

「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成23年度)及び計画の見直しに対する
意見募集の結果について

平成24年7月30日
消費者庁
消費者政策課

「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成23年度)及び計画の見直しについて、平成24年4月27日から平成24年5月18日までの間、広く国民の皆様から御意見を募集したところ、61の個人・団体から御意見を頂戴しました。

いだいたい御意見について、下記のとおり取りまとめましたので、お知らせいたします。

記

1 意見公募期間及び提出方法

(1) 意見公募期間

平成24年4月27日から平成24年5月18日

(2) 意見提出方法

郵送、FAX又は電子メール

2 意見提出者・団体数：61名・機関

個人：40名

団体：21団体（地方公共団体、消費者団体等）

3 提出された意見と消費者庁の考え方

別紙のとおり。

以上

「消費者基本計画」の「検証・評価」(平成 23 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"> ・第 1 の①の消費者担当大臣の項に消費者庁担当大臣、消費者委員会担当大臣を置くことを考えるべき。 ・第 1 の④と⑤の間に国民生活センターの記述を追加すべき。現在「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」の中で消費者庁、消費者委員会その他の消費者行政に係る体制の在り方について検討されており、国民生活センターは現在まだ存続中である。 ・地方支援の一つとして、直接相談の重要性について記載すべき。 	<p>消費者庁と消費者委員会は、密接に連携しながら任務を果たすべきであり、あえて別々の担当大臣を置く意義に乏しいと考えます。</p> <p>国民生活センターについては、総論第 1 の②の消費者庁に関する記述の中に含まれているという位置付けであり、項目の有無は国への移行とは関係していません。</p> <p>また、国民生活センターは、センター機能・臨床機能を維持するため、消費生活相談に直接に対応する機会を充分に確保しています。この取組については、国民生活センターの機能を維持するためだけでなく、地方の消費者行政の支援の一環としても重要であると認識しており、今後も継続していく予定です。なお、具体的な施策として施策番号 123 番があり、取組を推進しています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災・東京電力福島第一原子力発電所の大惨事から 1 年余が経過した。この 1 年間の各省庁（特に中央官庁）対応や取組について、消費者の立場から検証・評価すべきではないか。この大災害の経験に正面から向かい合い今後に活かすためにも必要なことであり、このような場合にこのことこそ消費者庁が果たすべき役割ではないか。 ・消費者の安全・安心の中で、今最も懸念されるのは放射能による被害と考えられる。今後日本が数 10 年、数 100 年或いは永遠に付き合っていかざるを得ない放射能による被害防止・軽減について、他の具体的な施策の中でも当然取り上げられているが、本稿に章立てし、例えば「エ 放射能による被害防止・軽減について取り組みます」等明示し、消費者庁として放射能からの消費者の安全確保について統括して推し進めることを明確にすべき。 	<p>御指摘の点については、今後の消費者基本計画の検証・評価及び計画の見直しに際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、東日本大震災への対応については、総論第 2 に考え方を示しているほか、現に対応している施策については、個々の施策の実施状況において言及しています。</p> <p>関係省庁は、引き続き、東日本大震災に関連した消費者問題に対し、施策を実施します。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの国への移管については反対。法人としての存続も含め、再度検討されたい。 ・国民生活センターは閣議決定で「国への移行」が前提とはなっているが、国民から 	<p>国民生活センターについては、本年 1 月に閣議決定された「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」において、「消費者行政全体の機能</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>みても議論が尽くされたと感じられるよう、あらゆる可能性について多角的に検討し、消費者庁、消費者委員会を含めた、消費者行政全体が充実・強化が実感できる体制になることを望む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターは閣議決定で「国への移行」が前提のようだが果たしてどうなるか、議論が尽くされたか、あるいはためにする議論に陥っていなかつたか、この1年半に亘る議論はまさに混迷を深めた状況と思われる。国民は消費者庁、消費者委員会を含め、パラダイムの転換と言われた消費者行政充実強化こそが求められていることを忘れてはならない。しかし、現在、期待が失望に変わりつつある状況は誰の目にも明らかで、その典型は消費者担当大臣がこの2年9カ月の間に実に8人という前代未聞の大変交代劇に象徴される。あらためて基本計画にしっかりと書き込むべきは、単独担当大臣の任命である。消費者問題という国民生活そのものに根ざした安心・安全の政策を数箇所兼務の大臣では消費者問題を蔑ろにしているとみられることは自明。加えて、消費者庁そのものが各省庁の消費者部門に横串を差し、司令塔・エンジン役としての機能を自認するのであればその消費者庁こそ、縦割りを排し庁中の連携強化に努めるべき。 ・国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会においては、消費者の立場から消費者行政の強化が図られ、これまで国民生活センターが培ってきた機能（柔軟で機動性があり迅速な注意喚起情報の発信、当事者の立場に立った相談や斡旋、ADRなど）は維持し更に強める方向で検討をしていただきたい。その際に実際の地方消費者相談窓口現場の状況を踏まえて欲しい。（同旨1件） ・『行政改革』を推進する為にも、消費者行政としての消費者庁のガバナンスの強化を期待する。そのため、行政庁としてステークホルダーの意見を充分に聞くことは必要であるが、ステークホルダーに振り回されてはならない。特に閣議決定した「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政」の実現は早急に実施すべきで、議論が始まつてから時間経過もたつながで一向に前進が見えない。消費者庁として行政の強化の視点から、早急に実現すべき。 <ul style="list-style-type: none"> ・「検証」と「評価」の内容と基準が不明確。 <p>「検証」とは、「実施機関が施策を実施したかどうかを消費者庁が調べて客観的な証拠によって証明すること」であり、「評価」とは、「消費者庁が、必要性、効率性又は有効性などの観点から、当該施策の実施結果について、自ら評価すること」とするのが妥当である。特に「自ら評価すること」は消費者庁の司令塔機能から重要な役割ではないか。</p> <p>また平成23年度は実施状況と評価が一つの項目に記載されており、実施機関の実施</p>	<p>を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、その機能を国に移管することとしています。</p> <p>このことを踏まえ、現在、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」を開催し、消費者行政全体の在り方とともに、国への移行の中で国民生活センターの機能をどのように維持・充実できるかという点も含めて、これまでに計11回検討会を行い、議論が行われているところです（平成24年6月末時点）。</p> <p>なお、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」における議論踏まえ必要な措置を講じる旨を総論第2の2（4）に記載しました。</p> <p>御指摘の点については、貴重な御指摘として承ります。</p> <p>現在の「検証・評価」の方法は、施策を実施した機関が実施内容を自ら評価し、これを消費者委員会で議論するという方法をとっておりますが、どのような「検証・評価」の方法が効率的で効果的かという点は、引き続き検討していきます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>報告なのか、消費者庁の「検証・評価」なのが一層不明確になっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「検証・評価」の基準の明確化を早急に図るべき。(同旨1件) ・各具体的施策の検証・評価において、担当省庁等が消費者庁以外の場合、担当省庁の意見が記入されている。当然消費者庁と摺り合わせの上の記入と考えられるが、消費者庁が自ら評価し、その結果を記載していただきたい。「自ら評価する」ことは消費者庁の司令塔機能として重要な役割である。 <p>また、消費者庁としての評価基準を決め、「自ら評価」すべき。評価基準は評価結果が消費者にも明確に分るように数字化、或いは記号化を進めていただきたい。(同旨1件)</p>	
施策番号 1	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃、PIO-NET の入力には多くの時間を費やしている。国セン独特的のルールもあり、なかなか慣れない。より簡潔なルール作りにして、相談員の負担の軽減をお願いしたい。 	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>なお、相談員の PIO-NET への入力の負担軽減等については、「PIO-NET 刷新に関する検討会」において検討を進めています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体の活動推進のためにも、PIO-NET 端末の消費者団体へ早期配置を希望する。(同旨3件) ・適格消費者団体以外にあっても法務省認証 ADR 機関には、その設立趣旨、団体の公益目的活動を踏まえ、PIO-NET 端末の設置を要請する。情報は収集することに目的があるのでなく、活用することにこそ意味がある。大きな予算を投じて情報の囲い込みは税の無駄使いともなる。活用することに知恵を絞るべき。 	<p>適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置については、自治体をはじめとする関係者との調整を踏まえ、利用可能となるよう引き続き検討し、具体化を進めます。</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>
施策番号 3	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度は緊急対応が必要はなかったとのことだが、食中毒事件等、いくつかの緊急事案が発生していたのであって、横断的な取組を行ったとはいがたい。中毒事件や集団的アレルギー反応のような緊急かつ広範地域に及ぶものについては、迅速な対応が必要であり、情報を一元管理するシステムが必要。その上で、関係省庁や機関の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を行うことを要望する。 	<p>消費者安全法等に基づき、消費者庁は事故情報を一元的に収集しています。</p> <p>なお、食中毒の事故の情報については、各自治体で公表されており、消費者庁においても、消費者事故として通知されたものについて、毎週、定期公表し、最終的には事故情報データバンクに登録しています。</p> <p>様々な事例発生に、より迅速に対応できるよう、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>
施策番号 5、6	<ul style="list-style-type: none"> ・以下の各事案のように、消費者庁には消費者目線に欠けると指摘せざるを得ない対応が目立つ。各事案は一例にすぎず、今後も新たな被害が生じることは容易に予測されるのであり、被害の拡大防止の観点から、より迅速かつ効果的な対応を求める。 	<p>消費者庁に寄せられる生命・身体被害に関する情報を、対応漏れがないよう点検し、必要な詳細情報の収集や取組につなげていくため、昨年 11</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>(1) 「安愚樂牧場被害」 本件は、2009年7月の時点で、特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁発足と同時に農水省から移管）に基づき、安愚樂牧場から農水省に対し、約4万8000人のオーナーに被害（被害額2900億円）が発生しているとの定期報告がなされていたにもかかわらず、移管された消費者庁が同法の適切な運用をしなかったことにより、平成23年8月の破綻時には約7万3000人（被害額4300億円超）に被害が拡大した事案である。</p> <p>(2) 「茶のしづく石鹼被害」 本件は、消費者庁が平成22年1月の国民生活センターからの被害通報、同年10月の厚生労働省からの注意喚起、同年12月の製造販売会社による販売中止の告知という各情報を把握していくながら、消費者に対する情報提供や商品の回収指示をせず、被害が拡大した翌23年6月になってようやく消費者庁からの注意喚起がなされた事案である。</p>	<p>月、消費者庁内に「入手情報点検チーム」を設置しました。また、「消費者庁に寄せられる財産分野の情報の処理及びそれに基づく対応の実施について」を取りまとめました。これらを通じて、情報の見落とし、未対応、対応遅れを防止し、速やかに消費者への情報提供等を行い、被害の拡大防止や重大な問題の迅速かつ適切な処理に努めています。</p>
施策番号9	<ul style="list-style-type: none"> 子供の事故防止について、消費者庁が精力的に取り組まれていることと評価する。しかしながら様々な施策を行うと同時に、事故防止の法制化や規格の導入も必要。世界では既にISO/IEC Guide50/2002が発効されているように、日本においてもISO/IEC Guide50/2002のJIS化等を経済産業省に働きかけ、世界標準を子供の安全に取り込むことを明記して欲しい。 	<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>
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、新聞報道やTV、ラジオなどの広報媒体を使うなどして、繰り返し消費者に対する注意喚起を強めるべき。（同旨1件） 	<p>これまでも消費者庁が行う注意喚起については、消費者庁記者クラブへの情報提供を行い、新聞やテレビ等の広報媒体に向けた取組を行っており、引き続き効果的な情報提供に努めます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関とのネットワーク構築に関しては、情報提供をお願いする医療機関、特に情報収集にあたる担当者の着目点や問題意識の在り様によって、集まる情報の量や重要度などが変化するため、協力要請する委嘱医療機関の数を増やすだけでなく、そこで情報収集担当者への収集のための研修等を充分に行われたい。また、医療事故に対する注意喚起に繋がるよう、PIO-NET情報と同様に、構築された医療の情報システムの情報を、専門家だけでなく一般市民も活用できるシステムとされたい。 医療事故に対しても注意喚起に繋がるよう、構築された医療の情報システムの情報を、専門家だけでなくPIO-NET情報と同様に一般市民も活用できるシステムとされたい。 	<p>本事業に参画する医療機関については、次年度より数を大幅に増やし、収集する情報の質・量ともに充実を図る予定です。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> どのような事故分析能力を有する人材を確保・養成しているのか、現在の状況と、今後確保する人材の規模など公表されたい。 	<p>関係機関との人事交流を行い、消費者の安全の確保に携わってきた人材を起用すること等によつ</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 13-2、13-2-2	<p>・平成 24 年 2 月 14 日、消費者安全の確保のために必要な事故調査が十分になされているとはいえない生命・身体分野の消費者事故等の調査を行う「消費者安全調査委員会」を、消費者庁に設置すること等を規定する「消費者安全法の一部を改正する法律案」を国会に提出している状況から 1 日も早い成立を望み、かつ、法律案の趣旨を踏まえ具体化を目指すという意思表示が必要。</p> <p>・尊い人命が失われるような悲惨な事故が繰り返されないためには、機動的かつ効率的な再発防止策が講じられる必要があることは論を待たない。その意味で、消費者安全調査委員会が担う役割は重要であり、改正法成立後の速やかな設置と下記の点に配慮した運用がなされることを求める。</p> <p>(1) 委員会設置当初から委員の内の複数名を常勤とし、消費者事故等の情報の一元的な集約・分析・調査が迅速かつ効率的に執行できる体制の整備がなされるべきである。</p> <p>(2) 産業育成官庁が主導する調査等については、消費者目線による徹底的な検証がなされるべきである。</p> <p>また、消費者の生命や身体に被害が生じるおそれがある場合には、産業育成官庁が調査等に着手している場合であっても、委員会が自ら独自の調査等に迅速に着手すべき。</p> <p>(3) これまで、警察の捜査中であることを理由に事故原因の調査や検証、関係者への事情聴取等を円滑に進めることができず、このために被害が拡大したケースが多発しているため、被害の拡大防止の観点からも、消費者安全法に基づく調査と刑事事件における捜査との関係につき、消費者目線に立った明確な規定が設けられるべきである。</p>	<p>て、消費者の生命・身体を守るために体制強化に努めているところです。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。</p> <p>御指摘のとおりであり、本法律案の速やかな成立を目指しています。</p> <p>(1) 消費者安全調査委員会の事務を遂行するためには、同委員会が所掌事務と権限が法律で規定された常設の機関であれば足り、必ずしもその委員等が常勤である必要性はないと考えています。その上で、迅速かつ効率的に消費者事故等の情報の解析及び事故等原因調査等を実施できるよう体制の整備について検討していきます。</p> <p>(2) 消費者安全調査委員会は、消費者安全の確保の見地から必要な事故等原因を究明することができると思料する他の行政機関等による調査等の結果を得た場合又は得られることが見込まれる場合には、その結果が消費者安全の確保のために必要な事故等原因を究明できているかを評価し、必要に応じて意見を述べることとしています。他の行政機関等による調査等の結果の評価は、行政効率の観点から、当該調査等の結果を活用しつつ、消費者安全調査委員会が自ら調査を行った場合と同じ結果を確保する仕組みです。当該調査等の結果が事故等原因を究明するに足りない場合には、消費者安全調査委員会が自ら調査を行います。また、他の行政機関等の調査状況を確認し、当該調査等では十分な結果が得られないことが判明した場合には、必ずしもその結果を待つことなく、消費者安全調査委員会は自ら調査を開始します。</p> <p>(3) 事故調査と刑事手続は、一方が他方に優先するという関係ではなく、双方がそれぞれの目的</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> 既に法律案として国会に上程されている段階となった現在では、法律案の趣旨を具体化することを目指す、ということを明示するためにも、「事故調査機関の在り方に関する検討会」の取りまとめを踏まえとの部分を「消費者安全法の一部を改正する法律案の趣旨を踏まえ」との表現に修正すべき。(同旨1件) 	に沿って支障なく円滑に実施されることが重要であると認識しています。制度開始までに消費者庁と関係省庁との間で必要な検討を進めます。
施策番号 17	<ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターにおいては、商品テストの実施に当たっては、役割分担の促進、技術的な手法の改善の取組には賛成だが、これらを充実させるにはさらなる人材の確保が必要であることを記載すべき。 	現時点では、法律案が成立していないため、このままの表現としていますが、法律案が成立した後は、御指摘のとおり、法律案の趣旨の具体化を目指すこととしています。
施策番号 20	<ul style="list-style-type: none"> 「基本的事項」の改定については、平成23年度末から具体的な検討が始まられ、「今後の取組方針」では「閣議決定・公表を平成24年度内に行う」として、期限を決めて作業を実施していることを評価する。既に基本的事項の変更（改定骨子案）について消費者委員会の意見も提出されていることから、パブリックコメントの募集により消費者・国民の広範な意見を反映させて、速やかに改定されたい。 基本的事項の改正について、消費者庁では、消費者庁をリスク管理機関としての位置付けを明確にすること。（同旨1件） 消費者庁は、リスク管理機関として、こんにゃく入りゼリーの規格基準の策定など消費者の食品安全確保のため新たな規制を積極的に他のリスク管理機関に働きかけるものとすべき。 放射性物質に関する規制について付記する程度の簡易な改正案を検討しているが、平成16年に基本的事項が策定された後も、中国産冷凍餃子事件、汚染米不正流通事件、メラミン汚染菓子事件、こんにゃく入りゼリーによる窒息死亡事件や、生食用牛肉（ユッケ）による食中毒死亡事件、放射性物質による食品汚染に対する対応の混乱が生じており、食品安全の基本的な考え方、基本的な仕組みから再検討をするべきと考えられる。それゆえ、食品安全基本法の改正を視野に入れた検討をすべき。 食品の安全確保のための規格基準が不十分な場合、あるいはない場合に、消費者が、その制定・改正を求めたり、規格基準違反行為を放置している場合、消費者がその是正措置を求めるなど、行政上の措置請求の制度を導入すべき。 	<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>パブリックコメントの結果等を踏まえ、平成24年6月29日に基本的事項を改定しました。</p> <p>今回の改正において、消費者庁をリスク管理機関と位置付けたところです。</p> <p>消費者庁として、必要に応じて他のリスク管理機関に対してリスク管理措置のあり方について意見・要請を述べていく考えです。</p> <p>基本的事項は現行の食品安全基本法に基づき講ずる施策について記述するものであり、ここにおいて食品安全基本法自体の改正について記述することは不適当です。食品安全基本法の改正や、食品安全に係る新たな制度の創設は、別途立法府において検討されるべき課題と認識しています。</p>
施策番号 21	<ul style="list-style-type: none"> 2011年度は、食品中の放射性物質問題について関心が高まり、例年以上の回数のリスクコミュニケーションの場が持たれたが、定員に達したために参加できない例も多く発生し、消費者の不安や疑問を解決するには十分とはいえないかった。 今後はさらに、数人のグループで不安や疑問を出し合ったり、福島県など放射線と 	消費者庁では、平成23年度に48回のリスクコミュニケーション等を実施し、うち、45回は食品と放射能をテーマとし、関係省庁等と連携して実施してきたところです。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>向き合って暮らす地域では身近な場で参加できる企画を行うなど、リスクコミュニケーションの回数・内容を充実させてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2011 年度は肉の生食による食中毒が発生した。食中毒は日常生活の中でリスクが高いものの消費者が考える機会は不十分。食中毒に関わる取組も積極的に実施してほしい。(同旨 1 件) ・「食品と放射能 Q&A」の作成や地域で開催するリスクコミュニケーションへの支援は評価できる。しかし放射性物質汚染に関しては消費者の不安は一向におさまらず、新基準についての理解が進んでいるとはいえない。リスクコミュニケーションでは、必ずアンケート等で理解の度合いも検証し、その結果を分析し、さらにリスクコミュニケーションの方法を考えるべき。 ・原子力発電所事故の後、放射性物質に対する不安につけこみ、体内に蓄積された放射性物質を除去する食品販売やサービスを行う業者の存在がある。こういった根拠のない食品やサービスをおこなう業者に惑わされないようにも、消費者庁が中心となって各省庁連携し、放射性物質の安全性に関する情報も含めた健康のための食生活への積極的な情報提供を要望する。(同旨 1 件) ・食品の安全性の情報の中に、食品に含まれる放射性物質の安全性に関する情報も含め、情報提供をすべき。(同旨 1 件) 	<p>平成 24 年度のリスクコミュニケーション等においては、回数の充実にも取り組んでおり、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 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わからないので、公表してほしい。 	<p>厚生労働省で開催している食品の安全に関する説明会や意見交換会の詳細につきましては、下記 Web サイトに公表しております。</p> <p>具体的な開催内容や参加者等実績についても、こちらで確認ができますので、御活用をお願いいたします。</p> <p>http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/syoku-anzen/</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。また、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を活用すべき。 ・消費者たる国民の健康の保護が最も重要であるという基本的認識の下、牛肉(内臓を除く)以外の生食用食肉(内臓含む)、こんにゃく入りゼリーの規格基準を速やかに定めるべき。 ・リスク管理に当たって、特定の人口集団(乳児、高齢者、障害を持つ人など、抵抗力の弱い集団)に対する配慮を重視すべき。 	<p>生食用食肉の安全性確保については、食品衛生法に基づく生食用食肉(牛肉)の規格基準として、加工段階における肉塊の加熱殺菌の規定等を定め、平成 23 年 10 月から施行しています。</p> <p>本内容につきましては、各都道府県知事、保健所設置市長等において適切な監視指導が行われるよう、厚生労働省としても周知、情報提供等に努めます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・食品に対する監視指導を強化するべく、都道府県の食品衛生監視員を増員し、また、食品表示Gメンを食品衛生行政に活用すること、韓国における消費者食品衛生監視員制度を参考にした制度の導入、消費者からの通報制度の法制度化を速やかに図るべきである。 	<p>厚生労働省では、事故情報データバンクに限らず、関係機関との間で必要な情報収集を適切に実施しており、今後も関係機関との連携に努めます。</p> <p>牛肉以外の生食用食肉については、国民の健康の保護の観点から必要なものについて順次規格基準を定めているところです。</p> <p>こんにゃく入りゼリーなどの、物性・形状に起因する食品の窒息事故は、食品による「衛生上の危害」の防止を目的とする食品衛生法の規制対象外です。また、食品安全委員会の評価によると、食品による窒息事故は、食品以外の要因として、年齢等の摂食者側の要因も大きく、また、餅、飴等と同等の危険性である等とされており、現状においては窒息事故防止のための科学的根拠のある基準を策定することも困難です。</p> <p>食品中の放射性物質に係る規格基準において乳児や妊婦にも配慮して定めたように、すでに係る配慮を必要に応じて行っているところです。</p>
施策番号 23	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク評価機関の機能強化が挙げられていたが、まずは、リスク評価の基本的な姿勢を見直す必要がある。 <p>この点、平成 23 年 3 月 11 日発生した福島第一原発事故によって放散された放射性物質による食品汚染については、その安全性の判断は、科学的に解明しきれない部分が多くあった。このように、食品健康影響評価（リスク評価）に当たっては、科学的知見に限界があることを認識し、科学的に健康影響を明らかにできない場合は、予防原則に従った評価をするものとすべき。</p> <p>また、同年 4 月発生したユッケ食中毒事件では、子どもに対する影響が大きいことが明らかになった。それゆえ、今後の食品健康影響評価に当たっては特定の人口集団（乳児、高齢者、障害を持つ人など、抵抗力の弱い集団）に対する配慮を重視すべき。</p>	<p>食品安全行政の執行にあたっての体制は、国・地方公共団体を通じた行政組織のあり方全体を議論する中で検討されるべきものと考えます。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>そして、食品安全委員会委員の構成については、食品を摂取することにより健康被害を受け得る立場にある消費者の視点に立ったリスク評価がなされるべきであり、リスク管理機関から研究費等の助成を受けているなど利益相反関係にある者を除外し、また、消費者の意見を代表する者を含めたものとすべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品安全庁の設立に向けて検討をすることは、速やかに実施すべきであるが、ここでも、消費者の視点に立ったリスク管理が実施されるよう配慮すべきであり、産業育成施策を併せて実施している既存のリスク管理機関からの独立性の確保に留意すべき。 ・リスク分析手法は EFSA などにおいても、科学的なリスク評価と社会的管理措置を分離することにより、食品の安全性の担保を図っている。リスク管理機関の一元化の検討に関しては、食品安全庁が設置された場合のリスク分析との整合性の検討や、関係省庁だけでなく、事業者、消費者、学識者など各ステークホルダーで現在の食品安全行政の検証などを行うことを要望する（同旨 1 件）。 	<p>て客観的かつ中立公正になされる必要があり、また、食品安全委員会は利害調整を行う場ではないので、消費者の代表が委員となることは、適当でないものと考えています。</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>
施策番号 26	・「具体的な施策」として、低コスト導入方法の構築や現場責任者・指導者養成のための研修の取組は評価する。指導者養成や一般的衛生管理を徹底させるための研修等の支援とともに、HACCP 手法の導入の動機付けとなるような情報提供等を行っていただきたい。	これまで、HACCP 手法の導入促進に資する情報提供や、導入に必要な基礎的知識習得のための研修会等を実施しており、引き続き HACCP 手法の導入を促進してまいります。
施策番号 33	・輸入食品についても、放射性物質の基準が順守されているかどうかのモニタリングを強化すべき。	輸入食品については、従前より「旧ソ連原子力発電所事故に係る輸入食品監視指導について」に基づき輸入時監視体制の強化を図っており、ヨーロッパ地域（トルコ及び旧ソ連のウラル山脈以西）から輸入されるきのこ、きのこ乾製品及びトナカイ肉、ポーランド、ウクライナ及びスウェーデンから輸入されるベリー類濃縮加工品について輸入届出の都度、自主検査を実施しています。また、その他の食品についても、放射性物質が高く残留すると想定されるきのこ、トナカイ肉、ビーフエキス、牛肉等についてモニタリング検査を実施しています。
