

## 「消費者基本計画」の見直しに対する意見募集の結果について

平成 26 年 9 月 3 日  
消 費 者 庁  
消 費 者 政 策 課

「消費者基本計画」の見直しについて、平成 26 年 5 月 9 日から平成 26 年 5 月 26 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、27 の個人・団体から御意見を頂戴しました。

いだたいだ御意見について、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 26 年 5 月 9 日から平成 26 年 5 月 26 日

##### (2) 意見提出方法

郵送又は電子メール

#### 2 意見提出者・団体数：27 名・機関

個人：15

団体：12 (地方公共団体、消費者団体等)

#### 3 提出された意見と関係府省庁等の考え方等

別紙のとおり。

以上

回答 No.	施策番号	意見	回答
1	総論	素案文章の9、12ページにある消費者の自助・自立の促進・・・の表題のうち、自助の文字を削除すべきである。素案文章の説明に自助の説明は出てこない。また、これまでの消費者行政の推進は、消費者の権利の尊重と自立の支援であって、自助の促進ではない。	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。
2	総論	食の安全・安心の確保は大きく前進していく必要があることから、リスク評価機関、リスク管理機関と共に、消費者の立場に立った情報提供並びに消費者の意見の施策への反映に取り組むとなっている。この点は重点施策として消費者庁が司令塔・エンジン役としてしっかり役割を発揮していただきたい。	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。
3	総論	消費生活相談窓口が全国に展開されることは重点政策の一つと考える。一日も早く実現するよう願う。また、国民生活センターと連携して、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修会の実施は、主要都市ではなく、県レベルにおいて開催されることが望ましいと考える。また、地方公共団体職員は異動が多く、それに対応できる研修会を検討していただきたい。	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。
4	総論	「適正な遂行に必要な資金の確保、情報の提供」を希望する。「業務を円滑に実施できるよう、P I O -N E T 端末の設置に向けて検討」に関しては是非早急に進めていただきたい。	適格消費者団体等へのP I O -N E T 端末の設置については、地方公共団体を始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、具体化を進めてまいります。
5	総論	消費者教育推進会議では小委員会を設置し、消費者市民構築に向けた様々な課題に取り組んでいる。現在、改定を進めている「イメージマップ」においては、各ライフステージごとに「対象領域・具体的目標」を分類し、消費者教育推進法の趣旨との整合性を図っている。消費者教育ポータルサイトにおいても、イメージマップを活用した体系的プログラム構築に向けての議論がなされている。 これらのツールを有効に活用し、賢明な消費者市民が育成され、持続可能な消費者市民社会が醸成されていく施策の検討・充実をしていただきたい。	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くとともに、小委員会において課題の解消に向けた取組を継続してまいります。
6	総論	「重点施策」の項目には、基本計画の施策番号が記載されているが、各具体的な施策には「重点施策」との関連性が示されていない。基本計画の実施にあたり、実施状況を検証・評価した結果、より深掘りが必要な項目が「重点施策」となったと考えられる。「具体的な施策」にも、注記で結構ですので「重点施策」との関係性を記載して欲しい。	御指摘の点については、次期の消費者基本計画の策定に際して参考にさせていただきます。
7	総論	「施策別整理表」の施策番号5・6には、「消費者行政が高齢化や情報化、国際化といった消費者を取り巻く状況の変化に柔軟に対応していくためには、消費者行政の検証・評価を行うための数値指標が必要となるますが、その一環として、2013（平成25）年11月より「消費者被害に関連する数値指標の整備に関する検討会」を計4回開催し、消費者意識基本調査結果及びP I O -N E T 情報等を活用した消費者被害額の推計方法等に関する検討を行いました。」との記述があるが、「消費者基本計画」内には記述がない。「第4「消費者基本計画」の検証・評価・監視」の項目に追記していただきたい。	「第4「消費者基本計画」の検証・評価・監視」については、消費者基本計画全体に係る内容を記載しております。御指摘のあった個別の取組事例については、消費者白書に取りまとめて国会に報告するとともに、施策別整理表の個別の施策の実施状況欄に記載しております。
8	総論	平成22年度から5年間の消費者基本計画について総括的な検証・評価を実施して、平成27年度以降の消費者基本計画に反映していただきたい。これまでの施策番号や分類にこだわらず、新しい考え方で臨まれることを期待する。	御指摘の点については、次期の消費者基本計画の策定に際して参考にさせていただきます。
9	総論	第2-2(4)行政組織体制の充実・強化(P7)に、「平成26年度に、消費者行政を国民に身近なものとするため、組織の整備・運用に係る課題を洗い出し、消費者行政のレビューを実施します。」とある。 消費者基本計画最終年度の見直し、改訂の機会があるので、過去の消費者行政の実績、評価レビューを周到に実施され、課題点を明確にしたうえで次期基本計画の策定に繋げるよう期待する。可能であればレビューの結果、課題認識等について「消費者白書」の中などで公表していただけると良い。	御指摘の点については、次期の消費者基本計画の策定に際して参考にさせていただきます。 消費者行政のレビューについては、中間取りまとめの結果を8月15日に公表しています。

回答 No.	施策番号	意見	回答
10	総論	総論については概ね賛成する。 消費者トラブルは消費者と事業者の格差により発生するが、高度複雑な商品・サービスが次々と提供され、それまでの経験によってその商品・サービスの特性等を推測、理解することは困難であり、どんなに情報提供を尽くしてもなくなることはないと考える。消費者教育が必要であるのはもちろんあるが、消費者目線を常に基本とした施策であるよう要望する。	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。
11	総論	P 3 の 4 段落目に、「東京電力福島第一原子力発電所事故・・・「以下、福島第一原発事故という。」・・・」と略称されているが、東京電力であることをしっかりと明記するべきである。 第 3 重点施策の推進（P 9）の 6 段落目に、「東日本大震災に伴う福島第一原発事故」とあります、東京電力福島第一原発事故・・・と東京電力をはずしているが、これはしっかり加えていただきたい。	御指摘の点については、今後の参考にさせていただきます。
12	総論	P 9 の 2 段落目に、「さらに、食品表示一元化するための食品表示法が・・・」とある。新たに加わったもので、食品表示一元化とは、何か、国民がより理解できる言葉でアピールしていただきたい。	御指摘の点については、個別の施策の実施状況等に記載し、消費者庁のウェブサイトにて公表する予定です。
13	総論	第 2 消費者政策の基本的方向（P 3）の下から 4 行目を下記のとおり修正すべきである。 修正前「～による風評被害の防止等のために分かりやすい情報提供、～」 修正後「～の対応を、国を挙げて一層進めると共に、汚染水処理をはじめとした事故処理に関する情報公開を積極的に進め、風評被害を防止すると共に、～」 『理由』 ・福島第一原発事故から 3 年が経過したが、国等は事故対応が収束に向かっており、風評被害を防ぐ方向に力点が向かっているように見える。 ・しかし、現状は汚染水処理の相次ぐトラブルや、遅々として進まない除染対策、最終的な廃炉処理問題等、困難な課題は山積している。 ・今必要なのは、国を挙げての事故対応の取組と、国民への情報公開であり、それにより風評被害は防止できるものと思われる。安全を軽視した、経済優先の姿勢は国民から容認されない。	御指摘の点については、今後の参考にさせていただきます。
14	総論	第 2 消費者政策の基本的方向の中に、「消費者庁が創設 5 年目を迎えたことを踏まえ、創設時の理念に立ち返り、（中略）消費者行政のレビューを実施します」とある。消費者基本計画の本格改定に向けた検討が行われる年であり、レビューを行政内部に止めのではなく、広く一般の消費者も議論に参加できるような工夫を要望する。消費者基本計画の改定議論のプロセス設計自体を、現行消費者基本計画の最終年度における重点施策として位置付けることも検討すべきである。	消費者行政のレビューについては、中間取りまとめの結果を 8 月 15 日に公表しています。
15	総論	1985 年採択された「国連消費者保護ガイドライン」は世界中の消費者の権利の保護を拡充する上で重要な役割を果たしてきた。現在、国連貿易開発会議でこのガイドラインの見直しが進められており、その議論は日本の消費者基本計画の改定にも多くの示唆を与えてくれるものと思う。 ところが、その状況が日本国内では全く伝わってこない。消費者庁は「国連消費者保護ガイドライン」の検討状況について国内向けに積極的に情報提供を行っていただきたい。また、その論点を消費者基本計画の見直しにも活かしていくべきである。 【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。
16	総論	昨年の見直しで重点施策として「①消費者の自助・自立の促進を図る「消費者力向上の総合的支援」」が加えられた。本文内では「個々の消費者が、自らの力のみで（中略）消費者の利益の擁護及び増進を図ることには限界があります」と記述されているものの、従来の「自立支援」から「自助・自立」の表現に変わったことで自己責任が強調されたようにも受け取れる。消費者基本計画に使用する言葉として「自助」は違和感があり、従来通りの「自立支援」とすべきである。	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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
17	1	<p>P I O—N E Tの入力段階では、相談者と向き合いながら聞き取りをする相談業務の流れを害さないようなスムーズな入力作業ができる入力システムとすることが重要である。</p> <p>複雑なキーワードの付与の事務処理負担を軽減することも望ましいが、キーワード付与をなくした場合、問題事案の発見や法執行のための調査分析において手口の共通性や問題点の検索機能が低下することが危惧される。そこで、検索機能を確保するためのシステム上の措置と入力研修の強化を併せて進めることが必要である。</p> <p>【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	<p>P I O—N E Tについては、平成26年1月に策定された「P I O—N E Tの業務・システムの最適化計画」に基づき、現在、刷新に向けた作業を進めているところです。その一環として、相談員の負担軽減等についても検討しているところですので、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>
18	1	消費者相談を実施している消費者団体の活動推進のためにも、P I O—N E T端末の消費者団体へ早期配置を希望する。	適格消費者団体へのP I O—N E T端末の設置については、地方公共団体を始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、具体化を進めてまいります。
19	1	各種差止請求権の有効活用はもとより、今後施行される消費者裁判手続特例法（以下新制度という）においてより多くの被害が発生している事案を把握するためにも、適格消費者団体に端末を設置し、新制度運用開始以前に運用を通じた改善を図ることができるよう、可及的速やかに費用面も含めた諸準備を進めるべきである。	適格消費者団体へのP I O—N E T端末の設置については、地方公共団体を始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、具体化を進めてまいります。 なお、御指摘の点について、今後の検討に際し、参考にさせていただきます。
20	1	<p>①②P I O—N E Tの刷新については、実際に入力作業をしている相談員のヒアリング及びアンケート調査等をして、相談員が容易に入力でき、相談業務が軽減が必要である。また、検索機能についても、迅速、適切に必要な情報が入手できる機能の充実が要望する。</p> <p>③P I O—N E T端末の関係機関に対するアカウント発行については、慎重にするべきです。相談員はP I O—N E Tの相談情報入力は、同様トラブルの被害救済、拡大防止のためにフィードバックできることを念頭において入力している。そのため、P I O—N E Tのアカウントは、行政機関に限定することが必要である。</p>	<p>P I O—N E Tについては、平成26年1月に策定された「P I O—N E Tの業務・システムの最適化計画」に基づき、現在、刷新に向けた作業を進めているところです。その一環として、相談員の負担軽減等についても検討しているところですので、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>また、関係機関への配備については、関係者からの御意見を踏まえつつ、慎重に検討した上で行ってまいります。</p>
21	2	実施時期に関連して、まず直ちに取り組むべきことの一つとして、関係行政機関、関係機関、地方公共団体等に情報が集まるよう、一般消費者に対し、事故情報収集の重要性について教育・啓発に取り組むことを明記すべきである。	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。
22	3	<p>消費者への情報提供をどのような方法で行うのか、明らかでない。国民生活センターや消費者庁のウェブサイトでは、消費者被害や事故情報の一部を発表し注意喚起しているが、年間90万とされる相談件数のうち、まだ広く知らされていない情報は多くあるはずである。P I O—N E Tに集められた情報を集約し、消費者被害の発生の状況を把握したうえで、それらをどのような方法で情報を消費者に届けるのか明確にしていただきたい。</p> <p>消費生活センターや、市民センター、地域の自治会などの講座の他に、地方公共団体が発行する広報誌を利用するなどが考えられる。地域のセンターなどに出向くことができない高齢者にも情報が届くような手段と配慮が必要である。</p> <p>新聞やテレビ、ラジオなどの広報媒体を上手く使うなどして、繰り返し消費者に注意喚起を行うことが必要である。</p> <p>商品テスト情報に関しては、まだまだ実施件数が少ないように感じる。タイムリーな情報提供が実施されることを期待する。</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きます。

