられた各施策の推進に取り組んでいるところ</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・大学生への教育は施策番号 95 にあるが、大学生に限らず、子どもの成長に合わせ、特に人生の節目に重点的に消費者教育を実施する施策が必要。 	<p>ろです。</p> <p>消費者教育の実施時期について、より効果的な時期を検討することもまた、重要な視点であると認識しており、いただいた御指摘は今後の施策の参考にさせていただきます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者として消費者の視点を学ぶことが重要。また、自らも異なる場面では消費者であることを自覚できるよう、職場における教育の中に消費者教育を位置付けるべく働き掛けを強めることが重要。加えて、特に定年前の職員を対象に消費者教育を実施することは、消費者被害の未然防止の視点から重要。 ・労働組合に対して直接的に指導を行うという関係にはないが、働き掛けを行うことが必要。 	<p>職場で働く人々、定年退職をする人々などを対象に絞りこんだ消費者教育もまた必要であると認識しており、いただいた御指摘については今後の施策の参考にさせていただきます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもから高齢者まで幅広い世代を対象として相互に関連付けながら消費者教育を推進するために、地域ごとにマルチステークホルダーによる円卓形式での推進体が必要。各地の消費者教育充実のための円卓会議設置に向け、関係省庁が調整し、各地方自治体に働きかけを強めるべき。 	<p>現在、国においても消費者教育を含めた円卓会議に参加しております。御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・各省庁が担うべき消費者教育のテーマや課題は存在する。消費者教育の大枠の検討に限らず、例えば厚生労働省における食品安全や食生活、経済産業省における製品安全、総務省における地デジ、食品安全委員会におけるリスクコミュニケーションについての教育などは、施策から漏れている。 これらについて、具体的に施策化できる項目を掲げることや、今後を見据えた上での各省庁による消費者教育の推進も施策として加えるべき。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、「食生活」に関しては、国民の健康の増進等を目的とした健康日本 21 や食事摂取基準などを用いた取組等を通じ、食生活を改善することで生活習慣病の防止等に取り組んでおりますが、国民の実践を促す（働きかける）ものであり、消費者教育の推進に寄与するような内容で取り組んでいるものではありません。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・出産や子育ての過程で商品やサービスをめぐる様々な情報に振り回されることは容易に想像できる。 したがって、出産前の父母を対象とした消費者教育は必要。また、保護者とな 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>って初めて気付く問題もあるため、保護者と子どもが一緒に消費者教育を受ける機会を設けることは必要。</p>	<p>なお、平成 23 年度に文部科学省において、親子で学ぶ消費者教育を試行的に実施し、効果を検証することとしております。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもをめぐる消費者被害や製品・サービスに由来する事故は、学校で発生する場合がある。また、1 日で子どもが長い時間を過ごすのは学校である。学校には子どもからの情報が集まりやすいといえる。 <p>さらに、子どもを通じて保護者に伝えるのもまた、報道に比べて容易にできることだと思う。情報のサイクルを作るに当たっては、学校の持つ機能を無視するわけにはいかない。</p> <p>したがって、学校などの教育機関の果たすべき役割を消費者基本計画の中で明確に位置付けるべき。</p>	<p>学校教育においては、児童生徒の発達段階に応じ、社会科や家庭科等において、消費生活や製品事故などの消費者問題について指導を行うこととしております。</p> <p>なお、新学習指導要領においても、消費者教育の内容の充実を図ったところです。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどの施策の実施状況に書き込まれているもののエビデンスが不足している。○○の報告書を提出したとあっても、その報告書自体が見つけられないといった状態であり、検証・評価ができない。次年度よりもっと丁寧に記述していただきたい。 ・○○を実施したという記載が目立ち、具体的にどういう効果があったのかわからない状況であるため、自ら評価したものとは考えにくい。 <p>・パブリックコメントの募集は通常 30 日であるが、今回は 14 日であり、しかも締切り 6 日前の 6 月 1 日に追加資料が出されている。募集要項にこれらの理由が明記されていない。</p> <p>特に、「平成 24 年度中に食品表示に関する一元的な法案の提出を目指し、取り組みを進める。」(施策番号 69) といった重要な今後の取組方針に係る意見の募集には、十分な募集期間の設定をお願いしたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パブコメの期間が短すぎて、丁寧な検証評価ができない。消費者の声を十分に検証に反映させなければ、単なる省庁等による自己満足の検証評価に終わってしまい、何の意味もない。(同旨 3 件) ・今回の意見募集に当たり、真の意味で一般の国民から意見聴取を進めるには、図表などを活用して、一目で重点項目がわかるような工夫をすべき。 ・意見募集について、インターネットが使えない国民については、そもそも意 	<p>今後の検証・評価の実施に当たっては、より分かりやすいものとなるよう工夫してまいりたいと考えております。</p> <p>今回の意見募集の期間については、各省庁等が東日本大震災への対応を行っていたこともあり、2 週間としましたが、重点項目がわかるような工夫や意見募集手段などの意見募集手続に係る御指摘については、今後の意見募集の実施に際して参考とさせていただきます。</p> <p>なお、東日本大震災等への対応については、政府が一体となって取り組むべき課題であることから、第 2 「消費者政策の基本的方向」に、消費者の利</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>見を述べることができない。このような困難を乗り越えて述べられた意見についての取り扱いについても不安を持たざるを得ない。</p> <p>また、このような時期の検証・評価であれば、東日本大震災や原発事故などの影響にも言及し、消費者政策の見直しが行われるべきではないか。信頼される行政たるべく頑張ってほしい。</p>	<p>益の擁護の観点から必要となる施策を適切に実施していく旨を記載しました。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が主役、消費者が自主的に活動する事はとても大切な事と考える。消費者庁はお上の立場である。消費者目線が一番あるべき役所は消費者庁ではないだろうか。 	<p>貴重な御指摘として承ります。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・問題が認められる事業者については、行政処分に至る前に、消費者に広く事業者名を公表し被害を最小限度に食い止めることが必要。なぜなら、行政処分があっても財産的被害が救済されるわけではなく、被害後の救済は實際にはほとんど困難だからである。 国民生活センターが廃止された場合、消費者庁としてこうした事業者名の公表を果たしてできるのか懸念される。消費者庁から独立した中立的な立場からの公表機関の設置が必要ではないか。 ・注意喚起・普及啓発に関して、政府広報はテレビ広告を積極的に利用すべきである。ラジオやインターネットテレビでは、被害者となることが多い高齢者には届かない。震災後、テレビに政府広報が流れているが、もっと具体的な内容のものを流すべきであり、例えば未公開株への注意喚起はその第一候補ではないか。 	<p>いただいた御指摘については、今後の施策の実施等に際して参考にさせていただきます。</p>