施策番号 34	・食品表示の適正化については、原料原産地表示の拡大（施策番号 70）など一定程度取り組んでいたが、施策番号 69 に関する食品表示一元化検討会における中間論点整理では、反対に現行の原料原産地表示の見直しの意見を掲載したり、わかりやすい表示を目指すことを名目に、義務表示の簡素化を図ろうとする動きが見受けられる。し	<p>現在、食品表示一元化検討会において報告書の取りまとめに向けた検討を行っているところです。</p> <p>なお、健康食品については、現在、消費者委員</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>かし、これらの動きは、消費者の視点に立ったものとはいえない。</p> <p>食品表示の一元的な規制を定めるに当たっては、消費者に食品の安全を求める権利、食品の選択の自由を求める権利、食品に関する情報について知る権利があることを明記し、食品表示がこれらの権利に資する目的を有することを確認すべき。</p> <p>その上で、表示すべき食品表示の項目、内容は、食に関する消費者の権利を確保するために必要かつ十分な内容とすることに留意すべき。</p> <p>なお、施策番号 76、77 に関する健康食品については、その実態を調査し、表示、広告、販売方法について規制を行うこと、また、消費者の健康を損なうおそれのあるものについては、販売禁止としたり、有害性を除去できるように規格基準を策定すべき。</p>	会で議論がなされているところであり、消費者庁においても、「健康食品の表示に関する検討会」論点整理に基づき虚偽・誇大広告の監視の強化など、早急に対応すべきとされた事項に対して対応を進めています。
施策番号 35	<ul style="list-style-type: none"> 改正消費者安全法案の内容を評価し、改正法成立後には適正な執行がなされることを求める。 これまで、財産事案が重大事故等に含まれていなかつた点について、多数消費者財産被害事態を重大事故等に加える改正法案が提出されたことを評価するとともに、改正法成立後は、被害の拡大防止を防止するため、いわゆる「すきま事案」における事業者に対する行政措置が積極的に執行されることを求める。 	必要な体制整備を図った上、改正法成立後、厳正な執行に努めることとしています。
施策番号 39	<ul style="list-style-type: none"> エステティック関連は相談窓口に多く寄せられている。安全性、資格のあり方等積極的に取り組むことを望む。 エステティックサービスによる消費者への身体被害が多数あり、その中には医師法の脱法行為が行われたなどの実態がある。国は消費者の健康被害防止の観点を重視し、法制度の見直しも含め施術者の技術水準の整備等を早急に実施すべき。併せてネット広告の取り締まり等の措置が緊急に必要。(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。
施策番号 40	<ul style="list-style-type: none"> サービス取引は、その内容は施術を受けてみないとわからない。認証など一定の水準が担保されると、トラブルの軽減になると思われる。 エステティックサービス、結婚相手紹介サービスにおいては、消費者からは、信頼してサービスを受けられるメルクマールが見えない状況にあるため、トラブルが多数ある。第三者認証制度の運営・周知への後押しが必須。また、その他には、結婚式場、葬祭サービス、レンタルドレスのトラブルも非常に多数あり、消費者が安心してこれらのサービスを受けられる制度整備が必要。(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くとともに、引き続き検討を行います。
施策番号 41	<p>特商法については、平成 20 年改正で再勧誘禁止規定が導入されているが、未だに訪問販売等の被害はなくならず、手口の巧妙化、悪質化が加速している。特に高齢者を狙った悪質商法は後を絶たず、被害額も増えている。</p> <p>こうした実状を子細に分析の上、不招請勧誘禁止規定の導入を検討すべき。(同旨 1 件)</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。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> 特定商取引法を改正して、インターネットを利用する通信販売における広告に関し、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に不利益となり、かつその判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項（重要不利益事項）についての表示義務を規定されたい。 また、インターネットを用いた通信販売の広告について、重要事項についての不実表示等の事情が存在し、それにより消費者に誤認が生じた場合には、消費者からの契約の申込みの取消しを可能とする規定を設けられたい。 電話勧誘販売については、威圧的な勧誘により強引に契約を迫る資格商法による被害や、短歌・俳句等を嗜む高齢者に対するいわゆる「ほめあげ商法」について、過量な契約を締結させているなどの深刻な被害が発生している。電話勧誘はその性質上攻撃的勧誘を誘発しやすい側面を有しており、上記のとおり深刻な被害をもたらしているものであるにもかかわらず、現行の特定商取引法は、困惑類型につき取消権がなく、また、電話勧誘販売においては、消費者契約法の困惑類型の対象にもならない。さらに、現行の特定商取引法は、過量販売解除の適用範囲を訪問販売に限定しているため、十分な被害回復が図れていない。 以上のことから、高齢者の消費者被害に対しては、特定商取引法の厳正な執行に加え、電話勧誘販売の被害につき実態調査等を行い、その結果を踏まえ、早急に同法の改正を検討すべき。 	
施策番号 41-2	<ul style="list-style-type: none"> 通信販売には表示規制しかない。ネット通販業者の中には、かなりつながりにくい連絡先が表示されていることが多く、相談もたくさんある。実態の伴わない通販業者を規制できる法整備を要望する。 	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 41-3	<ul style="list-style-type: none"> 特定商品等の預託等取引契約に関する法律等の問題点の整理を早期に行い、政省令対応ではなく、法改正を図るべき。 預託法は、これまでの被害発生状況からいえば、商品・権利の指定制をとるため、常に被害の後追いで規制が行われてきた経緯がある。今回、安愚楽事件によって見直しをするのであれば、何よりも指定制の見直しをして被害の未然防止を図るべき。 	<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>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、引き続き検討を行います。</p>
施策番号 42	<ul style="list-style-type: none"> 「民法（債権関係）改正」は、課題も多岐に渡り、分量も膨大で、検討にはまだまだ時間がかかる。まずは、消費者契約法の不招請勧誘の禁止、適合性原則の導入など、消費者契約法の改正議論を開始し、消費者庁が主体的に取り組むことを明記すべき。（同旨1件） 民法改正待ちになるのではなく、不招請勧誘の禁止・適合性原則の導入、平均的損害算定に関する根拠の開示など消費者契約法実体法の改正を早期に図るべき。 消費者契約法については、国会の付帯決議において、施行後5年を目途に同法の見 	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重要であるため、消費者契約に関する裁判例について、収集分析を行うなど、論点の把握等に努めているところですが、いただいた御指摘にも留意しつつ、検討を進めます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>直しを含め所要の措置を講ずることとされていること、国民生活審議会消費者政策部会消費者契約法評価検討委員会が平成19年8月に「消費者契約法の評価及び論点の検討等について」と題する改正論点についてのとりまとめを発表していること、消費者契約にかかるトラブルは日々発生し続いていること等からすれば、同法の改正に向けた検討作業に早期に着手する必要性があることは明らかである。</p> <p>以上のことから、民法（債権関係）改正の議論との連携は必要最低限にとどめ、早期に検討作業を行うべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法の見直しは、既に自治体、適格消費者団体等へのヒアリングを経て、さまざまな問題点が浮き彫りになっているはずであり、不招請勧誘規制、適合性原則規制などの課題について、先行している債権法改正論議の帰着を待つのではなく、消費者に役立つ法として早急に導入を図るべき。また適格消費者団体としては、消費者契約法第9条など不当条項の非常な使いにくさのために、踏みとどまらざるを得ない事案が実際にあり、緊急の見直しが必要。（同旨1件） ・消費者契約法の改正に着手し、消費者被害の未然防止の観点からも、不招請勧誘の禁止、適合性の原則、インターネット取引の急速な進歩にしっかりと対応するべく、取組を明記されたい。民法の改正は明治以来のもので課題抽出だけでも一朝一夕に成るものではない。民法（債権関係）改正の議論はじっくりと各界、省庁横断的にしっかりと取り組むべき。喫緊の課題にまずは着手するよう要請する。 ・「具体的施策」の部分について、消費者契約の特則として必要な法規範は、不当勧誘・不当条項規制の2つの領域のみではないことから、これを明確にすべく、検討対象に関する記述部分（「消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方について」）を、「不当勧誘・不当条項規制を含めた消費者契約に関する特則規定の在り方について」とすべき。 <p>また、検討事項の例示部分も、掲記されている3項目（下記のうち前3項目）に追加して、「消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘の規制、適合性原則、状況の濫用法理、不当条項リストの拡充、複数行為の取消し・無効、継続的契約に関する中途解約権の付与等を含め」とすべき。</p> ・「実施時期」の部分について、「具体的施策」に掲げられているとおり「民法（債権関係）改正の議論と連携して検討」することが必須であるところ、民法改正議論においては、平成25年2月に中間試案を取りまとめることが予定されていることから、本施策の実施時期については、平成24年度に一定の結論を得ることとすべき。 ・消費者団体訴訟制度における差し止め訴訟の対象となる法令を拡大すべき。 	<p>御指摘の点については、今後の制度の検討に際して参考にさせていただき、差止訴訟の対象の拡</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者から取引情報を提供させる強制力を適格消費者団体に付与することを検討すべき。 ・消費者契約法として独立しているので、相談現場で活用ができる。民法に取り込まれると今までのように活用できるか不安。消費者庁として消費者契約法の独自の検討を期待している。 	<p>大について、引き続き検討を行います。</p> <p>御指摘の点については、今後の制度の検討に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号 43	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信事業法関連の事業は自主規制が不十分であり、不招請勧誘の禁止・再勧誘の禁止などを含んだ法整備または特定商取引法の適用除外の見直しをすべき。 	<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、利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」(平成 23 年 12 月)において、勧誘の適正化などを含む取組が業界団体に求められており、業界団体では広告の自主基準の改定や勧誘の自主基準の作成等を行い、平成 24 年 4 月に公表するなど、業界を挙げた取組強化が図られているところです。</p> <p>http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceinprove/20120416_press.html</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質業者は法の隙間を狙って、消費者を被害に巻き込むものである。新たな被害が発生したら、即対応できる法整備を要望する。 	<p>平成 24 年 2 月に個別法で対応困難な財産被害事案について事業者に対する措置等を設けることにより、当該被害の発生・拡大を防止することを目的とする消費者安全法改正案を閣議決定しています。</p>
施策番号 44-2	<ul style="list-style-type: none"> ・「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」の成立後は、「法執行体制の整備や消費者及び事業者への周知等を行い、制度の速やかな定着を図る」旨の記述も、今後の取組方針と基本計画の実施時期に加えられたい。 ・不招請勧誘の禁止条項を盛り込むべき。 ・特定商取引法の一部改正として法案提出されている「訪問購入」につき、指定物品制は採用すべきではない。 <p>理由は、指定物品制は、法の適用範囲の明確性という点では優れているものの、訪問購入事業者において、指定外物品の買取りが行われた場合、特定商取引法の適用が受けられず、被害が多発した物品については後発的に指定物品に加えるといった対応とならざるを得ず、平成 20 年改正によって解消された指定商品・指定役務制度の欠陥</p>	御指摘の点については、引き続き検討することとしています。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	を再び繰り返すおそれが強い。また、あえて指定物品制をとる合理性も見当たらないためである。	
施策番号 44-2、45 又は 新規	<ul style="list-style-type: none"> ・施策番号 44-2、同 45 又は新規施策として、以下の事項の実施及び検討を求める。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 買取取引・通貨交換取引・指定外権利取引・特定継続的役務提供の政令 指定外役務に関する消費者被害への対応のため、特商法の適用範囲の拡大へ向けての法改正の検討 2. 連鎖販売取引に関する特商法等の法改正の検討 3. 提携リース取引に対する法規制の導入の検討 4. クレジット取引の適正化のための割賦販売法の改正等の検討 	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 45	<ul style="list-style-type: none"> ・割賦法の規制強化により、個別クレジットのトラブルは減少した。その反面、総合クレジットや決済代行業者のトラブルは増加している。システムそのものを規制できる包括的な法整備を要望する。 ・割賦販売法からいえば、決済代行や媒介業者の関与があることによって、クレジット会社の責任が免責されるはずがないにもかかわらず、トラブルに陥った消費者の対応先として決済代行等が表に出てくる実態がある。消費者トラブルの未然防止の観点から、割賦販売法の適切な運用が行われるべく強力な指導を期待する。（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。
施策番号 46	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務の主な原因の一つとなっている保証制度について、保証人保護の観点から、抜本的な改革を行うことを明記すべき。 	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、現在、法制審議会民法（債権関係）部会において、保証制度を含む債権関係の諸規定の見直しについての調査審議がされているところであり、御指摘の内容も同部会における今後の調査審議の参考にさせていただきます。
	<ul style="list-style-type: none"> ・貸金業法の全面施行後に、総量規制等を主な理由に「借りられない消費者が困っている」と称して、規制緩和を目論む論調があるが、多重債務問題が激減したのは貸金業法施行の明瞭な成果である。今後は多重債務者のメンタルケアも含め改善プログラムの地道な実施を強く望む。 	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ます。
施策番号 47	<ul style="list-style-type: none"> ・商品先物取引法の執行に関し、国内公設商品先物取引について導入された不招請勧誘禁止が、脱法的に無効化されるようなことがないよう調査し、具体的な対応策の実施について明記されたい。 	御指摘の点については、平成 18 年度より商品先物取引に関する委託者の実態調査を行っており、調査結果を勘案しながら、引き続き、適切な法執行に努めます。
施策番号 48、49	<ul style="list-style-type: none"> ・金融商品取引業が登録制となって以来、詐欺的な取引を行う事業者が増えており、被害も後を絶たない。事業者に対する監督や検査の強化は評価したい。 	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ます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> 通報があった時点ですぐに検査等の対応をとることも必要。そのためには検査体制の強化が必要ではないか。 消費者が金融商品取引を行う際に適切な事業者選択ができるようにするために、事業者情報（登録の有無、行政処分の履歴等）を、消費者でも分かりやすく利用しやすいものとすることが必要と思われる。消費者の巻き込まれる投資関連詐欺の大半が防止できると考える。（同旨1件） 	
施策番号 48～52	<ul style="list-style-type: none"> 新手の金融商品を標榜する金融商品トラブルが後を絶たず、金融庁と警察庁、消費者庁の連携強化が必要である。特に3府の情報の共有化とそれによる各府の機能を活かした相互連携と強化施策が必要である。金融庁は法の執行と業界の取り締まりを、警察庁は詐欺犯の検挙を、消費者庁は消費者への情報の提供を望みたい。 	すでに3府は密接に連携しながら施策を実施しておりますが、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ます。
施策番号 53	<ul style="list-style-type: none"> 保証会社・管理会社・サブリース会社による滞納家賃の不当な取り立て行為が依然として横行している。非正規雇用の増大、景気の悪化等に伴って、家賃の滞納等の発生が急増する中で、不動産業者や貸主による不当な追い出し行為を根絶するためには、家賃債務保証業の適正化及び家賃等の取り立て行為の法規制が必要であり、速やかに法案の上程を求める。保証会社による家賃債務等のデータベース化による、賃借人の入居拒否を行わないようデータベース化及びその利用を禁止するよう求める。滞納家賃の不当な取り立て行為や入居斡旋拒否・入居差別の禁止の徹底を求めるとともに、消費生活センターの相談体制の充実を求める。 家賃の不当な取り立てや、追い出し屋に対する規制を求める。 家賃債務保証会社への法令遵守等の徹底に加えて、賃貸住宅の賃借人の居住の安定の確保を図るため、今年度中に、家賃債務保証業の登録制度の創設、家賃関連債権の取立てに関する不当な行為の禁止等の措置を講ずるための法案を国会に提出すべき。 家賃保証会社、管理会社、サブリース業者などによる滞納家賃の不当な取り立てが依然として横行している。残念ながら追い出し屋規制法案は国会で廃案になったが、追い出し行為を法的に規制しない限り、追い出し屋被害は根絶されない。追い出し屋規制法案の再上程と、家賃保証業者によるデータベースの禁止、賃貸住宅への入居差別の禁止、消費生活センターの相談体制の充実を求める。 滞納賃料の賃貸保証制度に関しては、概ね賃借人が保証料を支払うという歪んだ制度が定着したため、優良顧客まで野放団に保証契約をさせるというロスが発生しているのは、正に「本末転倒」の事態ではないか。 <p>そして、優良顧客の滞納保証料を管理会社が「滞納保証の子会社」を作り優良顧客を現場で取り込んでいき、正に滞納しそうな印象を受ける借主は、外部の保証会社に振るというビジネスモデルが流行りつつあり、業法がないことと相まって、問題が大き</p>	御指摘の点については、今後の取組の検討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>いと言わざるを得ない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家賃債務保証のトラブルが増えている。債権法改正においては、保証人の悲劇を防ぐために個人保証制度の廃止を行うべきと考えるが、個人保証の代替である家賃保証事業についても消費者にとって不当な契約条項や運用が行われないように、適正な制度の構築が必要と考えられる。 	
施策番号 54	<ul style="list-style-type: none"> ・民間賃貸住宅契約のガイドライン再改定については、消費者契約法の不当約款の観点に適合するようなものに改定すべき。 	<p>御指摘の点については、今後の再改訂の実施に際して参考にさせて頂きます。</p> <p>なお、今般改訂した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」「賃貸住宅標準契約書」においては、原状回復について例外としての特約を締結する場合は「民法第 90 条、消費者契約法第 8 条、第 9 条及び第 10 条に反しない内容に限りります」としております。</p>
施策番号 55	<ul style="list-style-type: none"> ・リフォーム業を営む事業者の登録制度と契約内容がわかる書面の交付を徹底すべき。その書面の法定を検討すべき。 	<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きます。</p> <p>なお、リフォーム事業者の登録制度については、リフォーム瑕疵保険を利用する事業者に保険法人への登録を求める制度を実施するとともに、(一社) 住宅瑕疵担保責任保険協会のホームページにおいて、全保険法人に登録されたリフォーム事業者を検索できるサイトを公開しています。また、建設業法第 19 条では、契約金額の多寡に関わらず、建設工事の請負契約において一定以上の契約内容を記載した契約書を相互に交付することを義務付けています。</p>
施策番号 55、56 又は新規	<ul style="list-style-type: none"> ・一定規模以上の改修工事については、詳細見積りの条件を法律上義務付ける法改正を検討すべき。 ・契約書の交付義務をより着実に実施するよう指導監督すべき。 	<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>契約書の交付義務の実施の徹底については、従来より取組を行ってきましたが、今後も引き続き取組を行っていきます。</p>
施策番号 60	<ul style="list-style-type: none"> ・未公開株商法等に法人格が利用されることに鑑み、法人の役員の本人確認のため、法人登記には取締役等の印鑑証明を提出させるなど、関係省庁と連携して対策に当たる旨を明記されたい。 	<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>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> 未公開株、社債、ファンドなどインチキな投資詐欺に対して、金商法改正等の対処がされたが、金商法は消費者保護を目的としていないため、昨今の詐欺的な被害では被害回復は大変困難。消費生活センター等では行方不明になる業者との交渉が難航する。消費者保護を目的とした、金融商品に関する制度の早期整備・運用を強く望む。(同旨2件) 	<p>詐欺的な商法に対しては、金商法の改正により無登録業者が未公開株等の売付け等を行った場合には、その売買契約を原則として無効とすること等としたほか、取締りの強化、注意喚起・普及啓発の強化を行ってきました。</p> <p>さらに、平成24年2月に個別法で対応困難な財産被害事案について事業者に対する措置等を設けることにより、当該被害の発生・拡大を防止することを目的とする消費者安全法改正案を閣議決定しています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 関係省庁及び国民生活センターや日本証券業協会が垣根を超えて連携していることは高く評価したい。注意喚起のために協働して作成されたチラシが郵便局等にも置かれ、高齢者へのアピールも徐々に成果が現れているように思われる。 悪徳業者の用いる手口が日々進化しているため、個別具体的な手口の紹介では、被害の規模を最小化するにとどまる。被害を発生させないためには、「あなただけのうまい話は存在しない」ことを、マスメディア(特にTV)の協力を得て、高齢者に対して日常的に伝えていく等、一般的な注意喚起の取組が必要ではないか。 	<p>高齢者の消費トラブルの防止は、特に重要な課題であると認識しており、御指摘も踏まえ、引き続き施策の推進を図ります。</p>
施策番号 61	<ul style="list-style-type: none"> キャッシングや借金を前提とした加入の禁止、ピラミッド型のシステムの禁止、学生の加入禁止を検討すべき。(同旨1件) マルチ商法については、これを実質的に禁止するという意図で特定商取引法に「連鎖販売取引」として定義されたものの、現在に至るまでその被害は減少するどころ深刻な被害を発生させ続けていること、同商法はその仕組み的に一握りの勝者の下に莫大な敗者を発生させ、経済的・社会的に参加者を破綻に追い込む商法であること、平成20年の特定商取引法改正時の附帯決議において、マルチ商法に関する法規制についても必要な見直しをするとされていること等からすれば、マルチ商法については、消費者に対する注意喚起といった施策にとどまらず、抜本的な禁止規定の制定を検討すべき。 	<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きます。</p> <p>なお、平成24年2月に個別法で対応困難な財産被害事案について事業者に対する措置等を設けることにより、当該被害の発生・拡大を防止することを目的とする消費者安全法改正案を閣議決定しています。</p>
施策番号 64	<ul style="list-style-type: none"> 平成23年度の計画案によれば、金融機関による「被害が疑われる者」に対する連絡等の取組をさらに促進することにより、返金率の向上に努めることとなっていたが、この点に関し「平成23年度の具体的施策の実施状況及び評価」欄には何らの記載がないため、かかる施策の実施状況が不明である。 また、見直し(案)には、当該具体的施策の記載が削除されており、計画案が平成23年度のものより後退したものとなっているように窺える。当該施策は消費者の被害 	<p>御指摘を踏まえ、金融機関による「被害が疑われる者」に対する連絡等の取組の促進に係る実施状況及び見直し(案)について、追加いたしました。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 64 又は新規	<p>回復の観点から非常に重要なものであり、当該施策の実施継続を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・犯罪関与口座のより効果的迅速な凍結のため、銀行協会、消費者庁、警察庁と連携して、投資詐欺的事犯への対処を図るべきである。 	<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> <p>なお、投資詐欺的事犯に関するものも含む預金口座の不正利用に関する情報については、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施しており、可能な限り対処を行っているところです。</p>
施策番号 67-2	<p>・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言われているが、近年デフレが続く中、公共料金の決定に関して消費者の意見を反映する場が無くなっている。</p> <p>東京電力の総合特別事業計画に電力料金の値上げが盛り込まれる状況下で、消費者は、改めて日常的に公共料金の価格を検討し、決定するための手続、仕組みを求めている。消費者の意見が反映されるよう、公共料金の決定に関して消費者団体が参画できる審議会等を設置されたい。その際には、消費者視点に立ち、監視機能を持つ消費者委員会に帰属する会議体として設置されたい。</p> <p>消費者庁設置に伴い、かつて公共料金等の問題を審議した「物価安定政策会議」等がなくなり、あわてて設置された「公共料金に関する検討会」において今度の東京電力の料金値上げ等が検討されたと理解している。消費者庁或いは消費者委員会に公共料金の監視機能を持つ審議会等の設置（検討）を明示していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金については、消費者庁・消費者委員会がもっと関与すべきであり、その検討が経済企画庁の時に比べ消費者にみえにくい。さらなる検討を行い必要な措置を積極的にとることを望む。 ・公共料金問題は、非常に重要である。これまで消費者（利用者）の立場に立った料金設定はされてきていない。また問題点の指摘はされても、実効ある対策が取られてこなかったことが問題。 <p>消費者の立場に立った議論が2月28日の消費者委員会の建議でまとめられている。67-2は「公共料金に関する検討会の中間取りまとめと『消費者委員会の建議』を踏まえ」とし、公共料金が利用者に理解と納得の得られるような設定と見直しが実現されるようにしていただきたい。</p> <p>鉄道運賃、なかでも京成成田空港線・北総線の運賃設定に問題があると思われる。前者では工事費用が上限運賃申請時より大幅に下がったのに、見直しがされていない。北総鉄道への線路使用料の設定と千葉ニュータウン鉄道へのそれとがダブルスタンダ</p>	<p>施策番号67-2に、公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性を確保するための取組を行う施策を追加しました。</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>ードになっている。後者では北総鉄道運賃はH10年に最終値上げがされて以来、経営状態が大幅に改善されて超優良な営業状態であるにもかかわらず、運賃値下げをする道が開かれていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の公共料金は、主管官庁と事業者による密室の協議で決められているとしか思えない。消費者の利益保護がどう考慮されているのか、消費者が納得できる料金ということがどう担保されているのか、ほとんど無視されていると思う。 <p>千葉県印西市では、ここ十数年間、高すぎる鉄道料金（北総鉄道）が多くの地域住民にとって最大の悩みの種であるような状況が続いている。しかも、その原因是、親会社（京成電鉄）と子会社（北総鉄道）との不適正な契約関係にあり、本来下げられるはずの運賃がいつまでも下がらず、子会社の負債返済の負担が鉄道の利用者や沿線自治体に押しつけられているというほかはない。このような供給サイドの「なれ合い」ともいえる契約関係が、「公共料金」だの「総括原価」だの、それに近年の「規制緩和」等々を隠れ蓑にして消費者にツケが回されている状況は、主務官庁がきちんとチェックし、是正してこそその「公共」料金ではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金は、電気料金が注目されているが、鉄道運賃も独占体制の中で、企業の利益本位に設定されてきている。総括原価方式が採用されていることも同じである。 <p>いったん値上げが認可されると、見直しをする仕組みもない。改善命令が適宜出されているということもない。</p> <p>選択の余地のない消費者である利用者の立場で、公共料金の妥当性、社会情勢に照らして見直しの必要の有無などが審議されてしかるべき。</p> <p>鉄道事業法及び鉄道営業法の趣旨からしても、政府が注視し、おかしな場合は法令に則り鉄道事業者に改善を求めることが必要。</p> <p>67-2は「公共料金に関する検討会の中間取りまとめと消費者委員会の建議を踏まえ」とし、基本計画にきちんと位置付け、内容が実現化するようにされたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金について現在、電気料金が注目を集めているが鉄道運賃にも同様な問題が存在する。競合する路線がない場合には競争原理が働かず、運賃は企業の側の一方的な都合によって設定されてきている。そして認可の決定過程が不透明で消費者（利用者）が検証することは困難な状況にある。しかも、いったん値上げが認可されると見直されることは殆どない。 <p>公共料金問題は消費者の生活に多大な影響を与えるにもかかわらず、これまで消費者の立場に配慮した料金設定がなされてきたとは到底思えない。選択の余地のない路線の鉄道利用者として、鉄道運賃においても他の公共料金と併せ決定過程を透明化し、利用者の意見が反映されるよう改善されることを期待。</p>	