回答 No.	施策番号	意見	回答
23	4・12	<p>消費者事故等の未然防止及び拡大防止、さらには発生した被害の救済に向け、消費者事故等に該当しないと判断された誤使用情報、重大事故等あるいは重大製品事故に該当しないため十分収集されていない情報（いわゆる「ヒヤリハット情報」）あるいはインシデント情報についても広く収集を行うよう、収集する範囲の一層の拡大・強化を図るとともに、収集された事故に関する詳細情報につき、関係機関との共有のみならず、国民の共有財産として消費者に公表・公開する範囲を一層拡大すべきである。</p> <p>【参照】      「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	<p>現在、非重大事故につきましても情報を収集し、必要に応じてウェブサイト等を通じ、注意喚起を行っております。</p> <p>また、医療機関と協力し、誤使用等の情報についても収集しております。</p> <p>なお、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>
24	5・6	<p>消費者庁が収集する事故情報に關し、迅速かつ適切な分析を行うとともに、注意喚起や情報公表基準を策定するなどして、広く消費者に十分かつタイムリーな注意喚起や情報提供がなされるよう、情報分析・情報提供方法の向上を図るべきである。</p> <p>【参照】      「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</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>
25	7	<p>（1）製品リコール情報を含む消費者事故に関する注意喚起情報（以下「リコール情報等」という。）が速やかに消費者に周知徹底され、かつ消費者による消費者事故の未然防止行動に確實につながるよう、消費生活用製品安全法等の改正を含め、以下の方策を早急に実施すべきである。</p> <p>①販売店などの流通事業者に対する、製品購入者へのリコール情報等の通知等、周知義務の導入。</p> <p>②リコール情報等の消費者への周知において行政、製造事業者、流通・販売事業者のそれぞれ担うべき責任と役割を明確にしたガイドラインの速やかな策定・実施。</p> <p>③リコール情報等が全国の全ての消費者に確實に届くよう、消費者庁が関連省庁と連携し、さらに各省庁と連携している地方公共団体の関係機関を活用した恒常的な注意喚起情報の伝達体制の構築。</p> <p>④消費者が当該製品等により生ずるおそれのある危険の内容を認識し、適切に消費者事故の未然防止行動をとることができるようにリコール情報等の内容、表現及び伝達方法の改善。</p> <p>⑤消費者がリコール情報等や製品等による事故リスクに関心を持ち、自ら製品事故に遭遇しないよう行動するとともに、製品事故そのものの未然防止・拡大防止のためにヒヤリハット情報を含めた消費者事故に関する情報を積極的に行政機関に提供できるようにするための消費者教育の推進・充実。</p> <p>（2）消費者事故等の未然防止及び拡大防止の観点から、消費者事故等に該当しないと判断された誤使用情報、重大事故等あるいは重大製品事故に該当しないため十分収集されていない情報（いわゆる「ヒヤリハット情報」）あるいはインシデント情報についても収集の強化を図るとともに、収集された消費者事故に関する詳細情報を関係機関と共有・連携し、迅速・適切かつ効果的な注意喚起策を講ずることができる体制を整備すべきである。</p> <p>【参照】      リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書（平成24年11月16日）</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>
26	7	<p>リコール情報の一元的収集、消費者への分かりやすい情報提供を更に推進する必要である。</p> <p>特に重篤な消費者被害が予想される製品欠陥、事故発生等の情報は国民の安全に直結する緊急性の高い情報であるので、当該責任企業の周知義務に基づく情報発信に加えて、従来以上に国民生活センター、消費生活センター等の行政ルート、更にはテレビ、ラジオ等の公共放送のルートも活用する徹底した情報発信体制を検討するべきである。</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>
27	7	<p>リコール情報は、全ての消費者が当該商品による危険の内容を認識し、未然防止のための行動が取れるような内容、表現及び伝達方法の改善が望まれる。リコール情報が出された後も、事故が起こっており、消費者の特性を考慮した伝達方法の改善は喫緊の課題である。特に高齢者等、ネット環境がない消費者には、地域のコミュニティを活用するなど、きめ細かな伝達方法の検討が必要である。</p> <p>発信されたリコール情報について、「リコールが多かった製品、食品」「原因」「リコール後の事故発生」等をレビューした上で、リコール情報と共に情報提供することで、再発防止や同様の事故の未然防止に役立つと思われる。</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>

回答 No.	施策番号	意見	回答
28	8	<p>(1) 製品リコール情報を含む消費者事故に関する注意喚起情報（以下「リコール情報等」という。）が速やかに消費者に周知徹底され、かつ消費者による消費者事故の未然防止行動に確実につながるよう、消費生活用製品安全法等の改正を含め、以下の方策を早急に実施すべきである。</p> <p>①販売店などの流通事業者に対する、製品購入者へのリコール情報等の通知等、周知義務の導入。</p> <p>②リコール情報等の消費者への周知において行政、製造事業者、流通・販売事業者のそれぞれ担うべき責任と役割を明確にしたガイドラインの速やかな策定・実施。</p> <p>③リコール情報等が全国の全ての消費者に確実に届くよう、消費者庁が関連省庁と連携し、さらに各省庁と連携している地方公共団体の関係機関を活用した恒常的な注意喚起情報の伝達体制の構築。</p> <p>④消費者が当該製品等により生ずるおそれのある危険の内容を認識し、適切に消費者事故の未然防止行動をとることができリコール情報等の内容、表現及び伝達方法の改善。</p> <p>⑤消費者がリコール情報等や製品等による事故リスクに關心を持ち、自ら製品事故に遭遇しないよう行動するとともに、製品事故そのものの未然防止・拡大防止のためにヒヤリハット情報を含めた消費者事故に関する情報を積極的に行政機関に提供できるようにするための消費者教育の推進・充実。</p> <p>(2) 消費者事故等の未然防止及び拡大防止の観点から、消費者事故等に該当しないと判断された誤使用情報、重大事故等あるいは重大製品事故に該当しないため十分収集されていない情報（いわゆる「ヒヤリハット情報」）あるいはインシデント情報についても収集の強化を図るとともに、収集された消費者事故に関する詳細情報を関係機関と共有・連携し、迅速・適切かつ効果的な注意喚起策を講ずることができる体制を整備すべきである。</p> <p>【参照】 リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書（平成24年11月16日）</p>	<p>自動車のリコールについては、自動車メーカーが使用者に対して電話やダイレクトメールで連絡を行うよう運用しております。また、国土交通省においても、自動車ユーザーに早急にかつ広く周知するため、プレスリリースの実施やウェブサイトによるリコール情報の提供を行っております。今後、自動車ユーザーへのアンケート等により、リコール対象者への通知内容・方法等について改善の検証を行うこととしております。</p> <p>また、国土交通省では「自動車のリコール・不具合情報」のウェブサイト、フリーダイヤルの「自動車不具合情報ホットライン」を設置し、ヒヤリハット情報を含めた自動車の不具合情報を収集・公表するとともに、自動車ユーザーに対して使用上の注意喚起も行っております。</p>
29	9	<p>子どもの製品事故について、安易に保護者等の監督不足の問題とすることなく、全ての製品は子どもにとって安全なものとして設計・製造されなければならないとの視点から、子どもの事故防止を最大限に図るべきである。</p> <p>子どもの事故情報の未然防止及び拡大防止の観点から、消費者事故等に該当しないと判断された誤使用情報、重大事故等あるいは重大製品事故に該当しないため十分収集されていない情報（いわゆる「ヒヤリハット情報」）あるいはインシデント情報についても収集の強化を図るとともに、収集された消費者事故に関する詳細情報を関係機関と共有・連携し、迅速・適切かつ効果的な注意喚起策を講ずることができる体制を整備すべきである。</p>	<p>「子ども安全メール from 消費者庁」として、週1回、0歳～小学校入学前の子どもの保護者向けに、事故情報の豆知識や、消費者庁に集約される事故情報を基にした注意喚起等を配信しております。メールの配信と同時に、ツイッターを活用した情報提供も実施しております。また、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>
30	10	<p>子どもの事故防止に資する「キッズデザイン」の考え方は、製品の安全設計の基本の1つに位置付けられなければならない、子ども専用の製品に限らず、全ての製品について子どもが触れる可能性を考えた上で安全設計がなされなければならないとの視点から、最新の安全性確保手段を探り入れるべく、安全規格・基準の見直しを行うとともに、これに不適合な製品が流通しないような方策をとるべきである。</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>
31	13-2-3	<p>(1) 消費者安全の確保に必要な消費者事故等の調査を漏れなく速やかに実施するため、また、十分に自ら調査を行うことを可能とするため、人的・物的体制を一層整備することが必要である。</p> <p>(2) 調査申出件数の増加に伴い、申出に対して迅速かつ適切に対応することができる体制を整備することが必要である。</p> <p>(3) 消費者事故等の情報件数の増大に幅広く対応可能となるよう、情報点検チームの体制の一層の充実・強化を図るべきである。</p> <p>(4) 調査委員会の事故調査と刑事責任追及のための刑事手続が競合する場合の規律が示されておらず、調査委員会による事故原因関係者からの事情聴取や意見陳述の結果の刑事手続における利用制限も明確にされていない。警察による事故調査との関係の調整もいまだ不十分である。事故調査のために必要な事故現場等の検証や事故原因関係者からの事情聴取等が十分に実施できるよう速やかに法制度の整備等を含めた体制を確立すべきである。【同旨1件】</p> <p>【参照】 「消費者安全調査委員会」による消費者事故等の調査についての意見書（平成24年3月2日）</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>

回答 No.	施策番号	意見	回答
32	13-3	平成24年10月に「消費者安全調査委員会」が消費者庁に設置された。医療版として「医療版事故調査委員会」の創設が必要だと考え、医療消費者の視点から消費者庁が主体的に動くことを希望する。	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。
33	13-4	(1) こんにゃく入りゼリーを含む窒息事故の多い食品について、死亡事故数が顕著である乳幼児や高齢者に対しては、注意喚起をして再発防止の実効性を確保することは期待しにくく、また保護者や介護者に対する注意喚起を行っても限界があるため、窒息を防止するための規格や基準（安全基準）を設定して規制する措置を速やかに講じるべきである。 (2) 窒息事故防止の注意喚起の方法が不適切であり、その改善を要望する。 【参照】 こんにゃく入りゼリーの規制を求める意見書（平成23年2月17日）	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。
34	15	エレベーター事故やエスカレーター事故が多発していることを踏まえ、事故原因の徹底した究明を早急に行うとともに、調査報告書等における意見が安全基準の具体的な見直しや事業者に対する具体的な措置や指導の強化に直ちに反映されるよう、同種事故の再発防止に向けた取組を迅速・適切に行うべきである。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）	(1) 国土交通省では「社会資本整備審議会昇降機等事故調査部会」において事故原因究明のための調査を行うとともに、その調査結果を踏まえ、安全基準の見直し等の取組みを進めるとともに、その内容については、特定行政庁や業界団体を通じて、周知徹底を図っているところです。  (2) 国土交通省にて調査を進めております事故につきましては、下記ウェブサイトで公表しております「昇降機等事故の概要」にて「調査中」となっておりますが、速やかに調査を進め、結果を公表いたします。 <a href="http://www.mlit.go.jp/singikai/infra/jikochosabukai/accident/jikogaiyou/syoukouki101201-130201.pdf">http://www.mlit.go.jp/singikai/infra/jikochosabukai/accident/jikogaiyou/syoukouki101201-130201.pdf</a>  (3) 消費者庁でも、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。
35	16	製品等の利用により生じた事故等について、事故調査機関には、捜査機関による責任追及とは異なる、同種事故の再発防止に向けた危険要因の解明と除去という重大な機能があることを前提に、その機能を迅速・適切に発揮することの妨げとなることのないよう、捜査機関との間で、協力ないし情報共有すべき範囲や、捜査又は調査の手順を明確にするような基準や運用を早急に確立すべきである。 また、事故調査のために必要な事故現場等の検証や事故原因関係者からの事情聴取等が十分に実施できるよう、速やかに法制度の整備等を行うべきである。	これまで、事故調査機関と捜査機関との間で、具体的協力の在り方について申合せを行っており、事故発生時には、情報交換や現場への立入等について相互に調整・連携を図っております。また、事故調査における法整備等に関する御指摘部分については、今後の施策の実施に際しての参考とさせていただきます。
36	17	国民生活センターにおける商品テストや原因究明について、製品事故の被害者が容易に原因究明を依頼できるよう、当該被害者の被害救済に資する意味でも迅速・適切に全ての事故原因が究明されるものとなるよう、また科学技術の進歩の中、複数の分野の専門家が原因究明に関与する必要がある場合にも十分に検討可能となるよう、技術的専門性においても人的体制においても一層の体制強化を図るべきである。また、不十分な原因究明に対し、再調査や不服申立等のできる制度を検討すべきである。	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。
37	18	製品評価技術基盤機構における商品テストや原因究明について、製品事故の被害者が容易に原因究明を依頼できるよう、当該被害者の被害救済に資する意味でも迅速・適切に全ての事故原因が究明されるものとなるよう、また科学技術の進歩の中、複数の分野の専門家が原因究明に関与する必要がある場合にも十分に検討可能となるよう、技術的専門性においても人的体制においても一層の体制強化を図るべきである。また、不十分な原因究明に対し、再調査や不服申立等のできる制度を検討すべきである。	商品テストは国民生活センターで行っており、製品評価技術基盤機構では、事故調査を行っております。 製品評価技術基盤機構の事故調査は、法に基づく重大製品事故の調査のほか、重大製品事故以外の製品事故（非重大製品事故）の通知を事業者、警察、消防、消費生活センター等から受け、事故に至る状況の調査、事業者からの意見聴取を行い、さらに製品設計に係る技術情報の提示等を求め、その原因を究明・調査・公表しております。 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。
38	19	火災の被害に遭った者が具体的な火災についての火災原因判定書等の開示請求を行う場合、自らの個人情報をとして十分な開示が受けられるよう、公表・開示の運用を改善すべきである。また、消防機関の調査能力や鑑識能力の格差をなくし、全ての消防機関が十分な火災原因の調査を行えるよう体制の整備が必要である。	開示請求は、各地方公共団体が定めた情報公開条例に基づき行われるもので、火災原因判定書等のみ運用を改善することは困難と考えられます。 また、全ての消防機関が十分な火災原因の調査を行えるよう、消防庁消防大学校において火災調査業務に関する高度な知識及び技術を専門的に修得させるための研修を実施するとともに、消防庁消防大学校消防研究センターによる火災原因調査の支援体制を整備しております。