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>・公共料金は、昨今電気料金が注目されているが、鉄道運賃も同様な独占体制の中で、企業の利益本位に設定されてきている。総括原価方式が採用されていることも同じ。いったん値上げが認可されると、見直しをする仕組みもない。改善命令が適宜出されているということもない。選択の余地のない消費者である利用者の立場で、公共料金の妥当性、社会情勢に照らして見直しの必要の有無などが審議されてしかるべき。</p> <p>67-2 は「公共料金に関する検討会の中間取りまとめと消費者委員会の建議を踏まえ」とし、基本計画にきちんと位置付け、内容が実現化するようにされたい。</p> <p>・公共料金問題は、非常に重要であるにもかかわらず。これまで消費者（利用者）の立場に立った料金設定はされてきていない。</p> <p>消費者の立場に立った議論が 2 月 28 日の消費者委員会の建議でまとめられている。</p> <p>67-2 は「公共料金に関する検討会の中間取りまとめと「消費者委員会の建議」を踏まえ」とし、公共料金が利用者に理解と納得の得られるような設定と見直しが実現されるようにしていただきたい。</p> <p>・公共料金は、消費者（利用者）にとって選択の余地がなく、料金がいかに生活を圧迫しようとも、利用せざるを得ない。公共料金は独占体制となることから、規制当局の関与が求められていると理解している。</p> <p>ところが、現在は企業側の論理だけで料金は設定されている。消費者の意見の反映はない。生活に密着しているからこそ、料金設定に際しては、企業側の一方的な論理を押し付けるのではなく、情報をきちんと公開し、公共料金を担うことになる消費者の目線からの審査も必要。また料金設定根拠は、担い手である消費者が理解し納得できなくてはいけない。ところが、知ろうとしても、情報が開示されず、担い手が蚊帳の外というのが現状。総括原価方式が問題となっている。電気料金のみならず鉄道運賃においてもこの方式が採用されている。適正な利潤と適正な原価に基づく料金設定となるように規制当局の関与が及ぶことになっているはずだが、何をもって「適正」とするのかが不明朗。一般的な営業利益をはるかに超えた収入がなければ適正と言わないというようなことでは、企業のさらなる値上げの後押しをするようなもので、適正についての基準も消費者目線を入れた見直しが必要。</p> <p>また、いったん決められたものであっても、時代に即した見直しが求められると思う。料金を上げるときだけ認可が必要で、下げるときは届出だけという現行制度では、適正な見直しなどなされようがない。このような問題解決には公共料金に関する検討会の中間取りまとめのみならず、消費者委員会の 2 月 28 日の建議は、より具体的で、非常に有効だと思う。したがって、67-2 には、「公共料金に関する検討会」の中間取りまとめだけではなく「消費者委員会の建議」も加え、それらの内容を実効化するため</p>	

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>に基本計画にしっかりと盛り込み、各省庁に必ず実施するようにしていただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金問題は、非常に重要。これまで消費者（利用者）の立場に立った料金設定はされてきていない。 <p>消費者の立場に立った議論が2月28日の消費者委員会の建議でまとめられている。67-2は「公共料金に関する検討会の中間取りまとめと「消費者委員会の建議」を踏まえ」とし、公共料金が利用者に理解と納得の得られるような設定と見直しが実現されるようにしていただきたい。電気料金、鉄道料金等多々あると思う。消費者目線での料金設定を早急に実現できる具体的な方策の実施を望む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金は、消費者の生活に直結する。それだけに料金設定過程には透明さが求められるし、情報公開をすることでの十分な説明責任も生じる。67-2は「公共料金に関する検討会の中間取りまとめと消費者委員会の建議を踏まえ。改善のための必要な措置を講じます」とし、きちんと実現化するようにされたい。 ・「公共料金に関する研究会」での中間取りまとめを踏まえ、具体的にどのように何を改善するのか、まで書き込まれたい。 ・消費者庁として、公共料金決定に対し、常にどのように実効性を持って取り組むのかを示し、料金決定のための指針を消費者目線に立って早急に策定されたい。 	
施策番号 69	<ul style="list-style-type: none"> ・食品表示一元化については、検討会で整理した中間論点が公表され、意見募集後にたたき台の提案が行われた。しかしながら、4月の第7回検討会に出された案ですら、法制化に向けた考え方が整理されていない状況。法制化に当たっては、現行の食品表示の検証や表示の実効性の検討も行った上で、早急に論点を整理されたい。また、法律で定めることと事業者の自主的な取組に任せることについても整理されたい。 ・食品表示に関する一元的な法律の制定など法体系の在り方については、まず第1に消費者基本法に則って目的をはっきりさせた上で、いわゆる健康食品やアルコール飲料も表示対象に加え、表示項目を現在より減少させることなく、一元化すべき法律と、記載に必要な事項の優先順位や情報提供の見やすさ、理解しやすさを検討されるよう要望する。（同旨1件） ・問題点等の把握・検討について、施策69番には、「現行の食品制度の運用改善を行いつつ、問題点等を把握・検討する」とあるが、「問題点等の把握」や、そのための調査・分析はまだ行われていない。問題点等把握のためには、現状の表示制度のどこに具体的な問題があるのか、それによって具体的に、どこに（誰に）どのような悪影響がでているのかといった詳細な調査・分析が欠かせない。調査分析を実施し、それに基づいた問題点等の把握、その問題点の解決に結びつく施策の検討をお願いしたい。 ・販売形態によって表示規制の有無を区別する合理性について食品表示一元化検討会 	<p>現在、食品表示一元化検討会において報告書の取りまとめに向けた検討を行っているところです。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>の中間論点整理案によれば、「自動販売機は馴染みのある商品が多いから表示の必要はない」「インターネット販売はサイト上で複数回クリックするだけで取引が完了するから表示の必要がある」等、全く合理的根拠がなく整合性も取れていない検討内容が記載されている。施策の検討に当たっては、その施策やその根拠に合理性があるか、他と比較して整合性があるかについて、詳細な調査分析結果を提示した上で、関係事業者を交えて慎重な議論を行うようお願ひする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示の一元化に当たっては、消費者基本法の第2条基本理念において謳われていることを食品表示の目的として改めて明記されたい。 ・現行の食品表示の検証や表示の実効性の検討を行った上で論点整理されたい。 ・法律で定めることと事業者の自主的な取組を主体とすることの整理をされたい。 ・国民の適切な選択に資するよう、食品表示制度改革が喫緊の課題である。世界の趨勢はコーデックス基準を超え、親切な栄養内容の表示、特徴的主要原料の%表示への改革の方向性に舵を切っている。食品流通はグローバル化し国際的整合性が求められているのだと考える。 	
施策番号 70	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の産地への風評被害を避けるためにも、特定の原産地を避けるためでなく、特定の原産地を選ぶための原料原産地の表示の拡大を要望する。 	御指摘の内容については、現在、食品表示一元化検討会において報告書の取りまとめに向けた検討を行っているところです。
施策番号 73	<ul style="list-style-type: none"> ・他の栄養成分との整合性をも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。 	御指摘の内容については、現在、食品表示一元化検討会において報告書の取りまとめに向けた検討を行っているところです。
施策番号 75	<ul style="list-style-type: none"> ・諸外国の研究とともに、消費者ニーズの調査、事業者の実行可能性を考慮した、制度改善の検討を要望する。 	遺伝子組換え食品の表示義務の拡大や食品添加物の表示の在り方については、国際的な状況等を踏まえ、十分な研究を行い、検討を進めます。
施策番号 76	<ul style="list-style-type: none"> ・いわゆる健康食品の表示のあり方は、それによる摂取について消費者の効能の誤認、効能と価格、医療行為への侵害等問題点が多く、早急に健康食品の表示制度の適正化を要望する。 ・現状では、明らかに症状改善の効果をうたう、健康食品の宣伝広告が溢れしており、消費者の健康食品への過度な期待から治療への侵害が報告されている。健康食品と医薬品との違いや摂取時の注意など正しい情報提供体制の早急な整備を要望する。 	御指摘の点については、現在、消費者委員会で議論がなされているところであります、消費者庁においても、「健康食品の表示に関する検討会」論点整理に基づき虚偽・誇大広告の監視の強化など、早急に対応すべきとされた事項に対して対応を進めております。
施策番号 85	<ul style="list-style-type: none"> ・標準化施策に消費者の視点を反映することは重要。平成23年度の施策の実施状況に日本工業標準調査会への消費者代表者の参加状況が記されているが、事業者など他の代表者との比較で消費者代表者が占める割合も加え、その上で「JIS規格原案に消費者の視点を適切に反映させることができた」といえるのかどうか再評価を行っていた 	御指摘の点を明らかにしつつ、今後の評価を行うよう努めます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 87、88	<p>だきたい。</p> <p>・施策番号 88 では「ポータルサイトの拡充」として消費者庁が取り組むことが、明言されてきた。今年度、施策番号 87 の「今後の取組方針」の中に、「消費者教育推進会議」報告中の施策を実施するとし、「ポータルサイトの充実等」も上げられている。消費者にとって、ポータルサイトは消費者教育の入り口としての情報提供サービスとして重要なものである。消費者庁として、リーダーシップを持って、この施策に取り組んでいただきたい。</p> <p>・消費者庁では関係省庁や地方自治体に情報提供等の依頼を行っているとのことだが、消費者団体、NPO、事業者（団体）など多くの有益な消費者教育の教材の作成などをしている。もっと幅を広げた依頼先の拡大が必要。</p> <p>また、折角集めた情報も、消費者にあまり届いていない実情がある。消費者庁の HP のバナーを大きく目立つものにしたり、他省庁や教育関係の HP のトップページにリンクを張るなど、多くの消費者の周知や、様々な場所での利用を促進するよう工夫すべきであり、これらは施策番号 87 に見られる連携の実践でもあると考える。</p>	御指摘の点を踏まえ、消費者教育ポータルサイトが多く利用者に見ていただけるよう利用の促進を工夫するなど、更なる充実を図ります。
施策番号 87、89	<p>・消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実をはかるため、具体的な施策として、消費者庁のリーダーシップのもと、関係省庁、学識経験者、消費者団体、教育関係者等をメンバーとする「消費者教育推進会議」が新たに開催されるようであるが、殆ど消費者行政が施されていない、活動する消費者団体のない市町村もあれば、行政と消費者団体が一体となって消費者行政を進める市町村もありで、消費者行政への取組は、地方公共団体によって格段の差がある。中央で議論された教育手法等を各自治体に投げられても、消費者教育の効率的、効果的な実施は望めないと考える。関係省庁の作成する、消費者教育用の教材や取組の体系化の推進は必要であるが、「消費者教育推進会議」が府や市に設置されれば、その地域社会のニーズに応える、消費者教育ができると考える。</p>	御指摘いただいた「消費者教育推進会議」が府や市などの地方自治体に設置されるよう努めます。
施策番号 87、90	<p>・施策番号 87 の具体的な施策には国における「消費者教育の推進体制の整備」が、施策番号 90 の具体的な施策には地方における「消費者教育の推進体制の整備」について書かれている。が、このままでは、国と地方自治体の施策の連携が分からぬ。「消費者教育推進法」が整備される中で、一体とした施策とすべき。</p> <p>また、ここで書かれている連携は行政内での連携にとどまっているが、行政外の消費者団体、事業者団体、NPO 等マルチステークホルダーとの連携が必要だと考える。</p> <p>現在、「社会的責任に関する円卓会議」の場で、政府をはじめ、消費者団体、事業者団体、NPO 等マルチステークホルダーが協働して社会課題の解決のための議論や実践を行っているが、そこには消費者教育も含まれている。文科省が「社会的責任に関する</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、多様な主体が連携・協働して消費者教育を推進できるよう検討を進めます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	円卓会議」の協力を得て、「消費者教育フェスタ」を実施しているのもその一環である。ぜひ、マルチステークホルダーが協働して取り組むといった考え方を取り入れるべきである。現在消費者教育は多くの主体が取り組んでいるが、単に関係省庁に任せるだけではなく、消費者庁が統一的な観点での消費者教育について司令塔機能、リーダーシップを發揮し、各省庁におけるこれらの取組への判断を示すことが必要である。	
施策番号 87、88、90	<ul style="list-style-type: none"> 消費者教育は多くのところで取り組んでいるが、統一的な視点での消費者教育を消費者庁がリーダーシップを取って行うべきと考える。 「連携して消費者教育を体系的に進める体制の確立」の施策について、関連する施策（施策番号90）、重複する施策（施策番号88）があり、それらとの関係が見えない。 ・施策番号90の一部には、「消費者教育の推進体制の整備」が盛り込まれているが、施策番号87も「連携して体系的に進める体制を確立する」がある。これらの関係を見るように記載すべきではないか。 ・「今後の取組方針」のなかに、「ポータルサイトの充実等」の記載があるが、施策番号88は、「ポータルサイトの拡充」が盛り込まれている。これらは施策の重複と考えられ、効率性から疑問があるので、見直し、もしく検証・評価の結果への説明が必要である。 	<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> <p>また、消費者基本計画における消費者教育の各施策の記載等については、今後、御指摘の点も踏まえ検討を進めます。</p> <p>なお、「ポータルサイトの充実等」の記載は、消費者教育推進会議のとりまとめにあります「今後の対応」の例として記載したものです。</p>
施策番号 87 ～99	<ul style="list-style-type: none"> 一見それぞれ独立した施策として分類・表現されているが、かなりの部分で重複感がある。特に消費者庁の司令塔機能としての役割分担が消費者に明確に理解でき、評価できるような分類・表現に再構築して欲しい。 	消費者基本計画における消費者教育の各施策の記載等については、今後、御指摘の点も踏まえ、検討を行います。
施策番号 88	<ul style="list-style-type: none"> ・「ポータルサイトの拡充等」という施策についての評価が十分ではないと考える。 「実施状況等」によると、消費者庁では、関係省庁や地方自治体に情報提供等の依頼を行っているようだが、消費者団体、NPO、事業者（団体）など多くの有益な消費者教育の教材の作成などをやっており、依頼先の拡大が必要であると考える。これらは施策番号87に見られる連携の実践でもあるのではないか。 	<p>御指摘の点を踏まえ、関係省庁や地方自治体以外にも情報提供を呼びかけるなど、消費者教育ポータルサイトの更なる充実を図ります。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育ポータルサイトは、消費者教育の教材開発や提供に関する民間の自主的な取組を集め、広く国民が利用できるようにするものであり、評価できる。参考指標として、提供情報数は有効と思うが、さらに多面的な評価を行えるような指標（どういう主体がどのような情報提供を行っているかという分析）が必要ではないか。 ・消費者教育ポータルサイトの存在そのものの認知が低いのではないか。金融広報中央委員会の「知るばると」のように愛称をつける、コンテストを行う等の取組を参考にしてみてもよいのではないか。 	御指摘の点を踏まえ、検証・評価の在り方を検討するとともに、「知るばると」の愛称などのように認知度を上げるための工夫を行うなど、消費者教育ポータルサイトの更なる充実を図ります。
施策番号 90	<ul style="list-style-type: none"> 地方では、教育委員会と消費者行政の連携はやりにくいと聞いている。消費者庁の強いリーダーシップを期待する。 	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くとともに、多様な主体