回答 No.	施策番号	意見	回答
39	20	食品安全基本法第21条第1項に規定する「基本的事項」について、予防原則を導入すべきである。 【参照】 消費者のための食品安全確保に資する基本的事項の改正を求める意見書（平成24年2月17日）	国民の健康への悪影響の未然防止については、食品安全基本法第5条において、食品の安全性の確保に関する施策の策定に当たって遵守されるべき基本理念とされており、「予防原則」の考え方も含まれております。 平成15年のアマメシバの販売禁止の際には「予防原則」の考え方を適用しております。今後とも、関係府省と連携し、健康被害の未然防止に努めてまいります。
40	21	リスクコミュニケーションに当たっては、消費者の意見も参考すべきであり、また、放射性物質に対する一般消費者の理解を促進させるに当たっては、現行制度の安全性という結果のみを強調するのではなく、その根拠を示して、理解を促進するようにすべきであり、他方、低線量被ばくについて、殊更安全性を強調することなく、科学的に安全性が確認されていないことを前提に、放射性物質の含まれる食品については、過剰摂取を控えるように注意喚起を促すなど、適切な情報提供を行うべきである。 【参照】 ・消費者のための食品安全確保に資する基本的事項の改正を求める意見書（平成24年2月17日） ・消費者の食品に対する安全・安心の確保のために放射性物質汚染食品による内部被ばくを防止する施策の実施を求める意見書（平成23年10月19日）	リスクコミュニケーションを行うに当たっては、消費者、事業者を含め関係者が適切に意見交換をし、相互に理解を深められるように今後とも努めてまいります。 説明資料等は現在の科学的知見に基づき作成しております。
41	21-2	リスクコミュニケーションに当たっては、消費者の意見も参考すべきであり、また、放射性物質に対する一般消費者の理解を促進させるに当たっては、現行制度の安全性という結果のみを強調するのではなく、その根拠を示して、理解を促進するようにすべきであり、他方、低線量被ばくについて、殊更安全性を強調することなく、科学的に安全性が確認されていないことを前提に、放射性物質の含まれる食品については、過剰摂取を控えるように注意喚起を促すなど、適切な情報提供を行うべきである。 【参照】 ・消費者のための食品安全確保に資する基本的事項の改正を求める意見書（平成24年2月17日） ・消費者の食品に対する安全・安心の確保のために放射性物質汚染食品による内部被ばくを防止する施策の実施を求める意見書（平成23年10月19日）	リスクコミュニケーションの場で寄せられた消費者の意見を資料や説明内容に反映させてまいります。
42	21-2	福島原発事故による風評被害の記述については、事実と異なる風評については、対処が必要であるが、事故あの処理が難渋している問題であり、放射能汚染のレベル、範囲が縮小している地域がどの程度なのか、むしろ汚染水の影響、時間的蓄積による影響がどうなっているのか、持続的に詳細なデータ測定が行われる國民に示されてこそ、必要な不安解消につながるものである。 風評被害への対応と事実確認と住民、および土地活用ができるようにするための対応がされ、國民にそのことへの説明がきちんとされてこそそのもの、風評被害という言葉により、國民の不安を言えない雰囲気が封じ込められるのは消費者への真摯な対応とは言えないと思う。 双方、あってこそものなので、表現へ配慮願いたい。	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。
43	22	牛肉生食の規格基準、牛肝臓の規格基準以外に、馬肉、鳥肉及び豚肉の生食の規格基準も早急に策定すべきである。 【参照】 牛肉等の生食による食中毒防止のための規格基準の早期策定及び監視指導の強化等を求める意見書（平成23年7月14日）	牛の肉及び肝臓以外の食肉等については、平成25年8月の厚生労働省薬事・食品衛生審議会食品衛生分科会乳肉水産食品部会において、検討を開始し、おおむね3年を目途に食肉等の種類ごとに順次、検討を進めることとしております。検討に当たっては、乳肉水産食品部会の下に「食肉等の生食に関する調査会」を設置し、公衆衛生上のリスクの大きさに応じた対応方針について検討し、本年6月に対応方針を取りまとめられました。今後、更に具体的な対応策について検討を進めていくこととしております。
44	22	有害化学物質の一つであるアクリルアミドについての知見を「食品中のアクリルアミドを低減するための指針」として整理し、公表することで、食品関連事業者の自主的な低減の取組が進むことを期待する。海外では消費者に「GOLD NOT BROWN」などとわかりやすい言葉で注意喚起が行われており、日本でも消費者に向けた情報提供・低減対策を一層進めていただきたい。 野生動物資源を活用したジビエ等による地域活性化の動きが出てきています。地域の貴重なタンパク源や地産地消の取組を促進すべきではあるが、一方で放射性物質や食品安全に関する基準が満たされているのか不安に思う消費者も多いことから積極的に情報提供を行っていただきたい。	農林水産省は、ウェブサイトに「食品中のアクリルアミドに関する情報」を掲載し、家庭で消費者ができる対策も含め、詳細な情報提供を行っております。また、平成25年に食品関連事業者向けの「食品中のアクリルアミドを低減するための指針」を公表し、指針の普及や事業者と連携したアクリルアミドの低減効果の検証試験の実施などを通じて、事業者の自主的な取組を支援しております。さらに、アクリルアミドを生成しにくい家庭調理の方法について調査研究を行っており、今後、このデータも参考に家庭調理の際の留意事項などについて消費者向けに情報提供する予定です。 また、厚生労働省は、「加工食品中アクリルアミドに関するQ&A」を作成し、ウェブサイトにおいて公表しております。 野生動物の放射性物質の検査結果や安全確保のための情報については、関係省庁等のウェブサイトにて公表しております。今後も引き続き情報提供に努めてまいります。