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> 「教育委員会と消費者行政担当部局との連携」という施策について、連携の範囲が狭いのではないか。施策自体の見直しが必要と考える。 <p>ここでの連携は行政内での連携にとどまっている。現在、「社会的責任に関する円卓会議」の場で、政府をはじめ、消費者団体、事業者団体、NPO等マルチステークホルダーが協働して社会課題の解決のための議論や実践を行っているが、そこでは消費者教育も含まれている。文科省が「社会的責任に関する円卓会議」の協力を得て、消費者教育フェスタを実施しているのもその一環。施策番号 90 の連携の拡大という視点での施策の見直し、もしくは新規施策として策定の必要があると考える。(同旨 1 件)</p>	が連携・協働して消費者教育を推進できるよう検討を進めます。
施策番号 91	<ul style="list-style-type: none"> 23年度の施策の実施に当たり、啓発等の受講後のアンケートを実施しているが、施策番号91、95の「実施状況及び評価」には、その実施、結果等の記載がない。少なくとも「評価」については、実施したアンケート結果を踏まえた消費者庁の判断が評価になると考える。(同旨 1 件) 	御指摘の点を踏まえ、施策番号 91, 95 等の「実施状況及び評価」の記載を追記いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> 重複する施策(施策番号 95)があり、それらとの関連性がみえない。 <p>施策番号 91 は「学校教育及び社会教育における消費者教育の推進方策についての検討及び指針の作成」であり、施策番号 95 は「大学生等及び社会教育における消費者教育の指針の普及・啓発の実施」があるが、この二つの施策の実施予定と実施状況をみると、同じ対象者に対し、指針の普及・啓発が行われている。効率性に課題があると言わざるを得ない。</p>	御指摘の点について、大学等及び社会教育における消費者教育の指針の普及・啓発は、今後施策番号 95, 98 において継続的に実施します。
施策番号 91、92	<ul style="list-style-type: none"> 関連する施策(施策番号 92)があり、それらとの関係がみえない。施策番号 91 は「学校教育及び社会教育における消費者教育の推進方策についての検討指針の作成」となっているが、施策番号 92 は「学校教育及び社会教育における取組状況調査」となっており、関連性が高いと思われる。本来これらの施策は一緒に実施すべき性質のものではないか。もし、指針を作成するに当たって、実態調査が必要な場合は指針の作成前、あるいは指針の効果測定をしたいのであれば、指針作成後の実態調査となり、いずれも関連して実施するのが効率性からは望ましいと考える。(同旨 1 件) 	<p>平成 22 年度に「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を作成するに当たっては、大学及び教育委員会に対し取組状況調査を行い、実態を把握した上で取りまとめたところです。</p> <p>また、この取組状況調査は、指針の作成だけでなく、消費者教育に関する各施策の推進に当たっても必要なものと認識しております。</p> <p>学校教育及び社会教育における消費者教育の調査を継続して実施するとともに、消費者基本計画における各施策の記載等については、今後、御指摘の点も踏まえ、検討を進めます。</p>
施策番号 94	<ul style="list-style-type: none"> 現在、消費者教育は多くの主体が取り組んでいるが、単に関係省庁にまかせるだけではなく、消費者庁が統一的な観点での消費者教育について司令塔機能を發揮し、各省庁におけるこれらの取組への判断を示すことが必要。(同旨 1 件) <p>「新学習指導要領を反映した副読本や教材の作成等学校における消費者教育の支</p>	消費者基本計画における評価・検証の記載等については、今後、御指摘の点も踏まえて検討を進めます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>援」の施策について、省庁別に詳しい内容を記載しているのは説明責任の観点からも優れていると思われる。が、これだけでは、消費者庁の司令塔機能としての役割がみえない。「評価」項目を設け、消費者庁の判断を記載することで、他省庁等からは消費者庁の司令塔機能の確認を行うことができると思われる。(同旨1件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施策番号 87「連携して消費者教育を体系的に進める体制の確立」の実践としても重要であると考える。「評価」の項目に消費者庁の判断を記載することで、利害関係者は消費者庁の司令塔機能の確認を行うことができると思える。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・学校における消費者教育支援には、外部の専門家として、特に消費生活相談員を登用すべき。消費生活相談員は今、起きている消費者トラブル情報はもとより、体系的な契約の知識や関係する法律や対応策までの基本的知見を有しており、学校における消費者教育支援に役立つ力があると考える。(同旨1件) 	御指摘の点については、消費者教育を推進する上で重要な点であり、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 96	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁、金融庁、公正取引委員会、文科省等の実施状況の報告では、多くの施策が実施されているが、教育テーマや優先性などが適切だったのかが、「検証・評価」からは見出せない。 <p>消費者庁は、司令塔機能として、消費者教育の教材に関する、各府省庁で取り上げられたテーマの適切性や優先順位を検証し、消費者相談の内容と照らし合わせながら評価し、次年度以降の各府省庁の取組にフィードバックしていくように、調整していくことを、課題として取り上げられたい。(同旨1件)</p>	消費者基本計画における評価・検証の記載等については、今後、御指摘の点も踏まえ、検討を進めます。
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育用教材作成、出前講座の実施など消費者教育についても、消費生活相談員が長年全国各地で実施してきたことであり、消費生活相談員を登用するべきと考える。(同旨1件) 	御指摘の点については、消費者教育を推進する上で重要な点であり、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 94, 96	<ul style="list-style-type: none"> ・「基礎から学べる金融ガイド」は、消費者が必要な情報をカバーし、分かりやすく説明されており、よくできた教材である。学校を通じて家庭に配付、成人式で新成人に配付等の取組は、資産形成期にある世帯に配付されることに繋がり、効果的である。 <p>「基礎から学べる金融ガイド」の投資に関する記述には、改訂時に見直しが必要と思われる箇所がある。例えば、投資のために利用できる金融商品が株や債券、投資信託しかないかのような印象を与えており、多様な投資商品が開発・提供されている現状と合致しない。また、投資信託は投資の入門的な商品であるが、敢えてこのような表現をする必要があるのか疑問。株式は証券会社以外でも買えるという豆知識は、一般の世帯に必要とは思えない。しっかりとした証券会社（金融商品取引業者というべきか）で取引することが自分の資産を守るために必要ということを、具体的な投資詐欺の話の前にすべき。</p>	次期改訂に際し、御指摘の点も踏まえ、記述内容等の見直しを検討したいと考えます。
施策番号 97	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な施策への評価について、「消費者教育推進会議」では多方面からメンバーが集 	御指摘の点については、今後、検討を進めます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>められたものの、多様な意見が交わせる場を目指して協議の持ち方が工夫されたとはいはず、実質的な連携が進んだとは言いがたい状況である。「消費者教育フェスタ」では、多様な団体が参加し交流が進んだことは評価できるが、消費者庁としても、連携を推進するためどのように主体的に関わったかを具体的に明記したうえで、今後の関与について具体的に示されたい。</p>	
施策番号 108	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が、消費者団体についての基礎資料として「消費者団体基本調査」の資料を配布し、審議会等に“必要な”消費者代表を置くことを促したことは、評価できる。しかし、未だ、本当に、消費者代表が置かれているのかの「検証・評価」はできていないと思われる。平成22年度には各府省庁の審議会等の実態調査が行われていたが、調査結果の中でも、消費者代表とされている委員が本当に消費者代表なのか等、判然としない部分が残り、それらに対しての消費者庁の評価も特にされていない。「評価」では、実態上の課題を発見し、次年度の施策の見直しに反映していくべきではないか。(同旨1件) 審議委員会等の選任問題は、具体的施策に沿った実施内容になっていないのではないか。「消費者団体基本調査」の資料を配布するのは消費者団体についての基礎資料を配布したにすぎないし、「消費者代表を置くべき」審議会等に“必要な”消費者代表を置くことができたのかの「検証・評価」ができていないと思われる。平成22年度においては各府省庁の審議会等の実態調査が行われていたが、そこでは、消費者代表とされている委員が本当に消費者代表なのか疑問の審議会等も存在していたが、それらに対しての消費者庁の評価はなされておらず、未だに問題が解消されていない。例えば消費者委員会は、事業者代表も学者もすべて消費者代表としてカウントされている。これでは極端にいえば、消費者委員会が全員事業者代表でも消費者代表ということになってしまう。「評価」においてはこのような実態上の課題を発掘し、次年度の施策の見直しに反映していくべきではないかと考える。 	<p>審議会委員の選任に当たって、必要に応じて消費者団体からの委員の選定を各省庁が円滑に行なえるよう、「消費者団体基本調査」の結果（消費者団体名簿）を各省庁に配布しました。</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>
施策番号 110	<ul style="list-style-type: none"> 集団的消費者被害回復に関する訴訟制度は「平成24年常会への法案提出を目指し検討を行う」と取組方針にあるが、早期に法案を提出し、制度を導入されたい。財産の隠匿・散逸防止策と行政による経済的不利益賦課制度も、早期の制度実現が必要である。基本計画の実施時期が「平成24年度中を目途に取りまとめ」とされているが、検討の取りまとめは平成24年度の早い時期に行い、できるだけ早期の法案提出を目指されたい。(同旨3件) 従来、悪質商法については、多数の消費者被害が発生しているにもかかわらず、手口や事業者名の公表の遅れや、何よりも端的にその悪質商法を排除することができない 	<p>集団的消費者被害回復に係る訴訟制度については、できる限り早期に成案を得て、国会へ法案を提出することを目指し、検討を進めます。</p> <p>財産の隠匿・散逸防止策と行政による経済的不利益賦課制度のさらなる課題については、「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」における議論を踏まえ、引き続き検討を進めます。</p> <p>御指摘の点については、今後の制度の検討に際して参考にさせていただき、財産の隠匿・散逸防</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>いため、多数の消費者被害を生ぜしめてきた。そのため、消費者相談の現場では事業者の悪質性を認識しながら、個々の苦情に対応した解決はできても、根本的に悪質な事業そのものをやめさせ、事業者の財産の隠匿・散逸を防いで、消費者の被害を回復することが非常に困難な状況が続いている。そこで消費者庁に、検討会が設けられているが、具体的に現場で役立つ結論は未だ得られていない状況。今国会に、重大な財産被害を生じさせた事業者に対する行政措置の導入や消費者被害の発生・拡大情報の関係機関への提供等を内容とする「消費者安全法の一部を改正する法律案」が提出されたところであり、この改正を活かす意味からも、消費者庁が迅速に強い権限を發揮して、業務の差し止めを実施し、同時に事業者の財産の隠匿・散逸を防ぐ手立てを講じるなどの行政手法を早急に検討し、実効性のある制度を確立することが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府が消費者被害に対する救済手段を法的に確保しようと専門調査会等を通じて多くの検討努力を重ねている点について敬意を表する。 <p>しかしながら、現時点で入手可能な骨子等に基づく限り、本訴訟制度が日本の経済活動及び競争力に対して与える影響について、依然として数多くの論点を有しているとみられる(一例として、「集団訴訟制度は、法の施行日以後に生じた事由に基づく請求にのみ適用されるべき」であると考える)ことから、「消費者基本計画(改定素案)」に示された実施時期である「平成24年常会への法案提出」に必ずしも拘ることなく、法案の提出、法律の施行に向けた最終判断がなされる前に、各産業界からの意見聞き取りの機会を持つこと等を通じて本訴訟制度案に対するさらなる研究を進め、包括的で実行可能な集団訴訟制度のあり方を慎重に検討すべき。</p>	<p>止策と行政による経済的不利益賦課制度のさらなる課題について、「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」における議論を踏まえ、引き続き検討を進めます。</p> <p>御指摘の点については、今後の制度の検討に際して参考にさせていただきます。</p>
施策番号 111	<ul style="list-style-type: none"> ・実際に、各自治体の多重債務問題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われたい。それとあわせ、「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」が、地方消費者行政の中における多重債務問題に対して本当に効果的、効率的であったか、検証されたい。 <p>「地方消費者行政活性化基金」終了後、消費者行政の財源が減少することが予想される中で、多重債務問題に関しても、自治体へのフォロー等、今後どのように取り組んでいくかを、施策を挙げるなどして、支援されたい。</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、「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」については、本年7月に取りまとめた「地方消費者行政の充実・強化ための指針」において検証しています。</p>
施策番号 113	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターのADRについては、昨今の法務省認証民間ADR機関は100を超えており、行政施策の官から民への流れの中でいつまでもADRを膨大な予算をかけて実施するべきではないと考える。国は法執行をしっかりと強化することが重要であり、国民生活センターは消費者被害の未然防止に重点を置くことが必要。話し合いで和解をしようというADR手続に国民生活センターが介在すること自体違和感がある。 ・消費者に紛争解決の手段について選択の機会を提供することも制度の普及には必要 	<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
施策番号 115	<p>と思われることから、国民生活センターの ADR を維持すべき。</p> <p>・広報については、各 ADR 機関へ、事案の具体的な公表（概要、経緯、結果等）を求めるみたい。それにより、各地の消費生活センターでの紛争解決への指針となったり、消費者被害の未然防止、再発防止、判例の積み重ねに値するような実効性が期待できるからである。また、ADR 機関の周知にも繋がると考える。</p> <p>・金融トラブル連絡協議会での議論が、各 ADR 機関の紛争解決等に生かすことを目的に、情報や議論がどのように活用されたか検証されたい。</p> <p>・現在、消費者庁「国民生活センターの国への移行を踏ました消費者行政の体制の在り方に関する検討会」で、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んでいるので、その中でも、「金融業界・業態横断的な ADR 機関」の効果的な在り方について検討されたい。</p>	<p>① 金融 ADR 機関における紛争終結事案の概要等の公表につきましては、すでに各金融 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うえ報告するとともに、金融庁ウェブサイトにおいても公表しているところです。</p> <p>② 金融トラブル連絡調整協議会において各委員から出された金融 ADR 機関の業務改善等に対する意見・要望等については、必要に応じ、金融 ADR 機関に対応を検討するよう促しています。例えば、同協議会で委員から要望のあった「利用者利便性向上に向けた利用者アンケートの実施」については、各金融 ADR 機関において適切に対応しているほか、アンケート結果を踏まえ、更なる業務改善につながる対応を図ることを検討しています。</p> <p>③ 金融 ADR 制度は 22 年 10 月から、金融 ADR 機関が業務を開始したところです。制度が稼動して間もない現状においては、まずは各機関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 機関やさまざま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>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<ul style="list-style-type: none"> ・金融 ADR の周知のために官民挙げて取組んでおられることを評価する。なお、金融 ADR については、各事業者団体等がサービスを提供していることから、消費者の中立性に対する信頼が確立するには時間を要することが予想される。 ・ADR の存在を知らない消費者はまだ多い。チラシや HP では広報に限界があることから、マスメディアによる制度紹介（広報ではなく記事として）等も働きかける必要があるのではないか。 ・当事者のプライバシーを侵害しない範囲での紛争事例の公表、紛争の起りやすい商品や取引の類型化を行う等して被害防止情報として提供する等の取組を引き続き強化していただきたい。 ・ADR の現場の声を政策に反映させるためにも、金融トラブル調整連絡協議会の機能強化が望まれる。 	<p>更に、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を求めております。</p> <p>貴重な御意見として承ります。</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ているほか、23 年 7 月には、政府広報オンラインに「金融トラブル、費用をかけずに早期解決！金融 ADR 制度をご利用ください」を掲載するなど、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> <p>さらに、金融庁では、金融 ADR 制度の紹介等にかかる記事の掲載に際し、報道機関等から取材があった場合には、積極的に対応しているところです。</p> <p>上記①に同じ</p> <p>今後とも、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 機関やさまざま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</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 119	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターは土日祝日だけでなく直接相談を受けるべき。そのなかで、地方相談窓口の支援、バックアップができ、信頼して相談もできる。机上でのバックアップにならないよう直接相談を受けるべき。(同旨 2 件) 	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いてまいります。
施 策 番 号 121、122	<ul style="list-style-type: none"> ・地方自治体への放射性物質検査機器の貸与は、消費者庁の公表資料によれば「(独)国民生活センターの運営費交付金による支援を受けて実施」とあるが、(独)国民生活センターの運営費交付金（2008 年度補正予算により措置された 98 億円余り）については、この検査機器貸与事業に充当してもなお 58 億円余りの執行残額が見込まれることが会計検査院によって指摘されている（2011 年 12 月）。 <p>施策の実施状況の評価には、(独)国民生活センターが当該運営費交付金を活用して実施する予定であった地方公共団体の消費者行政を支援するための事業についての評価もあわせて記述し、これらの当初予定事業についても着実に実施されたい。</p> <p>【地方消費者行政支援のための財源確保を求める意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の処遇については、相談員のモチベーションの維持及び相談業務の質の向上の観点からも、引き下げるとは適當ではない。 <p>当該期間終了後は地方自治として、地方公共団体の判断により、自ら人員や予算を振り分けることを基本姿勢とするとの見解があるが、自治体によって、処遇条件に大きな違いが生じるのは、相談員の立場から見れば好ましいことではない。</p> <p>昨今の大変厳しい財政状況の中、新たな自主財源の確保は非常に困難な状況でもあり、ぜひ引き続き、各自治体に対する財政支援の継続を強くお願いする。○自治体の消費者行政に対する財政支援は引き続き行うべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・具体的な施策の⑤に「活性化基金終了後においても、地方消費者行政に積極的に取り組む地方自治体を引き続き支援し」とあるが、「集中育成・強化期間」中でも消費者行政予算のない市区町村が 10%余りあり、相談員の雇用期間の更新制限を設ける割合が市町村では増加していることを示す調査結果もある。消費者が居住地に依らず一定水準の行政サービスを享受できることは必要であり、さまざまな理由で消費者行政の強化が困難な地方自治体への支援も必要である。活性化基金終了後、これらの自治体での取組も下支えできるような財源確保の検討も、具体的な施策に加えられたい。 ・地方消費者行政活性化基金の期間は「集中育成・強化期間」としての位置付けであ 	<p>(独) 国民生活センターにおいては、土日祝日だけでなく、平日においても、話中で最寄りの消費生活センターがつながらない場合に電話番号を案内し、消費者からの相談を受ける「平日バックアップ相談」を行っておりますが、御指摘の点については、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>御意見を踏まえ、(独)国民生活センターの運営交付金を活用して実施している事業の一つである「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」について、追記いたしました。</p>
		施策番号 122 の具体的な施策⑥に、御指摘の地方消費者行政支援のための財源確保に向けた検討が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。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>るが、その期間においても消費者行政予算のない地方自治体が10%強あると聞く。消費者がどこに居住しているかに関わらず一定の水準の行政サービスを受けることができることは必要である。活性化基金の終了後、現在でも存在する様々な理由により消費者行政の強化が困難な地方自治体での取組も支えられるような財源や支援の確保を施策とされたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国では、地方消費者行政の充実・強化を推進するための支援策として「地方消費者行政活性化基金」及び「住民生活に光りを注ぐ交付金」を創設し、自治体でも消費生活相談室の設置に伴う経費や新規に採用した相談員の雇用、消費生活相談員のスキルアップを図る研修事業、消費者への啓発事業などに活用しているが、両交付金は、平成24年度で廃止されることとなっており、今後の事業継続が懸念されるところである。については、平成25年度以降の継続的かつ実効的な国の財政支援について強く要望するとともに、国の動向についても速やかに情報提供をされるよう特段のご配慮を願いたい。 ・地方消費者行政の支援については、使途を本課職員の人事費にも広げたうえで基金を相当期間延長すべき。 <p>支援額については基金の利用実績を踏まえ、基金の1年当たりの利用額（約70億円）の獲得を目指すべき。</p> <p>支援の対象は、消費者行政に積極的に取り組む地方自治体だけではなく、積極的ではない自治体にどのように取組を促進してもらえるかを実証的に検討したうえ、実効的な財政措置を含めて実施すべき。</p> <p>なお、PIO-NET入力費用等国の事務と評価されるものについては地方財政法改正により恒久的に国が負担すべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政活性化基金は、各自治体において相談窓口の増設、並びに相談員の増員及び処遇改善に一定の効果をもたらした。また、それ以外にも一定の消費者被害救済に資する取組が各自治体においてなされている。 <p>独立行政法人国民生活センターが発表する消費生活相談の状況を見るにつけ、相談件数は減少する様子はなく、今後も消費生活相談窓口の充実は重要な課題であると考える。そこで、相談窓口の増設、並びに相談員の増員及び処遇改善などの基金によってもたらされた一定の効果が一時のものにならないよう、基金終了後における財源確保措置を早急に構築すべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・素案中の④の「消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、協働の在り方」は、本来、国民生活の安全 	<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が、地域主権改革は、消費者行政を含む地方行政を充実・強化して</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>を確保するために国と自治体が責任を持って整備されたい。各地域で求められる消費者行政を実現するために、「地域住民の意思に基づく充実強化」を図ることは必要であるが、自治体とその住民に責任を持たせる「地域主権改革の理念」とは切り離して考えるべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費生活センターの法制上の位置付けや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、・・・協働の在り方」は、地域住民の意思に基づいて整備されるものではなく、国民生活の安全を確保するために国と自治体が責任を負うことを基本原則にして設計されるものである。「地域主権改革」は、国の責任を棚上げし、自治体とその住民に責任を転嫁するものであり、「地域主権改革」の理念に基づいて行われてはならないことから、素案中の④の「地域住民の意思に基づく充実強化が図られるよう、地域主権改革の理念を踏まえ、」を削除すべき。 ・素案中の④について、「消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、共同の在り方について」検討を行うのは、そもそも本来的な国の役割と考える。地域住民の意思に基づく充実強化は当然のこととして、ここに地域主権改革が登場する余地はないはずと考える。 ・平成23年2月消費者庁発出「お願い文書」で例示されていた、消費生活センター業務の民間委託については、結果として、地方自治体に民間委託を選択肢として推奨したイメージを与えたものとなり、その補足も適切になされるべき。(同旨1件) 	<p>いくための改革であると認識しています。</p> <p>消費者庁としては、自治体との連携を強化しつつ、自治体の取組を支援するほか、先進的・モデル的取組を紹介しながら、自治体の首長に対して消費者行政強化を働きかけていきます。</p>
		<p>御指摘の点については、民間委託が単なるコスト削減手段にならないよう補足しています。</p> <p>民間委託は、地域の実情を踏まえた相談体制充実の一つの在り方だと考えます。消費者庁としては、自治体が直接消費生活相談員を任用する場合においても、民間委託等による場合においても、消費生活相談員の専門性の向上を考慮した任用と専門性に見合った処遇が図られることが重要だと考えており、自治体の首長に対して働きかけを行っていきます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的施策①から③について、地域間格差を可能な限り発生させないための施策をより一層推進する必要がある。インターネットの普及等により、消費者被害は全国どの地域においても発生する問題となっており、また、その発生可能性も地域間の格差がなくなってきたといえる。そこで、全国どの地域においても、消費者被害に遭われた方が気軽に相談することのできる窓口として各自治体の消費生活センターが存在することが必要であり、かつ、全国の相談窓口において、同じレベルで相談に対応することのできる体制を構築する必要がある。 	<p>121・122の具体的施策の①から③については、御指摘の点を踏まえた記載となっております。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	・「地方消費者行政の充実・強化のための指針」について、消費生活相談員の処遇の改善の取組には、消費生活相談員の雇い止めに対する施策を盛り込むことを強く望む。	御指摘の点については、本年7月に取りまとめた「地方消費者行政の充実・強化のための指針」においても、消費者庁の取組として消費生活相談員の処遇改善の働きかけについて記載するとともに、地方自治体への期待として相談員の任用と処遇の改善を記載しています。
施 策 番 号 122-2	<ul style="list-style-type: none"> ・私が勤務する窓口は、年度更新である。毎年年度末近くに、次年度の雇用条件について悩まされ、時には指定管理者への丸投げなどの話も出て、不安定な状態である。よりよい助言ができるよう日々自己研鑽しているが、ボーナスも昇給もなく、いつまでモチベーションを持ち続けることができるか、自信はない。相談内容がよろず相談化する中、相談者の要求も年々厳しくなり、この面からも不安定な状況である。相談員として自活することもできず、若い人にこの仕事を自信を持って紹介ができない。若い優秀な相談員を育成するためにも、資格を法定化し、少しでも魅力ある職業になってほしいと願っている。 ・消費生活相談員の資格の法的位置づけの明確化については、消費者庁検討会でのアンケート調査でも地方自体のセンター長、地方自治体の消費生活相談員が、消費者の信頼性の確保のためにも強く求めているものである。資格の法定化がされれば、地方での受験者も増え、その結果、地方自治体での消費生活相談員の質が確保され、消費者にとって「全国どこに住んでいても、トラブルが起きたときは消費生活相談窓口に行き、良質の助言やあっせんが受けられる」ことが実現できる。消費者のために早期実現が必要と考える。(同旨1件) 	消費生活相談員資格の法的位置付けに関しては、検討を進めているところであり、施策番号122-2に新規施策として記載しております。
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格の法的位置づけの明確化については現行3資格者（消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザー、消費生活専門相談員）すら置けていない地方自治体の状況を考えると、質の向上と体制整備の美名の下に地域間格差を助長するのではないかと危惧される。何よりも地方消費者行政を混乱させるものであってはならないと考える。消費者にとってのより良い相談窓口の設置が究極の目的であることから、身近な自治体に消費者に寄り添う相談員の確保の観点からの議論があってしかるべきと考える。 ・消費生活相談員の法的位置づけを明確化する必要が果たしてあるのか。消費者相談数は減少している中で、消費者相談員が地方にとって本当に求められている人材なのか。今必要なのは、民生委員や介護職員など気軽に隣人にアドバイスできるような、身近な助言者の育成こそ図られるべきである。法的位置づけは地方行政の負担になることが考えられ、地方は地方で強化したい分野があり、いたずらに消費生活相談員 	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。
		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。

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 123	だけを特別扱いしてはならない。	消費者ホットラインは、消費者の身近な相談窓口を案内するナビダイヤルです。 本施策における「接続」とは、インターネットによる接続でなく、電話回線による接続を意味します。 なお、直接接続は、消費者がナビダイヤルにかけた際に、電話を切ること無しに、ガイダンスに沿って操作することでナビダイヤルから自治体の消費生活センターや相談窓口に接続できることを指します。
	・通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口をさらに増やすとあるが、誰が直接接続できるのか不明。消費者が直接インターネットなどで相談をするということであれば、反対であり削除すべき。現在の各地のセンターの相談員・職員の人材不足や人数不足では対応ができない。 ・消費生活センターの充実を求める。	御指摘の点を踏まえながら、引き続き地方消費者行政の充実・強化に取り組みます。
施策番号 126	・「相談員の窓」の設置は、法令解釈の問合せ窓口として、限定した運用にすべき。消費者被害相談事案の解決に向けて相談員が活用する相談窓口は、国民生活センターの窓口を充実強化して対応すべき。	「相談員の窓」は、法令解釈の問い合わせ窓口として限定して運用しております。
施策番号 127	【適格消費者団体への財政支援の具体化を求める意見】 ・具体的な施策で、「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の訴訟追行主体となる適格消費者団体が業務遂行に係る費用等を得られるよう措置する方向で検討」する旨の記述があるが、同訴訟制度の実効性を担保するためには、さらに財政支援措置が必要である。基本計画の実施時期は「引き続き検討」に留めず、期限を明記して支援措置を具体化されたい。 ・対象事案が広がっている中、情報提供や財政支援について具体的に実施すべき。 ・集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の実行性を担保するためには、適格消費者団体が業務遂行に係る費用確保の措置が必要である。期限を決めて支援措置を具体化されたい。 ・「今後の取組方針」について、適格消費者団体は、資金的に困窮しているが、国による資金の確保については何の措置もなされていない。 このため、 (1)平成24年度補正予算及び平成25年度本予算において、適格消費者団体に運営費を交付すること (2)適格消費者団体に資金援助を行っている「消費者支援基金」に寄付を行うように、事業者、消費者に広報周知を行うこと	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、適格消費者団体からヒアリングなどを行いながら、消費者団体訴訟制度の周知・広報を実施するとともに認定NPO法人への認定申請を促してきたところです。また、平成24年度予算においては、更なる制度の周知等を行うための経費を計上しており、御指摘の点も踏まえながら、施策を実施します。 また、集団的消費者被害回復に係る訴訟制度について、一定の要件を満たした適格消費者団体が訴訟追行主体として想定されており、当該団体が業務遂行に係る費用等を得られるよう措置する方向で検討しているところです。 いただいた御意見も踏まえながら、引き続き、必要な支援策について検討を進めます。