回答 No.	施策番号	意見	回答
45	23	<p>食品安全委員会について、消費者の意見を反映させるために消費者の意見を代表する委員を選任すべきである。  【参照】  食品安全基本法・食品安全委員会構想に関する意見書（平成14年12月21日）</p>	<p>食品安全影響評価（リスク評価）の実施は、科学的知見に基づい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、適切でないものと考えております。</p> <p>ただし、食品安全委員会の運営全般や、委員会が自らの判断で行う食品安全影響評価案件を選定する「企画等専門調査会」においては、広くステークホルダーの意見を聞くために、消費者代表も専門委員として選任しております。</p>
46	23	<p>食品安全委員会の実施した「食品を科学する リスクアナリシス講座」は、食品安全を体系的かつ適切に理解できるよう工夫されており、リスクコミュニケーションの新たな取組として評価できる。  「ヒ素」や「カビ毒」さらに昨年起こった事件の「マラチオン」のリスク評価に関しては様々な媒体を使って情報提供を行っていただきたい。</p>	<p>昨年度から実施している「食品を科学する－リスクアナリシス講座－」については、今年度も定員を超える応募があり、2回に分けて講座を実施しております。講座の参加者のアンケートでは9割以上の方が講義内容について理解できたと回答されており、食品のリスクアナリシスについて科学的知識を広めるために有効であると考えております。このため昨年度の講義の内容をまとめた動画を食品安全委員会のウェブサイトに掲載し、受講者以外の方にも広く知識の普及に努めています。現在、講義内容をまとめたDVDを作成中であり、今後、DVDによる発信にも努めてまいります。</p> <p>また、リスク評価結果についてはウェブサイトで公表するとともに、「ヒ素」、「カビ毒」、「マラチオン」など国民の関心の高いものについては、食品安全委員会セミナー、季刊誌、メールマガジン、フェイスブック等を通じて分かりやすい情報発信に努めています。今後とも、様々な媒体を使って情報提供に努めてまいります。</p>
47	24	<p>米、牛以外の食品についてもトレーサビリティを強化すべきである。</p>	<p>食品のトレーサビリティは、食品事故等があったときに、原因究明や商品回収等の円滑化に資するとともに、表示の信頼性向上にも寄与する仕組みです。</p> <p>現在、農林水産省では、食品全般のトレーサビリティについて、農林漁業者や食品事業者における取組の拡大を図るため、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 業種ごとに、優良な取組事例なども踏まえた実践的なマニュアルの作成</li> <li>② 地域における地道な普及活動の推進</li> </ul> <p>等を行うことにより、きめ細かに、事業者の取組を推進することとしております。</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>
48	26	<p>食品の安全と消費者の信頼の確保を図るために、生産から消費に至るフードチェーン全体において安全管理の取組強化が求められており、事故を未然に防止するためにもHACCPの普及・導入を一層促進する必要がある。その際、消費者のHACCP理解が深まるよう、工場見学や意見交換会を充実させていただきたい。</p>	<p>HACCP導入を促進するためには食品事業者への支援に加え、安全な食品の提供に真摯に取り組む食品事業者の活動を消費者に伝え、食品事業者の取組を消費者に適正に評価していただくことが重要と考えております。</p> <p>このため、消費者にとってHACCPがより一層身近なものとなるよう、農林水産省では引き続き、平成26年度予算において、食品事業者によるHACCP等の食品安全の取組を消費者に伝えるために、工場見学を合わせたセミナーを開催するとともに、HACCP導入済みの工場による製品であることを示すチラシを小売り現場で消費者に配布し、HACCPの普及啓発を図る取組を行うこととしております。</p> <p>また、厚生労働省では、小学生及び保護者を対象に食品の衛生管理等についてHACCP導入工場における施設見学型リスクコミュニケーションを実施しております。</p> <p>今後とも、HACCP等の事業者の取組について、消費者の理解が深まるよう、引き続き努めてまいります。</p>
49	26	<p>食品の安全と消費者の信頼の確保のためには、生産から消費に至るフードチェーン全体としての取組が必要である。HACCPの普及を一層促進を図るとともに消費者教育が必要であるが、平成25年12月に発覚したアクリルーズ農薬混入事件のような食品を標的としたテロをも考え、フードディフェンスの取組も課題となっている。課題として記述していただきたい。</p>	<p>農林水産省では、平成25年末に発生した冷凍食品への農薬混入事案を受けて取りまとめられた政府全体の取組に沿い、食品事業者による食品防護の取組を推進するため、平成26年4月より「食品への意図的な毒物等の混入の未然防止等に関する検討会」を開催し、6月に報告書を取りまとめ公表したところです。今後は、広く食品業界へ本報告書の普及を図っていくこととしております。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。</p>
50	27	<p>食品のリコール社告について、消費者に必要な情報は、①「健康危害のおそれについて」②「自主回収の対象商品」③「自主回収の方法」である。平成25年12月29日に公表された、アクリルーズ事件では、これららの情報が不明確で、記者発表情報や新聞社告を見て、混乱した消費者から、行政の消費生活相談窓口に多くの相談が寄せられた。本件のような健康危害を引き起こす恐れが大きい食品のリコールについては、重要な3点の情報が社告に分かり易く記載されることが必要である。特に対象商品が特定できるよう、社告に必ず商品写真を掲載することも重要である。</p>	<p>御指摘の点については、農林水産省において、食品事業者がリコール社告を作成する際に参考にしていただくよう、ポイントを整理した「リコール社告の記載例」をウェブサイトに掲載するとともに、食品事業者に周知を行ってきたところですが、頂いた御指摘を踏まえ、今後も引き続き食品事業者に記載例の周知を行ってまいります。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
51	29	製造場所の表示に代えて記載が認められている現行の製造所固有記号制度では、被害製品を迅速に特定できないことから、毒物混入事件発生時の対応の合理化の点からも廃止すべきである。 【参考】 新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書（平成25年2月14日）	御指摘の点については、現在検討を進めております食品表示基準の策定の参考にさせていただきます。
52	30	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なく、特定の原産地を選ぶための原料原産地の表示の対象食品の拡大を希望する。 また、万一の事故発生時に、拡大被害防止のためにトレーサビリティ機能が必要である。	原料原産地表示の拡大については、消費者や事業者等の意見を幅広く聴きながら、十分な検討をしてまいります。 また、食品のトレーサビリティは、食品安全等があったときに、原因究明や商品回収等の円滑化に資するとともに、表示の信頼性向上にも寄与する仕組みです。 現在、農林水産省では、食品全般のトレーサビリティについて、農林漁業者や食品事業者における取組の拡大を図るため、 ① 業種ごとに、優良な取組事例なども踏まえた実践的なマニュアルの作成 ② 地域における地道な普及活動の推進 等を行うことにより、きめ細かに、事業者の取組を推進することとしております。 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。
53	39-2 ・ 153-3-2	美容医療の場合、一般的な医療よりも、医師の評価がわかりにくいため、広告を見て出向くことが多い。広告規制をより厳重にすべきである。また、緊急性のない施術であることからも、事前説明は義務として、違反の場合の措置をするよう要望する。 <事例> クリニックのHPに、顔のリフトアップが12万円と出ていたので予約をして出向いた。電話では30万円と言っていたが、担当者から、糸を使ったリフトアップの説明があり、200万円と言われ驚いた。その後、「モニターになれば120万円」「リフトアップの糸を1本サービスする」「ボトックスもおまけする」と言われ、負担のない月2万円の無金利ローンを勧められた。「絶対きれいになります」と言われ、施術を了承した。施術後、痛みがひどいが、医師が対応してくれない。	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25年9月に、美容医療等の自由診療における事前説明の内容やその方法を具体的に示した指針を作成・公表するとともに、医療広告ガイドラインを改正し、医療機関のウェブサイトのうち、バナー広告等にリンクするものは医療広告として法規制の対象となることを明確化いたしました。
54	39-2	美容医療に関する消費者トラブルは、施術の内容だけでなく、高額な施術の契約、また中途解約に関するトラブルも多く発生している。実施済みとされた、「事前説明の内容やその方法を具体的に示した指針」では、施術に要する費用等や解約条件について、施術前に説明することが示されている。しかし、施術前の説明の徹底だけでは、消費者トラブルは解消できない。中途解約を制限する不当条項を規制し適切解約条件を提示するという新たな指針について検討を要望する。	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。 なお、消費者契約法においては、消費者契約の解除に伴う損害賠償等を定める条項であって、契約の解除に伴い、当該事業者に生ずべき平均的な損害を超える損害賠償等を求めるものは無効とされております（同法第9条本文及び第1号）。また、消費者契約における消費者の解約権を制限する条項で消費者の利益を一方的に害するものは無効とする旨の規定を設けております（同法第10条）。
55	39-3	まつ毛エクステンションについては美容師の教育プログラムに入れられたが、実態としてどこまで実施されているか確認をし、実行性を持たせるような制度を作るべきである。 <事例> 友人から無料でまつ毛のエクステンションの施術ができると紹介された店舗で施術を受けたところ、練習台にされたことが分かった。当日の夜に目が痛くなり、痛みが続いたため、数日後、眼科を受診したところ、角膜炎と診断された。無料なので何もできないと言われた。	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。
56	40	民間サービス事業者に対する第三者認証制度について、既に運用されているエステティック業、結婚相手紹介サービス業についても、認証制度自体が不透明で、サービスを利用する消費者が周知しているとは思えない。 また、結婚相手紹介サービス業認証制度の認証基準構成案策定に係る考え方においても、「認証の取得が法令遵守にも資するものとする」とした一方で、「認証の取得 자체が法令遵守を保証するものとはならない」など、認証の基準も消費者にとって不明確なものとなっている。行政の消費者相談窓口に寄せられる、民間サービス業のトラブルを防ぐためには、業界団体が「自主基準」を策定し、事業者が全て「自主基準」を遵守するように指導することが、認証制度の普及促進よりも重要である。	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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
57	41	<p>「高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行」を行うとする点について、            (1) 実施については、被害件数が多数に上ることからすれば、依然として法執行が不十分である。            (2) 執行のみならず、高齢者などを狙った悪質商法対策という観点では、そもそも、指定権利制を廃止するなどして特商法の適用対象を拡大させる改正も必要である。</p> <p>【参照】            ・特定商取引に関する法律の執行強化及び同法適用除外取引類型における被害への対応について（要請）（平成23年7月29日）            ・特定商取引に関する法律の適用対象の拡大を求める意見書（平成24年5月1日）            ・特定商取引法の指定権利制の廃止を求める意見書（平成25年12月19日）</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。
58	41-3	<p>特定商品預託法の政令改正後の被害状況を見守り、必要に応じて法改正を検討すべきである。</p> <p>【参照】            預託商法被害と特定商品等の預託等取引契約に関する法律の改正の在り方に関する意見書（平成25年3月14日）</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。
59	42	<p>多数の消費者被害発生の原因となる約款に基づく契約及び消費者契約における不当条項規制に関し、民法改正議論の状況も踏まえつつ、より消費者保護に資する規定を消費者契約法に盛り込んだ改正を検討実施すべきである。</p> <p>【同旨4件】            『理由』            現在、民法改正の議論が進んでおり、その中で約款の契約内容への組入要件や、約款に不当条項が含まれている場合の規制の在り方等について検討がなされている。            多数当事者と画一的な内容で契約を行い、契約内容を検討する時間やそれに要する人員等のコストを削減したい事業者の意向により定型的な契約条項が用いられるケースは多いが、その条項が契約の相手方に十分に認識されていなかったり、また、条項の内容が不当であったり予測できないものであったりすることに起因するトラブルが発生している。            消費者契約法は、消費者と事業者という情報の質及び量並びに交渉力に格差がある当事者間で行われる消費者契約に関する規定である以上、例えば約款に関しては、民法改正で検討されているよりも厳格に契約内容への組入要件を定めることや、不当条項リストを明文化するなど、より消費者保護に資する改正を要望する。</p>	<p>消費者庁は、消費者契約に関する裁判例等の収集・分析や関係府省庁における消費者契約法や民法（債権関係）についての検討の場への参加・協力等を通じ、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方にについての検討をしております。また、平成26年3月から、「消費者契約法の運用状況に関する検討会」を開催し、消費者契約法施行後の社会の変化（情報化、高齢化、国際化等）への対応及び民法（債権関係）改正への対応等のため、消費者契約法の運用状況を踏まえた立法事実の把握や論点の整理等を行っております。</p> <p>なお、御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。</p>
60	42	平成25年の法改正により、消費者団体訴訟制度における差止請求の対象が食品表示法にも拡大されたことになったが、立証責任は適格消費者団体が負うことになる。制度の実効性を確保するためには、行政機関による支援措置の整備が必要である。差止訴訟の対象拡大の検討だけでなく、適格消費者団体への支援措置の整備も、計画的具体的施策に記載していただきたい。	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
61	42	施行に向けて、制度が実効的に運用できるよう、既存の適格消費者団体等の意見を聞きながら、綿密な準備を進めるべき。適格消費者団体の差止請求権が食品表示法に位置付けられ付帯決議においても差止請求の実効性を担保するため、適格消費者団体に対して食品表示に関する情報提供その他の支援を行うこととされている。実効性のあるものとするため次のことを実現すべきである。①食品関連事業者が表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料を提出しないときは、原則として「著しく事実に相違する表示」があつたものと同様の取り扱いがなされるよう、②保健所やF A M I C等、食品に関する検査機能を有する公的機関に対して、検査等の協力を要請できるよう③制度を活用するために食品購入等の必要な費用について財政的支援を受けられるよう、工夫すべきである。	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
62	43	具体的な施策欄に追加する形で、「特に、電気通信事業法における電話勧誘販売、訪問販売について、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定（契約時の書面交付義務、クーリング・オフ規定等）を導入すること、又は電気通信事業法を特定商取引法の適用に改めることの検討を2014年度内に可能な限り早いタイミングで開始する。」と記述し、積極的に取り組んでいただきたい。	<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>電気通信事業法における消費者保護ルールにつきましては、総務省の「I C Tサービス安心・安全研究会」の「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において検討が行われ、平成26年7月に中間取りまとめが行われました。本中間取りまとめを受け、今後、情報通信審議会「2020-I C T基盤政策特別部会」においても議論される予定であり、当該議論等を踏まえ、制度的な対応を含め、所要の措置の検討を行ってまいります。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
63	43	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、金融商品や電気通信サービス分野など、消費者救済が不十分な分野がある。特定商取引法の適用除外の見直しを速やかに実施すべきである。 【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。
64	44-2	「被害実態の正確な把握に努めつつ検討」という点については、貴金属やバイクなどが適用対象とされているものはもちろん、適用除外とされたものも含めて、具体的な被害がなくなっているのかについて検証する必要がある。適用対象とされたものについては、クーリング・オフ後の対象物品の現実的回復がなされているかについても検証する必要がある。また、買取りではなく、商品券による交換取引として同様の被害を生じさせている事案などについても、引き続き検証すべきである。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）	御指摘の点については、今後の参考にさせていただきます。
65	45	電子商取引が増加する中で、決済代行や仲介媒介業者が関連するトラブルが増えている。決済代行業者登録制度が有るもの限られた業者しか登録しておらず、海外アクワイアラーとの契約をする決済代行業者は詐欺的なサイトと加盟店契約を結んでいるようである。サクラサイトの多大な財産被害実態について明らかにし、取締りを強化していただきたい。	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くとともに、決済代行業者登録制度については、今後制度の見直しを検討します。また、サクラサイト等の詐欺的なサイトについては、引き続き関係法令に基づく取締りを推進してまいります。
66	45	改正割賦販売法で、個別クレジットによる消費者トラブルは減少しましたが、行政の消費者相談に寄せられる相談の中には、加盟店の不適正与信防止義務が機能していないと思われるケースもあり、継続的、具体的な検証が必要である。また、悪質なサクラサイトトラブル等に利用される、クレジットのマンスリーケアリヤ決済には、割賦販売法の抗弁条項の適用もなく、多くのトラブルを助長する結果となっている。さらに、決済代行会社については、任意の登録制が導入されましたが、トラブルの解決には機能しておらず、マンスリーケアリヤ決済と共に、割賦販売法の改正で法的規制が早急に要望する。 【同旨 1件】	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
67	46	改正貸金業法により多くの多重債務者の救済が図られたのにもかかわらず、規制緩和の中で、上限金利を20%から29.2%に引き上げたり、貸出限度枠を引き上げようとする論議がなされている。多重債務問題を引き戻す事のないような施策が必要である。 【同旨 1件】	現行の貸金業法は、多重債務問題の解決に向けて、抜本かつ総合的な対策を講じる観点から、平成18年12月に国会において全会一致の賛成により成立したものです。 また、同法の施行後の状況としては、貸金業から5件以上無担保無保証借入れの残高がある人数は、平成19年3月末の171万人から平成26年3月末の17万人に大きく減少しているなど、多重債務者対策の上で、相応の効果があったものと認識しており、政府としては、現時点で制度につき直ちに見直すことは考えておりません。 今後も、借り手・貸し手の状況をよくフォローするとともに、関係省庁と連携の上、多重債務に係る相談体制の充実等に一層努めてまいります。
68	47	不招請勧誘の禁止規定を大幅に緩和する商品先物取引法施行規則の改定は行うべきではない。 【同旨 6件】	御指摘の点については、不招請勧誘禁止規定の見直しに関する御意見として参考にさせていただきます。
69	48	複雑な仕組債等の被害が多数発生していることから、デリバティブ性のある金融商品については、その商品内容についても規制を及ぼすべきであり、その販売・勧誘についても、厳重な規制を及ぼすべきである。 【参照】 投資信託・投資法人法制の見直しに関する意見書（平成24年6月15日）	御指摘の点については、金融商品取引法では、金融商品取引を行う場合、適合性の原則（顧客の知識、経験、財産の状況及び金融取引契約を締結する目的に照らして不適当と認められる勧誘を行うことを禁止）など、投資者保護のための規制が設けられています。 これを踏まえ、複雑な仕組債等については、自主規制において、適合性原則の具体化（勧説開始基準、合理的根拠適合性等）や顧客に対する説明の充実など、販売勧誘ルールの強化が図られています。 なお、複合化したリスクや信用リスクの量をあらかじめ制限する観点から、公募投資信託について、運用財産に關し、信用リスクを適正に管理する方法として各投信委託会社があらかじめ定めた合理的な方法（分散投資）に反することとなる運用を禁止することとしており、当該改正は平成26年12月1日から施行する予定です。

回答 No.	施策番号	意見	回答
70	48	<p>平成22年4月以降、55社に対し、51件の業務改善命令、29件の業務停止命令、23件の登録取消し、5件の資産の国内保有命令を発出しており、一定の処分を行ってはいるものの、これらは氷山の一角に過ぎない。多くの処分は被害が拡大した後に行われたものであることからすると、さらに情報収集に努め、被害が拡大する前に適切に処分することが強く要望する。</p> <p>また、破産手続開始申立てについては、平成20年に金融機関等の更生手続の特例等に関する法律第490条第1項及び第495条第1項に基づき、日本ファースト証券株式会社に対して行われた。しかし、平成22年5月の法改正により破産手続開始の原因となる事実がある場合、金融商品取引業者全般に対し、当局による破産手続開始の申立てを可能にする権限が認められたものの、改正法によっては、今のところ破産手続開始申立てが行われていない。</p> <p>破産手続開始申立ては、悪質ファンド等の資産流出を防ぐのに一定の効果があるものであり、上記の情報収集の充実と合わせれば、投資家保護により資することが予測されることから、積極的に運用を行うべきである。</p> <p>【参照】  「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
71	49	高齢者を狙った悪質な実態のない金融関連取引は、次々と手口を変え取締りが追いつかないのが実態である。広域的な情報収集による早期な取締りとともに、被害防止の情報提供が必須である。	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。
72	49	<p>関係省庁との緊密な連携、さらに地域における消費生活センターや社会福祉協議会等との連携により、消費者被害の拡大防止や被害回復を速やかに、かつ積極的に進めるための体制整備に取り組むべきである。</p> <p>【同旨2件】  《理由》  高齢者などを狙った消費者被害は巧妙かつ悪質であるが、警察庁を始め消費者庁や国民生活センターなどの関係機関との緊密な連携により、被害の拡大防止や被害救済に資することができる。  また、高齢者に身近な地域包括支援センターや民生委員などを含めた地域連携を図ることにより、被害の未然防止・拡大防止にも効果的であると考える。  したがって、消費者部門や福祉部門の関係省庁との連携により、消費者被害の拡大防止、未然防止及び被害回復に、より一層努められることを期待し、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。
73	53	<p>家賃債務保証や滞納家賃の取立てをめぐる消費者相談等の状況にかんがみ、家賃債務保証業に対する義務的登録制など適正な業務を確保するための必要な規制を行い、全ての賃貸事業者につき不当な取立て行為を行わないよう規制するとともに、家賃等弁済情報提供事業の禁止を含む抜本的な措置を講じる立法の制定に向けた取組を検討することを要求する。同立法の内容を踏まえて、賃貸住宅管理業者登録規程（平成23年9月30日国土交通省告示998号）及び賃貸住宅管理業務処理準則（同999号）を改正していただきたい。</p> <p>【参照】  賃借人居住安定化法案（追い出し屋規制法案）の制定を求める意見書（平成24年6月28日）</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、必要に応じて関係部局とも連携してまいります。
74	53	取組の具体化として、賃貸住宅における賃借人の居住の安定を図るために、今年度中に、家賃債務保証業の義務的登録制の創設、家賃闇連債権の取立てに関する不当な行為の禁止、いわゆる家賃滞納データベースの禁止等を含む規制等の措置を講ずるための法案を国会に提出すべき。併せて、賃貸住宅管理業者についても、義務的登録制とすることなどの法案の制定を検討すべき。	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くとともに、必要に応じて関係部局とも連携してまいります。
75	54-2	<p>民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の認知度は貸主・借主ともに認知度はまだ低いものと思われる。</p> <p>相談現場では賃貸住宅の退去時に借主に故意・過失による損害がない場合でも、リフォーム代を全額請求される相談が多くある。特に仲介業者を介さない家主の場合には、借主も言われるままにリフォーム代を支払っているケースが多くなっている。貸主・借主双方への周知が必要である。</p> <p>【同旨1件】</p>	「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」については、国土交通省のウェブサイトにおいて公表・掲載等を行い、周知を図っているところです。引き続き、周知を図ってまいります。