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>を追加していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 適格消費者団体の差止請求活動は、正に消費者のための公益活動であり社会的インフラと評価もできるが、しかし他方、恒常的な形態での財政的な支援等が行われないと、将来の活動維持が困難になるおそれがある。そのような事態を防ぐためにも積極的な支援をお願いしたい。 適格消費者団体による集団的消費者被害回復にかかる訴訟制度の法整備など、今後も適格消費者団体の役割が拡大し重要視されていくことが想定される中、団体の活動は、構成員のボランティア的な活動に頼っている現実がある。施策の「差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保」という目的に照らすと、適格消費者団体の広報支援や認定NPO法人の認定取得の推奨・情報交換は、各団体の活動資金確保に具体的に結びついているのか疑問が残る。各団体に対し、広報活動や認定NPO法人の認定取得を原因として会費収入や寄付増加がみられたか否かにつき、実効性を検証するためのヒアリングを行うべきである。また、適格消費者団体に法令上課せられた事務作業の負担を検討し、それを効率化・軽減化するなどの支援のあり方も検討する必要があると考える。(同旨1件) 	
施策番号 128	<p>・消費者団体訴訟制度についてのパンフレットの配布や消費者団体訴訟制度フォーラムの開催により、消費者団体訴訟制度及び適格消費者団体の活動について「より周知を図ることができた」と評価されている。しかし、消費者の認知度はまだ十分ではないと考える。民間団体の活動も支援できる地方消費者行政活性化基金(5億円増額枠)予算を地方自治体が執行する際、消費者団体訴訟制度や適格消費者団体の周知・広報活動も対象となるよう、消費者庁から地方自治体への情報発信や地方自治体間の情報交流の促進等を今後の取組方針に加えられたい。</p>	<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くとともに、引き続き検討を進めます。</p> <p>また、平成24年度の周知・広報活動については、平成23年度の成果や意見等を踏まえ、更なる充実を図ります。</p> <p>なお、地方消費者行政活性化基金予算については、既に、消費者団体訴訟制度等の周知広報活動も対象となっており、引き続き、地方自治体との連携強化を図っていきます。</p>
	<p>【PIO-NETの適格消費者団体への設置に反対する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NETの配備が拡大されようとしているが、行政相談現場にいるものとしては、とても危惧をしている。PIO-NET情報の有効活用はとても大切なことだが、あくまでも、現場相談員が相談あっせん等の処理する上での参考情報として活用しているものなので独り歩きしないことを望む。 PIO-NETは地方行政における消費生活相談の支援が重要な目的である。相談窓口への端末普及により非常に膨大な情報が集積されているので、これまで以上にその取扱いへの配慮が必要。特に処理結果に関して、相談員は和解内容など詳細に入力するこ 	<p>「今後の取組方針」及び「実施時期」について、引き続き検討し、具体化を進めることとしました。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>とで、相談員同士の情報交換、今後の相談への参考にしているが、それは情報が国民生活センター及び消費生活センター間の内部でのみ共有される前提で入力されるものである。さもなければ、事案、消費者個人が特定され個人情報が流出するリスクが出てくるし、事業者も個別案件として特別に和解が成立した場合でも入力され、消費生活センター以外にも情報提供されることになると、センターでの和解を拒否し解決できないケースも増えると危惧される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体によっては個人情報の保護を理由にシステムへの入力を拒否することも考えられる。相談者の中には情報として入力されるのなら詳細を話したくないという方も出てくるおそれがある。行政や警察以外の民間の団体にまで情報を流すことは、PIO-NET の信頼性を損なうものと考える。有識者からも広く意見を募り、検討会で十分議論すべき。 ・PIO-NET の装置は、国民生活センターの予算でリースしたものであるが、PIO-NET に蓄積されたデータは地方自治体が入力した地方自治体の所有物である。適格消費者団体に、PIO-NET 端末を設置し、PIO-NET データを見せるることはデータの所有者である地方自治体が反対している以上、行ってはならない。地方自治体が賛成する状況が生まれるまでは設置はストップすべきであり、「平成 24 年内に利用可能となる」記述は削除してほしい。 ・PIO-NET は、地方の消費生活相談員が相談者から得た生の情報を入力することで、各地の消費者相談窓口の情報を交換し、消費者トラブルの解決に資することを第一義とし、その上で、消費者トラブルに関する最重要リソースとして消費者庁をはじめ中央官庁に配備されている。平成 22 年の消費生活相談窓口へのアンケートでも、適格消費者団体への PIO-NET の配置には、4 割以上の反対（賛成は 2 割にとどまる）があり、それは個人情報管理への大きな懸念や、団体に配置したことによる相談窓口への煩瑣な問い合わせなど日常業務への負担増、民間団体への情報開示への不信などの現れと考えられる。このように、入力業務を担う相談窓口の理解が得られていない現状では、適格消費者団体への配置を強行するべきではないと考える。ちなみに、今、国民生活センターに問い合わせすることと PIO-NET の自前設置することが、適格消費者団体の業務進行でどれだけ差が出るのかも検証されていない。 ・PIO-NET 端末は相談窓口への設置基準が緩和され普及数に伴い、集積される情報も非常に膨大になっている。PIO-NET の入力は自治事務なので国からは入力の費用(相談員の人工費)は出せない、と言われながらも身を削って(サービス残業をしてまで)入力するのは他センターの相談員に業者との詳細なやり取り等を情報共有することによって、よりよい処理に結び付けたいとの思いからであるが、それは情報が国民生活セン 	

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>ター及び消費生活センター内部でのみ共有されることが前提にあるからだ。センター訪問に来られる企業の方は PIO-NET で自社の情報がどのように扱われているか、について非常に興味があると感じる。適格消費者団体の会員には一般企業も含まれており集積された情報をどのように扱われるのか、予測がつかない。情報漏洩も危惧される。適格消費者団体から特定事業者に関する照会をした時には国民生活センターが必要な情報を提供することで問題解決できる。全国の消費生活センターのアンケートでも適格消費者団体に PIO-NET を配備することについて好ましくないとの結果が出ているにも関わらず、様々なリスクを冒してまで適格消費者団体に PIO-NET 配備を進めることに意義があると思えない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NET 端末の適格消費者団体への設置を検討中とのことだが、当該団体の会員の中には個人会員として民間企業人も多くいる。情報活用の仕方や情報管理の徹底ができるのか不安なので、情報がそのまま行政以外の組織にまで入ってしまうことに対してはもっと慎重に検討してほしい。 ・適格消費者団体は、地方に多数設立されたが、その資金源は厳しく、PIO-NET のように高度のセキュリティやメンテナンスを必要とする端末の管理が完全にできるのか疑問。またある程度資金が潤沢な団体はそれをバックアップする法人などが別に存在し情報漏えいが危惧される。国民の非常にセンシティブな個人情報を扱う以上、適格消費者団体が自由に PIO-NET 情報を扱えるようになる、端末設置に反対する。なお、適格消費者団体から約款是正申入れなどのために特定事業者に関する照会をした時には、国民生活センターが必要な情報提供をすることで問題解決できると考える。 ・PIO-NET の情報はたとえ相談者の個人情報をマスキングしていたとしてもそこには企業名、商品名等の極めて重要な情報が記載されており、また相談者的一方的な主張を含む「不確実」のものもある。いくら適格消費者団体とはいえ民間団体に問答無用に開示されることなどあってはならない、無駄な混乱を招くだけである。適格消費者団体はあくまで民間団体なので多種多様な職種の人が出入りしており、そのような危険性を配慮しての端末設置なのか、到底理解しがたい。 ・消費者相談は個人的な情報であり情報の量は膨大。その取扱いについて、全ての適格団体のセキュリティ対策が万全で、管理や利用が徹底して適切に行われる保証があるのかどうか、現時点では不透明のため疑問。 ・消費生活相談業務に資するために長年にわたり蓄積してきた情報であり、行政相談窓口への信頼関係のうえに提供されたセンシティブ情報が含まれている。場合によっては、個人の特定の懸念がある。情報流出のリスクが高まる利用に対しては、事業者・相談者双方からの信頼が損なわれ、個々の相談解決の妨げとなる。適格消費者団 	

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>体へは、国民生活センターより適宜利用目的を審査確認のうえ提供されることが適切と考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関への追加配備について、適格消費者団体へ全 PIO データを閲覧可能にするには疑問を感じる。関係行政区のみなど一定の制限をかけた方がいいと思う。 ・当該団体は地域の消費生活センターと連携を取ることにより、情報の共有は可能である。 ・情報提供は国民生活センターが窓口になることで実施を望む。 ・PIO-NET 情報は現在でも弁護士会の照会等を受けており、裁判にも情報は利用されていると思う。適格消費者団体にも求めに応じて情報を提供することで足りうるのではないか。 ・適格消費者団体にはしかるべき手順を踏んでいただいて、事案に関わる必要な情報のみ開示した方が良いと思われる。 ・PIO-NET に関する法整備を先行して進めることが先決である。 ・今後、適格消費者団体への集団的消費者被害回復制度における情報支援については、端末配備以外での対策を図っていただきたい。 ・適格消費者団体の設立や運営の援助については賛成。しかし、PIO-NET 端末設置については反対。安易に端末を与えるのではなく、適格消費者団体に対しては国が資金面も含めた丁寧な支援活動を行うべきだと思う。 ・適格消費者団体の業務効率化のためにも、PIO-NET 端末の適格消費者団体への設置の早期配置をお願いする。 <p>・周知・広報に当たっては適格消費者団体からの意見を十分に反映して進めるべき。</p>	<p>適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置については、自治体をはじめとする関係者との調整を踏まえ、利用可能となるよう引き続き検討し、具体化を進めます。</p> <p>なお、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>
施策番号 129	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁と消費者団体等との意見交換会について、「消費者庁の実施する施策について情報提供を行うとともに、消費者団体側の要望・意見等を聴取し」とあるが、双方の情報交流によって相互理解を深めるという本来の目的が、現状の運営では必ずしも十分には達成されていないと考える。基本計画の「消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、(中略) 現場の意見・政策提言を吸い上げる」という表現も「受けとめる」等に見直し、実際の施策の展開においては双方向の自由な意見交換・情報共有に 	<p>平成 24 年 3 月 28 日より、E メールを利用した「消費者団体と消費者庁の情報・意見交換システム」の運用を開始し、全国のより多くの消費者団体等と情報・意見交換を行なうよう努めています。</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くとともに、引き続き検</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
	<p>よって相互理解がより深められることを期待する。「地方消費者グループ・フォーラム」は、2011年度、運営面での改善が見られ、参加者の広がりも実現できたことを評価する。今後も現地のニーズにこたえ、各地のグループの活動活性化につながるよう企画を工夫されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方検討を進め、早急に具体化、実現していただきたい。(同旨2件) ・消費者団体の育成や支援のあり方について消費者庁としてどう考えているのか、財政を含むその方法について明示されたい。(同旨1件) ・消費者団体は財産的基盤が弱いので、後継者を育て、団体を維持していくのが困難になっている。安定した運営ができるよう、財産的支援を希望している。 ・情報面や遂行に必要な資金の確保など適格消費者団体への支援の在り方について見直しがされるようであるが、地域に密着して消費者の安全安心の暮らしのため、消費者教育、啓発活動の推進に奮闘する消費者団体の存在が置き去りにされているようである。適格消費者団体だけが特化しているように感じる。消費者被害の未然防止、拡大防止に公益的な活動をする消費者団体への活動の支援強化の検討をお願いしたい。 	<p>討を進めます。</p>
施策番号 134	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁へ移管・共管となった法樟の「共管」法律は元の管轄省に戻すべき。緊急に消費者庁へ共管となった法律の検証が必要であるが、敢えてもとの所轄官庁に戻すことに戸惑っていては消費者のためにならない。 <p>「移管」された法律の執行と強化は消費者庁に期待できるが、あまりに多すぎる「共管」法律は削減すべきだ。「共管」法律があまりに多く、消費者庁として何をしたい省庁なのか一層不明瞭になっている一因である。消費者にとっても法律の執行権限が何処にあるのか判りにくい。そのためあえて共管にして法律の執行を弱める弊害があるのではないか。消費者は何処の管轄であれ具体的な執行を期待している。</p> <p>消費者庁は法律の所轄官庁への円滑な運用を助言、指導すべき立場を明確にすべき。</p>	<p>消費者庁が所管している各法律については、引き続き厳正に執行するとともに、平成23年度の政策評価を通じた点検・評価を行います。</p> <p>これらの点検・評価の結果を踏まえつつ、消費者の利益及び擁護の増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について消費者委員会と協力して引き続き検討を行います。</p>
施策番号 137	<ul style="list-style-type: none"> ・単に会議開催の報告となっている。消費者政策担当課長会議は消費者庁が各府省庁における司令塔機能を果たすべき重要な会議であるにもかかわらず、その実態を評価し、課題を抽出し、次年度につなげるというプロセスを見出すことができない。単に機動的に開催するではなくて、横串をさすための横断的問題を議論し、その結果を以後の政策に生かすことを明示し実行いただきたい。(同旨1件) 	<p>御指摘の点につきましては、今後の会議開催の参考にさせていただきます。</p> <p>なお、消費者政策担当課長会議は、消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換、協議等を行うために設置しています。</p>
施策番号 139	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者委員会の活動については、この間、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はかることが必要である。 <p>また、臨機に対応すべきテーマもあるかと思うが、一方で中期的な事業課題を基本計画において明確にし、計画的な活動を推進されることを要望する。(同旨1件)</p>	<p>御指摘の点につきましては、今後の委員会活動の参考にさせていただきます。</p> <p>なお、委員会で取り上げる中期的な事業課題につきましては、24年度から「企画・運営会議」を</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
施策番号 140	<ul style="list-style-type: none"> ・チャレンジ 25 キャンペーンの実施は理解できるが、政府の 2020 年の温室効果ガスの削減目標が不明確になっている中で、取組がわかりにくくなっている。地球温暖化防止に向けた日本の温室効果ガス削減の積極的な目標を早急に定め、その達成のための国民運動を改めて構築されたい。 ・東日本大震災による原子力発電所の事故・停止による電力不足が言われる中、化石燃料の使用増が見込まれる現状のなかで、節電効果も見込まれる、CO₂削減の取組を国民へ周知が必要である。については、ホームページの情報の更新や、IT 環境の整っていないところへも周知されるよう、他の広報媒体（新聞広告、ポスターなどの紙媒体、TV やラジオなど放送媒体など）も活用し、費用対効果の高い事業展開を図るよう、国民的な運動として働きかけていただきたい。 	<p>新たに開催し、検討を行っております。</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きます。</p>
施策番号 141	<ul style="list-style-type: none"> ・「化学物質アドバイザー」の役割は重要だと考えているが、現状、育成計画、積極的な活用計画を示されたい。 ・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、「Fact Sheet」の充実と「アドバイザー」養成を進めていただきたい。「化学物質Fact Sheet」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を求める。 	<p>「化学物質アドバイザー」について、平成 24 年現在 44 名が登録されており、平成 23 年度は、地方自治体、事業者等へ 29 回派遣しました。「化学物質アドバイザー」の育成については、化学物質に関する最新の知見及び行政の取組状況、リスクコミュニケーションの方法等について、毎年度研修を実施することにより、その充実を図っています。また、引き続き、「化学物質アドバイザー」に関するパンフレットの作成・配布を行い、また地方自治体における化学物質排出把握管理促進法の担当者に対して、「化学物質アドバイザー」を周知するとともに、積極的な活用を呼びかけていきます。</p> <p>「化学物質Fact Sheet」について、化学物質排出把握管理促進法の対象物質に関して、分かりやすい情報の提供を引き続き行っています。また、「化学物質アドバイザー」について、引き続き研修等の実施を通じて、育成の充実を図っています。家庭を含め、身近なところから排出される化学物質については、子どもにも親しみやすい「かんたん化学物質ガイド」を作成・公表しており、化学物質の理解の促進に努めています。</p>

該当箇所	コメントの概要	考え方
		「化学物質ファクトシート」の内容について、御指摘の点については、今後のファクトシートの検討に際して参考にさせていただきます。
施策番号 142	・カーボンフットプリントの試行事業は終了し民間事業に移行したが、カーボンフットプリントの普及のためには引き続き国の支援が必要である。そのために、消費者がライフサイクルを通じた商品の環境負荷について理解できるような取組を推進されたい。事業者がカーボンフットプリントをより算定しやすくするために、算定フォーム等を作成し、普及されたい。	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くとともに、カーボンフットプリントをはじめとする温室効果ガスの排出量や削減の「見える化」について、消費者が理解しやすく、生産者等が取り組みやすい方法を引き続き検討させていただきます。
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。長年やっているにも関わらず、国民への認知度は低く、効果は疑問である。キャンペーン自体の効果を検証していただきたい。	流通業者等の参加数が、45,559 店舗（平成 22 年度）から 47,982 店舗（平成 23 年度）へ増加しましたが、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。
施策番号 144、145	・「リ・スタイル」へのアクセスが減少しており、消費者の 3R 普及に役立っているのか疑問である。内容や手法を含めて見直されたい。 ・ウェブマガジン「リ・スタイル (Re-Style)」は、最新のインフォメーションが 2011 年 3 月にあり、イベント情報は 2011 年 8 月 2 件、10 月 1 件以降全くなかった。また、身近でも、利用している様子が見受けられない。施策番号 145 番とあわせ、改めて、普及啓発の広報の在り方を検討されたい。	ホームページの構成や更新のあり方を含め、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。
施策番号 145	・広報の在り方が、ポスター、パンフレットの作成・配布に偏っている。ポスターの掲示状況や、パンフレットの利用状況なども、調査、検証し、ホームページや新聞広告、放送など、他の広報媒体の活用も進めいただきたい。	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 147	・生き物マークの取組はよいことだと思うが、国内生産に関することしか対象にされていない。海外からの輸入品について、他の生物多様性にどれほどの負荷をかけているのか消費者への情報提供が必要である。	わが国は、食料や木材などの資源の多くを輸入しております、他の生物多様性の保全や持続可能な利用を損ねる場合があります。 施策番号 147 番の具体的施策の 3 行目「消費者への情報提供」には、海外からの輸入品も含む生物多様性に資する製品（認証製品等）に関する情報の提供も含んでおり、今後も取り組んでいきます。 また、生物多様性の保全に積極的に取り組みながら、農林水産業の振興等を図り、その持続的な

該当箇所	コメントの概要	考え方
		利用に努めることとし、生きものマークについても引き続き取り組んでいきます。
施策番号 153 - 2	・インターネットを始めとする高度情報通信技術を活用した取引において消費者の権利が違法に侵害された場合における、消費者からの事業者及び当該情報の保有者に対する、権利救済に必要な情報の開示請求を実現する施策を実施されたい。	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 153-2・171	・インターネット等を利用した国内外の取引被害への対応について、クレジットカードの利用による被害には、口座引き落とし後であっても、チャージバックのように返金が可能な手立て等をカード会社に実行させることができ、悪質事業者の排除につながると考える。(同旨 1 件) ・④について、越境消費者センターについては、その活動の内容が消費生活センター、消費者に必ずしもフィードバックされておらず、トラブルの未然防止のためにも積極的な情報提供が望ましいと考える。(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。 消費者庁では、CCJ に寄せられた相談を通じて多く見られた代表的なトラブル事例や、インターネットを利用した海外ショッピングに際して消費者の皆様にご注意いただきたい点について、平成 24 年 4 月 11 日に「インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと注意すべき 5 つのポイント～消費者庁越境消費者センター(CCJ)に寄せられた相談から～」のプレスリリースを行いました。また、平成 23 年度の CCJ 運営実績に関する報告書も CCJ のホームページ上で公開しております。 今後とも、越境取引における消費者トラブルの未然防止のため、引き続き情報提供を行います。
施策番号 162、164 又は 新規	・インターネットによる消費者被害や、名誉毀損を抑止するため、発信者情報開示請求がより迅速、簡易に行えるよう制度改正を検討すべき。	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。
施策番号 165	・破産者・再生債務者等を始めとする多重債務者の個人情報が目的外利用されがないようにするために、貸金業法における指定信用情報機関、インターネット版「官報」や「官報情報検索サービス」等における個人情報保護について検討し、必要な施策を講じることを明記すべき。	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、貸金業法における指定信用情報機関の取扱う個人信用情報に関しては、貸金業法において、指定信用情報機関の役職員等の秘密保持義務（第 41 条の 16）及び加入貸金業者又はその役職員等による信用情報の目的外利用の禁止（第 41 条の 38）について規定され、併せて違反した場合の刑事罰

該当箇所	コメントの概要	考え方
		<p>も定められています。</p> <p>また、貸金業者、指定信用情報機関の上記の法令の遵守状況については、登録行政庁の監督の対象となっており、違反が認められた場合には、行政処分の対象になります。（実際に刑事罰を科され、貸金業の登録取消処分を行った事例があります。）</p> <p>さらに、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの実務指針において、信用情報機関は、加入貸金業者が適正に個人信用情報を登録・照会し、個人信用情報を返済能力の調査以外の目的のために使用しないことを確保するための措置を講ずることが求められており、今後も、上記法令等を踏まえ、適切に対応していきます。</p> <p>インターネット版「官報」については、個人情報保護の観点から、公開する PDF データの形式を変更し、インターネット上において検索できないようにしております、また、第三者の権利利益を侵害する行為を禁止する等の利用規約を、国立印刷局のサイトに新たに掲載しているところです。同時に官報情報検索サービスについても、PDF データの形式を変更しています。今後とも、インターネット版「官報」及び官報情報検索サービスの公開の在り方については、今後の運営状況等を勘案しながら検討を行っていきます。</p>
施策番号 168	<ul style="list-style-type: none"> OECD 消費者関連政策委員会（CCP）など、国際的取組に関する情報は消費者庁のホームページにも掲載されているが、消費者へのわかりやすい情報提供という点では十分ではない。また、消費者庁には、国連の「消費者保護のためのガイドライン」など消費者問題に関する重要な国際文書を翻訳し、国内に広く普及する役割も期待される。 消費者問題の国際化にあわせて、国際会合等における消費者問題の検討への参画だけでなく、その結果得られた情報を国内向けにわかりやすく発信する消費者庁の機能強化も、今後の取組方針及び基本計画の具体的な施策に追記されたい。 	御指摘の、消費者への分かりやすい情報提供については、その方法も検討の上、引き続き推進します。
新規	<ul style="list-style-type: none"> 平成23年4月に起こったユッケ食中毒死亡事件では、食中毒事故を起こした事業者 	御指摘の点については、今後の施策の実施に際

該当箇所	コメントの概要	考え方
	が同24年2月、倒産し、被害救済が困難となる事態が生じている。何ら落ち度のない被害者に被害救済の制度がないことは問題である。よって、食中毒事件・食品事故の被害者救済制度の創設を検討し、実施すべき。	して参考にさせていただきます。 なお、食中毒の事故の情報については、各自治体で公表されており、消費者庁においても、消費者事故として通知されたものについて、毎週、定期公表し、最終的には事故情報データバンクに登録しています。
新規	・CO2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブルへの対応について明記されたい。	御指摘を踏まえ、CO2排出権取引への投資に係る消費者被害への対応に関する施策を施策番号60-2に追加しました。
その他	<p>・駅構内の運賃表示について、亀有駅と金町駅では、スイカと磁気乗車券の運賃が、同じ区間で同じ経由【西日暮里経由】であっても徴収される運賃が違い、それも大きく表示されておらず利用者にスイカのIC運賃が周知されていると言い難い。</p> <p>【例】 亀有駅～中野駅 スイカでは580円、磁気乗車券では450円 (片道だけで130円も違う)</p> <p>※ スイカのIC運賃は構内表示板に大きく記載されていない。 このようにIC運賃の非表示状態が続いている、利用者は知らないうちに高い運賃を鉄道事業者に支払わされており、景品表示法の違反に抵触しているおそれがある。消費者庁が指導力を発揮して是正することが望ましいと思う。 現在、駅構内の運賃表示板には、磁気乗車券の運賃の表示しかしていない。表示板には両運賃（IC運賃と磁気乗車券運賃）を併記するなどの対策が必要。区議会及び区役所からも要望しているが、まだまだ改善が足らない状況。</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。
その他	<p>・最近、ニュースでソーシャルゲームにおけるコンプリートガチャが、景品表示法の懸賞に接触するとの報道があったが、それは、ソーシャルゲームのみならず、レコード会社などの握手券やプロマイドなど袋とじされている「特典」といわれるものも該当するのではないかと思われる。</p> <p>アイドルグループAKB48の今回のシングルにおいても、以前会社が起こした商法の二の舞になってしまうことが懸念され、ファンに悪印象を与えるようなきっかけを作ってしまう。レコード会社やゲームにおけるあくどい商法に関して対策をお願いする。</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。
その他	・SNS関連企業に対しての消費者庁の対応について、規制は必要だが、過剰に規制をかけることはSNS企業を衰退へと導く。政府主導で何故新興勢力をつぶすようなことされるのか。これ以上日本を不思議な国にしないでほしいと思う。いい加減出る釘を育てる土壤を政府主導で作ってほしいところ。	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
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・包装などゴミを減らす工夫をいつになつたら実施するのか？一日でたまるゴミの量はかなりあるだろう。日本全世帯になればもっと計り知れないほどのかなりの量になるだろう。 焼却すればそれでいいという発想のままで良いのか。 	循環型社会形成推進基本法に則り、容器包装リサイクル法を始めとした個別リサイクル法等の適切な実施を通じて、引き続き循環型社会の形成を推進していきます。