回答 No.	施策番号	意見	回答
76	55	<p>建設業許可の建築一式工事の1,500万円、建築一式工事以外の建設工事の500万円の規制を撤廃し、建築工事の請負いを業（あくまでも請負業であり売買ではない。）とするものは、仮にそれが少額であっても建設業許可を受けなければならないとすべきである。</p> <p>リフォーム等の工事の請負者は、発注者が注文する工事計画が建築基準法等に適法でない場合は、その旨を注文者に申し出なければならず、適法でない内容の工事を請負ってはならない（ただし、注文者が建築士の作成した工事計画を採用して注文する場合はこの限りでない。）旨を法律もしくは通達などで規定すべきである。</p>	<p>建設業の許可については、許可によって得られる効果と生じる負担に加え、規制の実効性等も総合的に勘案し、軽微な建設工事については不要としているところです。</p> <p>リフォーム等に関するトラブルへの対応については、御意見も参考にさせていただきながら、問題の特性に応じて様々な観点から検討を行ってまいります。</p>
77	56	<p>住宅リフォーム工事は、特商法の適用がある契約以外は、契約書面の交付義務がなく、工事内容がトラブルになるケースが多くある。契約締結前の見積書の作成・交付、契約締結時の契約書の作成・交付、更に契約変更時の変更内容を記載した書面交付の義務付けが必要である。更に、リフォーム工事の見積書の明細は専門用語も多く、消費者にとって工事後に明細通りに適切な工事が行われたかどうかは分からぬ。工事前に、見積書の提示と共に、説明の徹底を要望する。</p> <p>【同旨2件】</p>	<p>建設業法第19条では、住宅リフォーム工事を含む全ての建設工事について、契約締結時に一定の事項を記載した契約書を契約の当事者相互に交付することを義務付けるとともに、契約内容の変更に際しても変更内容を記載した書面を相互に交付することを義務付けております。また、同法第20条第2項では、建設工事の注文者から請求があったときには建設業者に見積書の提示を義務付けており、本年6月に公布された「建設業法等の一部を改正する法律」により、当該「提示」の義務が「交付」の義務に改正され、公布から1年以内に施行される予定です。</p> <p>また、「住まいのダイヤル」（公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター）において、リフォーム工事の見積書についての相談を行う「リフォーム無料見積チェックサービス」を実施しております。</p> <p>御指摘の点を含め、リフォーム工事に関する諸問題への対応については、御意見を参考にさせていただきながら、問題の特性に応じて様々な観点から検討を行ってまいります。</p>
78	58・58-2	<p>(1) 厚生労働省及び都道府県は、平成24年4月施行の改正老人福祉法により新設された同法第29条第6項（権利金その他の金品の受領禁止）、同条第8項（90日ルールの明確化）の有料老人ホーム又はサービス付き高齢者向け住宅として登録されている各施設における実施状況についてフォローアップ調査を行い、なお問題のある事例については、厳正に対処すべきである。</p> <p>(2) 厚生労働省は、老人福祉法第29条第6項の関係で、初期償却（いわゆる保険分）を容認するという現行解釈の妥当性に關し、改正法施行後の各施設における契約終了時の返還金精算状況と、その運用による各施設の安定的操業継続との関係について、相当期間にわたりフォローアップ調査を実施すべきである。</p> <p>(3) 消費者庁は、従前から存在する有料老人ホームの表示広告に関する景品表示法上のガイドラインにつき、平成23年10月20日施行の改正高齢者住まい法により、サービス付き高齢者向け住宅の制度が創設されたことを踏まえ、同制度を対象として取り込む形で、改めて各施設の状況を調査した上で、新たな表示ガイドラインに改訂すべきである。</p> <p>(4) 消費者庁は、サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム、これらのいずれの登録も受けない施設のいずれについても、問題のある事例については、景品表示法上の不当表示規制を厳正に執行すべきである。</p> <p>【参照】 有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅における入居一時金の想定居住期間内の初期償却に関する意見書（平成24年6月15日）</p>	<p>(1) 老人福祉法第29条第6項及び第8項の規定の適用については、有料老人ホームに対する指導監督権限を有するそれぞれの地方公共団体において状況を把握し、適切に対処をしてまいります。</p> <p>なお、第6項の規定については、平成24年施行改正老人福祉法の附則第10条第3項において、経過措置が設けられておりますが、平成27年4月以降は当該経過措置が適用されなくなるため、該当する有料老人ホームに対して注意喚起するよう、地方公共団体に通知したところです。</p> <p>(2) 消費者基本計画において、「有料老人ホーム等に係る入居一時金の実態を把握し、償却についての透明性をさらに高めるための方策も含め入居一時金の在り方について検討し、必要な対応を行います」とされており、これに基づき、平成22年度から平成25年度までにおいて、関係法令の改正、地方公共団体に対する指導の徹底の要請、入居一時金の実態調査、高齢者向け住まいへの入居を考えている消費者を対象としたガイドブックの作成等を行っております。今年度は厚生労働省の補助事業「有料老人ホームにおける前払金の実態に関する調査研究事業」で、重要事項説明書・契約書等の分析やアンケートによる入居意向調査等を通じて、前払金の初期償却について、調査や在り方の検討を行うこととしております。</p> <p>(3) 及び (4) 消費者庁では、一般消費者の誤解を招くような表示を行っている事業者に対しては、今後も引き続き景品表示法を厳正に執行してまいります。</p> <p>また、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>
79	58	<p>有料老人ホーム等の施設に係る表示の適正化、入居契約の適正化、関係法令の遵守等について、関係法令の整備など含め、指導強化に引き続き取り組むべきである。</p> <p>《理由》 全国の消費生活センターに寄せられた相談のうち、有料老人ホームに関しては、入所「契約・解除」に関する相談が多く寄せられている。高齢者やその家族が、入所前に得ていた情報と、入居後に得た情報に大きな格差が存在すると言われている。</p> <p>したがって、施設に係る表示を適正化するための法整備を行い、施設に対する都道府県の指導強化を徹底すべきである。</p> <p>また、有料老人ホームなどの施設の入居契約にあたり、保証人もしくは身元引受人がいないことにより入居契約が困難なケースが増加している。</p> <p>入居契約に関する保証人や身元引受人は契約上の慣習にすぎず、保証人等がいなくても入居可能とするよう、都道府県に対して、有料老人ホーム等の施設への指導を徹底すべきである。</p>	<p>厚生労働省では、事業者団体や消費者関係団体、地方公共団体、国土交通省と連携して、有料老人ホーム等の高齢者向け住まいへの入居を考えている消費者向けに、「一高齢者向け住まいを選ぶ前に—消費者向けガイドブック」を作成し（平成24年10月1日発行）、入居者が支払う金額や契約が終了した場合に返還される金額について、消費者向けに分かりやすい説明を行うことを念頭に、モデルケースを設定し、グラフや表を用いて説明を行っております。</p> <p>また、消費者向けの説明資料としての活用を促進するため、本ガイドブックについては、地方公共団体や事業者への送付やウェブサイトでの公開を行うなど、周知に努めております。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
80	58-2	<p>高齢者が急増している現在、入居している有料老人ホームのトラブルに巻き込まれるとその後、生きていいくうえで大きなダメージを受けることになる。1日も早い対策が望まれる。</p>	<p>老人福祉法上、有料老人ホーム事業者が、入居者の処遇に関して不当な行為をしたり、入居者の利益を害する行為をしたときなどには、地方公共団体において改善命令を実施し、必要に応じて罰則を適用するなどの措置を行うことが可能となっております。</p>
81	59	<p>(1) 安全を疎かにしてコストを削減し安値のツアーを設定する事業者についての指導を徹底すべきである。</p> <p>(2) 観光庁は、消費者に情報を確実に伝えようとする意識が低いと考えられる。「実施済み」とされる施策（ウェブサイトによる情報提供）についてみても、観光庁ウェブサイトにおいて、消費者啓発記事やネガティブリストにたどり着きにくいことから、改善を検討すべきである（なお、国土交通省のウェブサイトはトップページに行政処分歴検索サイトのバナーがあり、分かりやすい。）。</p> <p>(3) 国土交通省のネガティブリストの旅行業者ページに、観光庁のネガティブリストへのリンクを貼るべきである。なお、観光庁発足前の行政処分は国土交通省のネガティブリストに載っており、それ以降のものは観光庁のネガティブリストに掲載されているため、双方にアクセスしなければならない。消費者が情報に容易にアクセスできるようにするために、旅行業者のウェブサイトにもネガティブリストをリンクさせるべきである。</p> <p>(4) インターネットによる旅行契約は、①旅行業者により手配・企画旅行として提供されるもの、②自らは契約主体とならない場所を経由するもの、③海外OTA（オンライン・トラベル・エージェンシー）により提供されるものなどがあり、例えば旅行業法の適用の有無など消費者保護の観点から差異があるにもかかわらず、消費者には分かりにくい。消費者がどのような主体に申し込んでいるのか、それぞれの主体により、消費者の権利義務にどのような差異があるのか等について、事業者に分かりやすい表示を義務付けるべきである。</p> <p>(5) 近時海外OTAとの間で旅行に関する契約をする消費者が増え、キャンセル料に関するトラブルなどが増加傾向にある。海外OTAには旅行業法の適用はないにしても、本来日本の消費者との契約に関しては、消費者契約法などの強行法規の適用があると思われ、日本で活動する海外OTAに、キャンセル料等に関する消費者保護のルールを守るよう指導を行うべきである。</p> <p>【参照】  「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	<p>(1) について、旅行業者が安全確保のための措置を図っているかについては、定期的な立入検査等により、確認を行っているところです。</p> <p>(2) については、以前よりトップページに旅行業に関する情報の入り口を設けておりましたが、7月に実施した観光庁ウェブサイトのデザイン変更にあわせて、観光庁ウェブサイトのトップページから旅行業者ネガティブ情報を探せるページへのリンクの場所・デザインを変更し、分かりやすく表示するように変更いたしました。</p> <p>(3) 第一種旅行業者のネガティブ情報については、先般、観光庁ウェブサイトへ一元化いたしました。現在、御指摘の「国土交通省ネガティブ情報等検索サイト」にリンクが貼られ、観光庁ウェブサイトの「旅行業・宿泊業関係情報（旅行業者ネガティブ情報含む）」を確認することが可能となっております。旅行業者のウェブサイトにネガティブリストをリンクさせるとの御意見については、ネガティブリストは行政方が公開するものであり、事業者に掲載を求めるものではないと考えておりますが、頂いた御意見については、参考にさせていただきます。</p> <p>(4) 旅行業者に対しては、適正な広告表示について、通達等により、周知しておりますが、頂いた御意見につきましては、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p> <p>(5) 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>
82	60	<p>詐欺的投資勧誘事犯は相変わらず高い水準で発生しており、これに対しても、厳正な対処が必要である。よって、関係省庁の連携を今まで以上に強化し、摘発等の強化に努めるべきである。  また、本施策の担当省庁に厚生労働省も含めるべきである。</p> <p>本施策については、高齢者虐待防止法第27条第1項に基づく高齢者の財産被害の防止、介護保険法第115条の45第1項に基づく高齢者の権利擁護等の趣旨を踏まえ、地域包括支援センター及び社会福祉協議会等との継続的な連携が重要である。</p> <p>【参照】  高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書（平成25年12月19日）</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。  なお、御指摘を踏まえ、高齢者虐待防止法を所管する厚生労働省を担当省庁に加えました。</p>
83	60-2	<p>CO2排出権取引への投資に係る諸問題について、相談の実態や類似の取引に対する規制の状況等を踏まえ、効果的な対応策について、「直ちに検討に着手します」とあるものの、具体的な検討結果及び成果が見られず、極めて不十分である。CO2排出権取引への規制については、金融商品取引法の規制対象として規制すべきである。また、特定商取引法における指定権利制を直ちに廃止すべきである。</p> <p>【参照】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引に関する法律の執行強化及び同法適用除外取引類型における被害への対応について（要請）（平成23年7月29日）</li> <li>・CO2（二酸化炭素）排出権取引商法の適切な規制を求める意見書（平成23年12月15日）</li> <li>・特定商取引に関する法律の適用対象の拡大を求める意見書（平成24年5月1日）</li> <li>・特定商取引法の指定権利制の廃止を求める意見書（平成25年12月19日）</li> </ul>	<p>消費者庁、金融庁、経済産業省、環境省の4省庁では、平成24年度から、CO2排出権に関する制度や消費者からの相談の実態、類似の取引に対する規制の状況等について情報・意見を交換する場を設けて、この問題に対して連携して取り組んでいます。また、CO2排出権取引に係る全国の消費生活センター等に寄せられる相談件数については、平成24年度（809件）と比較して平成25年度（709件）は若干減少したものの、依然として多数に上ることから、関係4省庁による情報・意見交換を継続し、引き続き効果的な対応策を検討する必要があると考えております。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
84	60-2	施策別整理表の実施状況で、平成25年度の被害発生件数が●になったままである。数字の把握をお願いしたい。今後、気候変動対策が進展したり、社会的な関心が高まる中で、CO2排出権取引が健全におこなわれる状況は必須である。他の金融商品等の対策と合わせて、着実に対策を推進していただきたい。	全国の消費生活センター等に寄せられる、CO2排出権取引に係る相談件数は、平成25年度には709件（平成26年4月30日までの登録分）となっております。相談件数については、平成24年度と比較して平成25年度は若干減少したものの、依然として多数に上ることから、引き続き効果的な対応策を検討する必要があると考えております。
85	60-3	平成25年4月に、消費者の財産被害係るすき間事案への行政措置が導入された改正消費者安全法で、「注意喚起」情報は複数あるが、「注意喚起」が被害の未然防止となるには、迅速な「注意喚起」が必要である。また、「注意喚起」情報の公表の方法を検討することで、「注意喚起」がより被害の未然防止及び拡大防止に繋がると思われる。	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。
86	61	行政の消費者相談に、マルチ取引に関するトラブルの相談は恒常的に寄せられている。従って、効果的な対応策は実施済みとなっているが、注意喚起する程度では効果的な対応策として機能していない。 また現在学生や若者を対象に、投資ソフトなどで利益が得られると勧誘し、物品の契約後特定利益（リクルート料等）の説明をする、正に連鎖販売取引の規制逃れのトラブルが急増している。資力の乏しい若者には、消費者金融で借金をさせて契約をさせてるので、適合性に反する契約だと言える。連鎖販売取引の定義規定の改正し、マルチまがい取引にも規制が及ぶようにする必要がある。 【同旨2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。
87	62	複雑な仕組債等の被害が多数発生していることから、デリバティブ性のある金融商品については、その商品内容についても規制を及ぼすべきであり、その販売・勧誘についても、厳重な規制を及ぼすべきである。 【参照】 投資信託・投資法人法制の見直しに関する意見書（平成24年6月15日）	御指摘の点については、金融商品取引法では、金融商品取引を行う場合、適合性の原則（顧客の知識、経験、財産の状況及び金融取引契約を締結する目的に照らして不適当と認められる勧誘を行うことを禁止）など、投資者保護のための規制が設けられております。 これを踏まえ、複雑な仕組債等については、自主規制において、適合性原則の具体化（勧誘開始基準、合理的根拠適合性等）や顧客に対する説明の充実など、販売勧誘ルールの強化が図られております。 なお、複合化したリスクや信用リスクの量をあらかじめ制限する観点から、公募投資信託について、運用財産に關し、信用リスクを適正に管理する方法として各投信委託会社があらかじめ定めた合理的な方法（分散投資）に反することとなる運用を禁止することとしており、当該改正は平成26年12月1日から施行する予定です。
88	62	平成22年4月以降、5社（その役員を含む。）に裁判所に対する差止命令申立てが行われ、全件について禁止及び停止命令が発令されている。 金融商品取引法第192条第1項の申立て、及び同法第187条に基づく調査については、一定の活用がなされていると考えられるが、被害実態からすれば、極めて少ないと見えていた。消費者庁、警察庁などの同種情報を有する関係諸機関とさらに連携を緊密にし、情報を早期に収集して、対象を積極的に調査し、差止命令の積極的運用を強化すべきである。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）	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いたします。
89	63	各関連法令の施行状況や各業態等における取引実態などを踏まえ、より具体的な検証結果を公表すべきである。 【参照】 ・クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書（平成25年7月19日） ・特定商取引に関する法律の執行強化及び同法適用除外取引類型における被害への対応について（要請）（平成23年7月29日）	御指摘の点については、今後も検討を進めてまいります。
90	64	犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（振り込み詐欺救済法）に定める口座凍結は一定の効果が生じている。さらに被害者の被害回復に資するようにするため、例えば、口座の残金等、代理人弁護士から口座情報について問い合わせがあれば回答する運用にするなど、代理人弁護士等が制度を利用しやすくなるよう金融機関等に行政指導等を行うべきである。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）	金融機関等に対する行政指導により、代理人弁護士等からの残高等の口座情報についての問い合わせに回答する運用にすることは、個人情報保護法令に抵触するおそれがあることから慎重に検討する必要があると考えております。

回答 No.	施策番号	意見	回答
91	67-2	国民の日常生活とライフラインに関わる公共料金の価格設定に関し、関係所管官庁は、平成25年7月の「公共料金等専門調査会報告」及びこれを受けた内閣府消費者委員会の同年7月30日付け「公共料金問題に関する提言」の内容を重視し、更なる公共料金の決定過程の透明性と消費者参画の機会の実質的確保、料金の適正性確保を目指すべきである。	御指摘の報告や提言等を踏まえて、今後も検討を進めてまいります。
92	67-2	<p>「据え置きが続いている公共料金等を含め、料金の妥当性を継続的に検証する具体的方策の検討と実施」については、重点施策整理表および施策別整理表の実施状況欄に明確な記載がありません。平成25年度の実施状況を同整理表に記載するとともに、計画における実施時期は「継続的に実施」ではなく検討年度と実施年度を明記していただきたい。</p> <p>家庭用エネルギーについては、価格の高騰が消費者の生活に大きな影響を及ぼしている。この傾向は、公共料金である電気、都市ガス、また、自由料金であるLPGガス、灯油、ガソリンのいずれにおいてもみられる。</p> <p>家庭向けの電気料金や都市ガス料金については、今後、料金の自由化が予定されているが、自由化後に、行政による価格動向の監視や事業者ごとの料金体系の（ウェブサイトなどの）公開の義務づけなど、料金の適正性を確保し、消費者への分かりやすい情報公開を促進するための具体的な施策を検討し、実施するよう、消費者庁から関係省庁に働きかけていただきたい。例えば、経済産業省のガスシステム改革小委員会がこの7月に取りまとめる予定の報告書において、上記のような施策が盛り込まれるよう、消費者庁から働きかけていただきたい。</p> <p>また、自由価格とされているLPGガス、灯油、ガソリンについても、生活に必要性が高いことから、行政による価格動向の監視や料金体系の公開の義務づけなど、上記と同様の具体的な施策を検討し、実施するよう、関係省庁へ働きかけていただきたい。</p>	<p>重点施策整理表及び施策別整理表については、実施内容をより詳細に記載いたしました。なお、料金の妥当性の継続的な検証の在り方については、平成25年7月の公共料金等専門調査会報告の内容を踏まえて、中長期的な課題として継続的に検討してまいります。</p> <p>また、家庭向けの電気料金や都市ガス料金、灯油やガソリンなどの生活関連物資の価格動向に関して頂いた御意見については、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>
93	69・73	<p>食品表示基準の策定に当たっては、単に分かりやすさ、実行可能性、小規模事業者への過度の負担だけでなく、次のような基本理念に基づいて策定すべきである。なお、栄養成分表示の義務化に当たっては、トランス脂肪酸の表示を義務化すべきである。</p> <p>(1) 消費者の安全確保のために必要かつ十分な内容とすること。  (2) 食品の内容を可能な限り正確にかつ分かりやすく表すものとすること。  (3) 消費者の自主的かつ合理的な選択を可能とするために必要かつ十分な内容とすること。  (4) 消費者の健康増進目的を達成するために必要かつ十分な内容とすること。  (5) 消費者の選択を誤らせるなどの紛らわしい表示や不正な表示を防止すること。  (6) 我が国及び諸外国の食文化に基づいて形成されてきた各食品の概念を尊重すること。</p> <p>【参照】  ・消費者のためとなる新たな食品表示法を求める意見書（平成24年11月15日）  ・新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書（平成25年2月14日）</p>	御指摘の点については、現在検討を進めています食品表示基準の策定の参考にさせていただきます。
94	69・73 ・ 70・75	<p>昨年度、食品表示法が制定され、現在は食品表示基準の策定が課題となっている。この中で、食品の安全に直接関わる問題として、アレルギー表示制度をわかりやすく改善することが、重要である。</p> <p>現行の制度は平成14年に施行されたものであり、その後、市場に出回る商品が変化したり、食に関わる常識が変わってきたりしている。また、義務表示と推奨表示の関係や、代替表示、特定加工食品表記、拡大表記のルールについても複雑でわかりにくいという指摘がみられている。施行から10年以上経過していることもあり、制度全体を見直す必要がある。</p>	御指摘の点については、現在検討を進めています食品表示基準の策定の参考にさせていただきます。なお、代替表示、特定加工食品表記、拡大表記のルールについては、現在検討を進めています食品表示基準の検討の中で、その見直し案を議論しているところです。

回答 No.	施策番号	意見	回答
95	70・75	<p>(1) 遺伝子組換え食品、添加物、製造所所在地について義務表示を緩和する例外規定を整理して、食品表示をより正確にかつ分かりやすくすべきである。</p> <p>(2) 原料原産地を表示すべき加工食品を拡大し、新たに、水の表示、放射性物質のベクレル表示をする場合の表示基準を義務化すべきである。</p> <p>(3) 「食品衛生法第19条第1項の規定に基づく表示の基準に関する内閣府令」における表示基準のうち、アレルギー表示に関する規定を外食にも及ぼす旨の改定を直ちに行うべきである。</p> <p>(4) 原料原産地表示ガイドラインについては、単なるガイドラインではなく、次のとおり法規制をすべきである。            すなわち、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（「JAS法」）に基づく品質表示基準について、次の方で、外食に適用する改定を直ちに行うべきである。その上で、食品表示法における食品表示基準の策定に当たって、これらの改定内容を盛り込むべきである。</p> <p>① 食品の販売（飲食店における提供を含む。）における食品の表示に当たっては、人を誤認させる表示をしてはならないとの規定を置くこと。</p> <p>② 外食において、原産地、原料原産地、原材料を表示する場合は、JAS法の品質表示基準に従うべきこと。</p> <p>【参照】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者のためとなる新たな食品表示法を求める意見書（平成24年11月15日）</li> <li>・新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書（平成25年2月14日）</li> <li>・外食メニューの表示の適正化に資する法制度の整備を求める意見書（平成26年2月21日）</li> </ul>	<p>食品表示基準案については、より正確に分かりやすいものにすべく、引き続き検討してまいります。また、原料原産地表示の拡大については、消費者や事業者等の意見を幅広く聴きながら、十分な検討をしてまいります。</p> <p>さらに、外食等におけるアレルゲン情報の提供の在り方については、「外食等におけるアレルゲン情報の提供の在り方検討会」を設置し、現在検討を進めているところであり、御指摘の点についても参考にさせていただきます。</p> <p>その他、御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。</p>
96	70・75	<p>国連TPP（環太平洋経済連携協定）交渉が進む中、輸入食品の増加も予想される。消費者の安全・安心を確保するため加工食品の原料原材料表示の実施も必要である。表示スペースに限界がある場合は、相談窓口やウェブサイトで公開を要望する。</p> <p>新たな食品表示基準の策定について目途がついた段階から検討を実施する、とありますが早急な対応が必要である。</p>	<p>原料原産地表示の拡大については、御指摘の点も踏まえ、消費者や事業者等の意見を幅広く聴きながら検討をしてまいります。</p>
97	70・75	<p>「加工食品の原料・原産地表示」「中食・外食へのアレルギー表示」「食品添加物表示」「遺伝子組換え食品表示」等の個別課題についての表示基準の見直しについては、今後検討すべき課題として、実態調査を含め、準備が整ったものから検討を開始するとされている。「消費者にとっての表示はどうあるべきなのか」といった視点を大切に議論を進めていただきたい。</p> <p>【同旨1件】</p>	<p>御指摘の点については、消費者目線を考慮し、事業者等の意見も幅広く聴きながら、十分な検討をしてまいります。</p> <p>なお、「中食・外食へのアレルギー表示」については、「外食等におけるアレルゲン情報の提供の在り方検討会」を設置し、現在検討を進めているところです。</p>
98	76	<p>健康食品の表示・広告における留意事項については、保健機能食品もその対象であること、健康増進法、景品表示法以外に薬事法違反となることもあること、いわゆる健康食品が保健機能食品と誤解されないようにすることを周知すべきである。</p> <p>【参照】</p> <p>「いわゆる健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について（案）」に対する意見書（平成25年11月29日）</p>	<p>消費者庁では、「いわゆる健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」を平成25年12月24日に公表しているところ、これを広く周知させるため、引き続き普及・啓発活動に取り組んでまいります。</p>
99	76	<p>「特定保健用食品の審査基準の明確化」とあり、推進していただきたい。同時に「許可更新制」を導入していただきたい。</p> <p>ひとたび許可されれば、その後の科学的知見等に変化があっても許可が継続することは現状にそぐわないと考える。更新年限について特に要望しないが、ご検討いただきたい。</p>	<p>特定保健用食品の更新制については、規制緩和推進計画（平成9年2月10日閣議決定）に基づき廃止された経緯等もあることから、慎重な検討が必要であると考えております。</p> <p>なお、安全性及び効果等に関連する新たな科学的知見が生じたときその他必要があると認めるときは、再審査を行い、必要に応じ、許可を取り消すことができるようになっております。</p>
100	76	<p>いわゆる健康食品の「体験談」についても薬事法・景品表示法違反の対象とすべきである。</p> <p>また、テレビCMやチラシ広告、web標記などにおける体験談の表示について、体験談の発表者と広告主体の企業との間で、報酬の受け渡しの有無を明記すべきである。</p>	<p>いわゆる健康食品の「体験談」については、平成25年12月24日に公表した「いわゆる健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」において、景品表示法上対象となる旨を明記しておりますので、御参照ください。</p> <p>また、他の御指摘については、参考にさせていただきます。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
101	76-2	<p>いわゆる健康食品の機能性表示を緩和するべきではなく、保健機能食品制度（特定保健用食品、栄養機能食品）の合理化を推進すべきである。</p> <p>【参考】 いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書（平成25年11月22日）</p>	<p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメントにかけるとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。なお、特定保健用食品及び栄養機能食品についても、規制改革実施計画（平成25年6月14日閣議決定）に基づき、必要な検討を行うこととしております。</p>
102	76-2	<p>食品の機能性表示制度の導入を前提とした計画があるが、多くの消費者団体はその制度導入に懸念を持っている。制度設計の中間報告の段階から、国民への説明を丁寧にすべきであり、全国各地で説明会を開催することを計画化すべきである。</p>	<p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメントにかけ、当該基準案に係る全国説明会を開催するとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。</p>
103	76-2	<p>米国のダイエタリーサプリメントの表示制度の問題点を克服した制度をしていただきたい。米国人の健康にサプリメントはどういう効果をもたらしているのか、米国人は日本人より健康といえるのか、を考えると、サプリメントの利用はむしろ弊害の方が大きいのではないかと懸念される。</p> <p>健康食品といっても玉石混交であることは承知している。一部の「玉」についての表示の緩和はよしとしても、そうでない多くの健康食品の表示を、企業等の責任のもとで、として規制緩和することは、結局は国民の健康よりも景気を重視していると思われてならない。</p> <p>「具体的な策」の中で「安全性の確保も含めた運用が可能な仕組み」とあるが、その表現に、安全性や国民の健康が軽く扱われていることを強く感じる。「安全性の確保を最優先にした運用と仕組み」を検討すべきである。</p> <p>具体的には、国が科学的根拠のついてのルールを示すこと、消費者が企業の科学的根拠の信頼性を客観的に知ることができるようにしてこと、特定保健用食品の更新制などが考えられる。</p> <p>食品安全基本法第3条に「国民の健康の保護が最も重要という基本的認識の下に」とあるが、消費者基本計画とその「表示」についても、健康の保護及び安全を最も重要という大前提で、さまざまな施策が推進されることを要望する。</p>	<p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメントにかけるとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。</p> <p>特定保健用食品の更新制については、規制緩和推進計画（平成9年2月10日閣議決定）に基づき廃止された経緯等もあることから、慎重な検討が必要であると考えております。</p> <p>なお、安全性及び効果等に関連する新たな科学的知見が生じたときその他必要があると認めるときは、再審査を行い、必要に応じ、許可を取り消すことができるようになっております。</p>
104	76-2	<p>機能性表示について、「企業等が自らその科学的根拠を評価した上でその旨及び機能を表示できる」とせず、必ず何らかの国による担保を科すべきである。</p>	<p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメントにかけるとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。</p>
105	76-2	<p>いわゆる健康食品等の機能性表示のしくみを検討することとし、実施時期を「平成25年度に検討を開始し、平成26年度に実施します」と記している。この課題については、消費者・国民の安全の確保を最優先することが重要だと考える。健康食品等の機能性表示の検討は慎重にすすめることとし、期限優先ではない対応をしていただきたい。</p> <p>【同旨1件】</p>	<p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメントにかけるとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
106	77	<p>消費者の健康食品に対する理解は極めて不十分であり、そのため、本来必要な医療機会を失せたり、薬との併用による健康被害の発生といった安全に関する問題や送りつけ商法に利用されたりするなどの取引被害の問題等が生じている。そこで、これらの被害に対処するべく、消費者に対する適切な情報提供の対策を検討するとともに、健康食品販売に関する広告の適正化についての対策も併せて検討すべきである。</p> <p>具体的には、</p> <p>(1) 健康増進法第32条の2第1項で定められている広告禁止の範囲について次のとおり変更すべきである。</p> <p>① 同条第1項の健康増進効果等には、医薬品の効能効果の広告を含まないことを明記すべきである。</p> <p>② 同条第1項の健康増進効果等について、事実に反する広告、その効果について科学的な確証のない広告を禁止すべきである。</p> <p>③ 保健機能食品以外の食品について、保健機能食品と紛らわしい名称、栄養成分の機能及び特定の保健の目的が期待できる旨の広告を禁止すべきである。</p> <p>(2) いわゆる健康食品に対する広告規制の執行力の強化について、①不実証広告規制、②適格消費者団体の差止請求権を健康増進法に導入すべきである。そして、②の差止請求権の実効性を確保するため、適格消費者団体と関係機関との協力体制を整備し、適切な予算措置を講じるとともに、事業者が合理的根拠を示す資料を提出しない場合は表示違反があったものとみなす立証責任軽減規定を置くべきである。</p> <p>【参照】 いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書（平成25年11月22日）</p>	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
107	79・80・103	<p>食品表示法や景品表示法等の改正を受け中小企業含めた事業者の対応義務が発生している。消費者視点での表示が第一であることは言うまでもないが、栄養表示の義務化については中小、零細事業者にとって過度な負担増にならないよう今後の検討の際に十分留意いただきたい。また並行して消費者に対して栄養成分の知識をより広めていくよう啓発・理解促進が必要であり周知にむけた対応努力は継続して行っていただきたい。組織内に法務担当部門等を有さない中小、零細事業者への啓発については特段の施策を考慮していただきたい。</p> <p>また本件は、中小零細事業者に限らず表示の問題は生産者、流通者、等との関係性にも影響があり関係者への影響も大きいことから、くれぐれも拙速な結論にならないよう留意いただきたい。</p>	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
108	80	<p>(1) 都道府県知事に措置命令権限を付与する景品表示法改正の動向を踏まえ、公正取引委員会支局を含む都道府県における広告表示の執行体制を強化すべきである。</p> <p>(2) 不当表示の情報入手については、PITO-NET等から入る消費者被害の実態を踏まえ、その集計データから特に問題のある領域について、不当表示の存在の有無について重点的に探索するという作業を消費者庁自体が日常的に取り組むべきである。</p> <p>(3) 課徴金制度導入の動向を踏まえ、消費者庁表示対策課の執行部門の人員規模の抜本的拡大を検討すべきである。</p> <p>(4) 課徴金制度導入の動向を踏まえ、事業者の予測可能性を確保すべく、優良誤認表示、有利誤認表示の適用要件の可能な限りの明確化を図るため、更なる表示ガイドラインの充実を目指すべきである。</p>	<p>消費者庁では、従来から、都道府県の担当者等に対して景品表示法に係る研修を実施するなど、都道府県の景品表示法に係る執行力の強化を支援してきたところですが、これらの取組を引き続き進めてまいりたいと考えております。</p> <p>また、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>
109	80	<p>食品表示法や景品表示法等の改正を受け中小企業含めた事業者の対応義務が発生している。消費者視点での表示が第一であることは言うまでもないが、栄養表示の義務化については中小、零細事業者にとって過度な負担増にならないよう今後の検討の際に十分留意いただきたい。また並行して消費者に対して栄養成分の知識をより広めていくよう啓発・理解促進が必要であり周知にむけた対応努力は継続して行っていただきたい。組織内に法務担当部門等を有さない中小、零細事業者への啓発については特段の施策を考慮していただきたい。</p> <p>また本件は、中小零細事業者に限らず表示の問題は生産者、流通者、等との関係性にも影響があり関係者への影響も大きいことから、くれぐれも拙速な結論にならないよう留意いただきたい。</p>	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
110	87	<p>「消費者教育の推進に関する法律」に基づいて設置された消費者教育推進会議及び3つの小委員会において消費者教育の充実が検討されているところであるが、法の趣旨を生かすためにも着実に実施いただきたい。</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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
111	87	<p>今後、地方公共団体における消費者教育推進会議の設置促進と当該会議を中心とする地域における消費者教育活動の立案・実施を督励していただきたい。現時点では一部の先行地方公共団体のみに留まっている印象もあり、協議体設置に向けた働きかけが必要である。</p> <p>また「小学生から、大学生、そして成人に至るまでの各ライフステージに応じた消費者教育」とあるが、最近、高齢者の被害も多く重要な対応課題と思われる所以、高齢者に対する有用情報の提供等の取組についても配慮いただきたい。</p>	御指摘の点については、「重点施策7」（消費者教育）に明記いたしました。また、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
112	87-2	消費者教育推進会議及びその小委員会において、消費者教育の効果的な推進方策が具体的に明らかになるよう、十分検討を尽くすべきである。	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。
113	88・94	消費者教育に関する情報を含め、多くの施策でウェブサイトを通した情報提供がすすむ中、ウェブサイト上では情報がテーマごとにバラバラに掲載されており、また一定期間が経過するとトップページから情報を探し当てることが困難となっている。たとえば省庁単位で消費者教育や啓発に関する情報が一覧できるページを設けるなど、情報を容易に探すことができるよう対策を進めていただきたい。	御指摘の点については、参考にさせていただき、引き続き消費者教育ポータルサイトの充実に努めてまいります。
114	89	<p>「消費者教育の体系イメージマップ」の公表をもって、この施策は「実施済み」となっているが、消費者教育の効果測定手法の検討は「実施済み」ではないと考える。総務省の「消費者取引に関する政策評価」（平成26年4月18日）でも、消費者教育・啓発の効果把握が不十分であることが指摘され、消費者庁は「消費者教育施策の推進を図るための目標及び当該目標の達成状況を測るための指標を設定した上で、消費者教育推進法に基づく円滑な施策の推進が図られるよう評価・検証を行うこと」との勧告を受けている。実施時期の記述は「一部実施済み」と改め、消費者教育推進基本方針の中間的な見直しに向けて、消費者教育推進のための指標化の検討を早急に進めていただきたい。</p> <p>【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くとともに、「消費者教育推進会議」で更に検討を進めてまいります。
115	90	地方公共団体によって消費者教育の推進に差が生じないように、地方における消費者教育の現状を十分に把握した上で、推進体制の整備を促進すべきである。	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。
116	90	消費者教育について、教育委員会の認識がまだ不足している。消費者庁と文部科学省が連携するにあたって、生涯学習だけでなく、学校教育の窓口への積極的な働きかけをよりすべきである。また、小学校、中学校、高等学校、また、私学における消費者教育の実効性が果たされる制度とするよう要望する。	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くとともに、文部科学省とも連携して引き続き検討を進めてまいります。
117	91	<p>「実施済み」とあるが、「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を各学校に配布するだけではなく、教材の作成や教員への研修などを通じて指針の内容が具体化できるよう、引き続き取組を進めるべきである。</p> <p>また、大学生等に対する消費者問題の情報提供については、文部科学省だけではなく消費者庁も積極的に関与した上で、周知徹底を図るべきである。</p> <p>【同旨2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。
118	92	文部科学省だけではなく消費者庁も連携して同様の取組を行うべきである。	御指摘の点については、文部科学省と消費者庁において、情報共有を図り連携しているところであります、引き続き効果的な消費者教育の推進のために連携してまいります。
119	94	消費者教育のための副読本・教材の作成や、啓発事業について、金融関係等、正確な情報提供はもちろんであるが、消費者トラブルに基づいた情報提供が大変に重要である。国民生活センター、各地の消費生活センター、また消費生活相談員の持つ知識を十分に活用するよう要望する。	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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
120	96	家計を取り巻く金融環境の変化もあり、金融リテラシー（金融ケイバビリティ）を身につけ、従来の知識重視の消費者教育から実践重視の消費者教育への転換を行っていくことが肝要である。そのためにも「①生活スキルとしての金融リテラシー②健全で質の高い金融商品の供給を促す金融リテラシー③家計金融資産の有効活用につながる金融リテラシー」を消費生活の場で有効に活用できるように、消費者教育と金融経済教育とのより一層の連携を要望する。	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くとともに、関係機関等とも連携して消費者教育を推進できるよう検討を進めてまいります。
121	97	消費者教育については、協同組合（生協の組合員活動）においても長年、自主自発の消費者が進めてきた活動として重要なものであり、各地で消費者団体との連携やサポートを行ってきている。消費者教育において、協同組合の役割も加筆願えたら、ますますそのための役割発揮ができるものと思う。	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。
122	97	今後設置が進められる地域の消費者教育協議会の場をまさに多様な主体の参画・連携を図る場と位置づけ、この中で地域の事情・特徴を踏まえた効果的な教育活動が実行されるよう取り組まれるよう期待する。またこのような連携の場が、単にイベントの実施や情報提供にとどまるのではなく多様な主体が参画し協働する確実な推進母体となるよう進めていただきたい。	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。
123	97	消費者教育推進会議の地域連携推進小委員会では、地域における消費者教育のコーディネーターやサポートの機能と役割、人材確保、育成・普及の在り方などについて検討をおこなっている。地方消費者行政活性化基金の平成26年度先駆的プログラムにおいても、国から提案する政策テーマのひとつが「消費者教育の推進」であり、コーディネーターの育成も例示されている。多様な主体による連携の場づくりだけでなく、連携のためのコーディネーターの育成・普及も、計画的具体的施策に記載していただきたい。	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。
124	99	現在の取組をさらに一層強化するとともに、成果を定期的に具体的に公表するなど、その推移を可視化し、実質的に消費者庁、ひいては国民が監視できる体制にすべきである。	消費者問題を含めた法的トラブルに関する日本司法支援センター（以下、「センター」という。）の各種取組及び成果については、法務省に設置されている日本司法支援センター評価委員会において定期的に報告し、評価を受けており、その結果については同省のウェブサイトで公開しているところです。また、センターが登録整備した相談窓口情報については、その約9割をセンターのウェブサイトに公開しており、閲覧することが可能となっております。法テラスサポートダイヤルに寄せられた事故情報については、引き続き「事故情報データバンク」にも登録いたします。
125	101	国民に対する広報啓発活動は、生活経済事犯による被害発生を未然に防止するために重要な役割を果たしており、従前から行われてきたリーフレットの作成、ウェブサイトへの情報掲載、ラジオ、インターネット及びテレビによる各種広報啓発活動は今後も積極的に実施いただきたい。特に、昨今では、インターネットを利用した生活経済事犯の発生が増加している現状に鑑み、インターネット上の様々なルート（ウェブサイト、動画配信、ブログ、メールマガジン、フェイスブック等）を通じた広報啓発活動を積極的に推進いただきたい。 また、これまでに行ってきた活動内容やその効果について検証し、より効果的な広報啓発活動を推進すべきである。 【参照】 レターパック及び宅配便を利用して現金を送付させる詐欺への対応に関する要請書（平成25年9月12日）	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。
126	102	現在、インターネットに関する知識・認識は、保護者、教職員の方が子どもに追い付いていない状況にあり、早急に保護者・教育者への啓発を普及させることが望ましい。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）	保護者、教職員への啓発をe-ネットキャラバン（※）の中で行ってまいります。 ※ 総務省、文部科学省及び通信関係団体等が連携し、子どもたちのインターネットの安心・安全な利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒等を対象とした啓発講座を実施。

回答 No.	施策番号	意見	回答
127	103	<p>食品表示法や景品表示法等の改正を受け中小企業含めた事業者の対応義務が発生している。消費者視点での表示が第一であることは言うまでもないが、栄養表示の義務化については中小、零細事業者にとって過度な負担増にならないよう今後の検討の際に十分留意いただきたい。また並行して消費者に対しても栄養成分の知識をより広めていくよう啓発・理解促進が必要であり周知にむけた対応努力は継続して行っていただきたい。組織内に法務担当部門等を有さない中小、零細事業者への啓発については特段の施策を考慮していただきたい。</p> <p>また本件は、中小零細事業者に限らず表示の問題は生産者、流通者、等との関係性にも影響があり関係者への影響も大きいことから、くれぐれも拙速な結論にならないよう留意をお願いしたい。</p>	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
128	106	成年後見制度を利用していない高齢者に対する助言制度など、意思決定の支援制度の拡充も併せて検討すべきである。	成年後見制度の利用支援と併せ、日常生活自立支援事業を設け、認知症高齢者等のうち判断能力が不十分で、かつ本事業の契約内容について判断し得る能力を有していると認められる者に対して、都道府県社会福祉協議会等が福祉サービスの利用に関する援助、苦情解決制度の利用援助、住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約、に関する援助及び日常生活費の金銭管理等を行うことにより、地域において自立した生活が送れるよう支援しているところです。
129	106・106-2	高齢者の被害防止のためにも成年後見制度の活用は必要である。その担い手である専門家後見人が不足している現状も踏まえ、市民後見人など裾野を広げることも必要と考える。	認知症高齢者や一人暮らし高齢者の増加に伴う成年後見制度の需要の増大に対応するため、弁護士などの専門職のみでなく、市民後見人も後見等の業務を担えるよう市町村で市民後見人を確保できる体制を整備・強化し、地域での市民後見人の活動を推進する取組を支援しているところです。
130	107	<p>高齢消費者被害の予防と早期発見のための見守りネットワークも併せて推進すべきである。  <b>【参照】</b>          高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書（平成25年12月19日）</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。
131	109	<p>そもそも公益通報者保護や個人情報保護に限らず消費者行政全体に対する消費者の声を聞く窓口を消費者庁自体に設置すべきである。          公益通報者保護制度の相談ダイヤルは国民の間でほとんど浸透していないのではないかと考える。  <b>【参照】</b>          今後の消費者行政組織体制の在り方に関する意見書（平成24年5月1日）</p>	御指摘の点については、貴重な御意見として承ります。
132	110	<p>(1) 平成25年12月に成立した「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（集団的消費者被害回復に係る訴訟制度）の迅速かつ円滑な施行に向けて、制度の担い手となりうる適格消費者団体の意見を踏まえて準備を行うべきである。          (2) 特定適格消費者団体による通知・公告や仮差押えの実効性を担保するために必要な財政的措置を講じるべきである。また、制度の円滑な運用と消費者の混乱回避のため政府において2段階目の手続き遂行に資する統一的なシステムを開発するとともに、統一的・効果的な制度周知及び個別事案にかかる情報提供のためテレビ報道枠の確保等政府による広報に努めるべきである。          (3) 平成25年に全国的に発覚した有名なホテル、百貨店等の経営するレストラン等の飲食店におけるいわゆる食品の虚偽・誤認表示事案において、消費者目線を欠いた業界の慣行等により消費者を偽り、その判断を誤らせる不当な表示が放置されてきた実態が明らかとなったが、表示に対する事業者の姿勢を正すとともに同様の事態の発生を抑制するため、速やかに景品表示法に課徴金制度を導入すべきである。また、課徴金制度を通じて直接的・間接的に消費者の被害回復に資する仕組みを盛り込むべきである。  <b>【参照】</b>          ・不当景品類及び不当表示防止法の課徴金制度導入等に伴う制度設計に関する意見書（平成26年2月21日）          ・「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案」に対する会長声明（平成25年4月19日）          ・「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案」に対する意見書（平成24年8月31日）</p>	<p>(1) 及び(2)で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。          (3) で御指摘の点のうち、景品表示法における課徴金制度の導入に関する御意見については、「速やかに法案を国会に提出」する旨明記いたしました。また、課徴金制度を通じた直接的・間接的に消費者の被害回復に資する仕組みに関する御指摘については、今後の制度設計の際に参考にさせていただきます。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
133	110	<p>消費者裁判手続特例法は消費者被害の回復のために制定され、実効的な制度として施行に向けた準備や周知・広報が必要であり、消費者団体との連携促進を謳いながら、特定適格消費者団体の権限の濫用防止などの表現は消費者庁としてふさわしくないので削除すべきである。また、財産の隠匿・散逸防止策、行政による経済的不利益賦課制度の早期導入をすべきである。</p> <p>消費者契約法第9条第1号における「平均的な損害」の立証責任は、事業者側が負うようにすべきである。 【同旨1件】</p>	<p>前段における御指摘も踏まえ、「附則に基づく検討を行う」といたしました。</p> <p>後段における御指摘の点については、消費者契約法の見直しの検討に際して参考にさせていただきます。</p>
134	110	<p>「特定適格消費者団体がその権限を濫用して事業者の事業活動に不当な影響を及ぼさないようにするための方策」と特記されているが、現在の適格消費者団体の活動が事業者の事業活動に不当な影響を及ぼしている事実はないと考える。この記述の問題は、消費者委員会本会議（第158回）でも指摘されたところである。「特定適格消費者団体がその権限を濫用して」との記述は削除し、集団の消費者被害回復に係る訴訟制度の実効性を確保する観点から、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等の検討を進めていただきたい。</p> <p>消費者被害の救済のために必要なその他の行政手法についても、着実に検討を進めていただきたい。</p>	<p>御指摘も踏まえ、「附則に基づく検討を行う」といたしました。</p> <p>また、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」における報告書の内容を踏まえ、適切に対応いたします。</p> <p>なお、同報告書で挙げられた事項のうち、行政による経済的不利益賦課制度に関しては、景品表示法への課徴金制度の導入に向けて制度設計を行い、速やかに法案を国会に提出いたします。</p>
135	115	<p>単に広報のみに止まらず、裁判外紛争解決機関として、金融機関に対する監督指針等に基づき、中立・公正な紛争解決を図るとともに、苦情・紛争の分析結果を、金融機関の監督や再発防止策に結びつけるような制度設計をすべきである。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	<p>平成25年8月2日に適用を開始した「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等において、指定紛争解決機関は、紛争解決手続の状況等を適切に分析し、金融機関等へフィードバックする旨、また、金融機関は提供された情報を苦情の再発防止策等に活用する態勢を整備する旨を記載しているところです。</p>
136	118	<p>金融庁にとって、重要な情報収集窓口であるので、さらにこれを広報し、情報収集に努めるべきであり、収集した情報の具体的な社名などの公表等も被害防止の観点から検討されるべきである。そこで相談情報を踏まえて、さらに以下のような施策を検討すべきである。 【検討すべき施策】 (1) 複雑な仕組債等被害が多数発生していることから、デリバティブ性のある金融商品については、その商品内容についても規制を及ぼすべきであり、その販売・勧誘についても、厳重な規制を及ぼすべきである。 (2) 保険商品については、乗合代理店に対する法規制が十分ではないことから、これについてもその実態に即した法規制を及ぼすべきである。 (3) 保険商品については、その給付内容が社会通念上保障内容に含まれていると思われるものが含まれていないケースがあるなど、その商品内容に問題があるものがあり、これについても適切な規制が行われるべきである。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	<p>「金融庁にとって、重要な情報収集窓口であるので、さらにこれを広報し、情報収集に努めるべきである」との御指摘については、今後の施策の実施に際して参考とさせていただきます。なお、収集した情報については検査における検証や監督におけるヒアリング等に活用しており、情報提供者等が金融機関側への企業名等の公示に同意している情報については、金融機関に対し、事実確認等のヒアリングを実施しております。また、問題の見つかった業者については行政処分等を行い、その社名を公表しているところです。</p> <p>（検討すべき施策への回答）</p> <p>(1) 御指摘の点については、金融商品取引法では、金融商品取引を行いう場合、適合性の原則（顧客の知識、経験、財産の状況及び金融取引契約を締結する目的に照らして不適当と認められる勧説を行うことを禁止）など、投資者保護のための規制が設けられております。</p> <p>これを踏まえ、複雑な仕組債等については、自主規制において、適合性原則の具体化（勧説開始基準、合理的根拠適合性）や顧客に対する説明の充実など、販売勧説ルールの強化が図られております。</p> <p>(2) 乗合代理店に対する規制の在り方にについては、金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」において議論を行い、平成25年6月7日の報告書において、乗合代理店の法的性質の誤解を防止するとともに募集活動の適切性を確保する観点から、複数の保険商品の中から比較推奨販売を行う場合に推奨理由の説明を義務付けること等が盛り込まれております。</p> <p>現在、本報告書において示された内容に沿って、必要な制度整備を行っているところです。</p> <p>(3) 保険商品については、金融庁において、その内容が保険契約者等の保護に欠けるおそれがないか等の観点から、審査・認可を行っております。</p> <p>また、保険募集の在り方については、金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」において議論を行い、平成25年6月7日の報告書において、保険会社・保険募集人は顧客のニーズを把握し、そのニーズにあった保険商品を勧めるとともに、その保険商品の内容等を適切に説明し、顧客が内容について理解・納得をした上で当該保険に加入することが望ましいとの観点から、意向把握義務・情報提供義務を導入すること等が盛り込まれております。</p> <p>現在、本報告書において示された内容に沿って、必要な制度整備を行っているところです。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
137	119	国民生活センターの相談支援機能を強化するためには直接相談を復活させるべきである。	国民生活センターでは、地方支援の一環として、平成25年7月から平日の午前11時から午後1時までの時間帯に「お昼の消費生活相談」を試行的に実施しております。 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。
138	121・122	<p>(具体的施策②について) 活性化基金の延長と消費者教育推進法の施行の下で、相談窓口の整備に関する取組はもちろん、地域の消費者市民の育成に関する各地方公共団体の特徴的な取組事例を収集・提供することを要望する。【同旨2件】</p> <p>(具体的施策③について) 地方消費者行政担当職員の増員や独自財源の増額など、地方公共団体自身が消費者行政の重要性を自主的に判断し、予算と人員を配置する動きは依然として不十分である。地方消費者行政推進本部から各地方公共団体の首長に向けた発信を、これまで以上に推進することを要望する。</p> <p>(具体的施策④について) これまでの取組を評価するとともに、今後の推進をさらに期待する。</p> <p>(具体的施策⑤について) 小規模市町村の消費生活センターの整備は、近隣地方公共団体との連携や都道府県との連携を推進するため、さらに強力な支援が必要である。 地域住民の意思に基づく充実強化を図るためにには、単に地域住民に委ねるだけでは不十分である。消費生活センターの重要性、消費者行政と関連部局との連携の重要性、消費者行政と消費者団体・地域住民との連携の重要性などを十分に周知した上で、地域住民の声に基づく充実・強化が推進されることが必要である。</p> <p>(具体的施策⑥について) 地方消費者行政の取組を下支えする実効性のある支援の検討が引き続き重要であり、そのための国の予算からの継続的援助も引き続き必要である。その際、活性化基金の成果と課題を適切に検証することが不可欠である。</p> <p>【参照】        ・地方消費者行政の持続的強化を求める意見書（平成24年6月14日）        ・「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して」（原案）に対する意見書（平成24年6月28日）</p>	具体的施策②から⑥までについて頂いた御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
139	121・122	消費者庁の「地方消費者行政強化作戦」（平成24年1月30日）では、都道府県ごとに当面の政策目標（①相談体制の空白地域解消、②相談体制の質の向上、③適格消費者団体の空白地域解消）の達成をめざし、平成24年中に策定する自主財源化計画において対応を記載することとされている。計画の具体的な施策には、この自主財源化計画策定への国の支援も明記していただきたい。一方で、自主財源化計画を策定しても、地方公共団体の財政状況が改善されなければ施策の継続は困難である。自主財源への移行が確実に行われるまでは、消費者行政に目的を特化した交付金による国の財政支援を継続していただきたい。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
140	122-2	<p>相談員の待遇改善やそのための働きかけを進めていただきたい。</p> <p>《理由1》 私の勤務するセンターは、1年ごとに雇用を更新され、更新回数は最高で4回までとされている。更新回数を満了すると、再度、採用試験を受けることになる。さらに再雇用をされたとしても、1か月の間を空けることとされている。1か月の空白期間を作ることで継続相談の場合、相談者への信頼を失うことも起こり得る。 このような状況は、再雇用を地方公共団体が拒んでいるとはみなされないので、雇い止めの定義には当たらないという見解と、所属の担当長から聞いた。</p> <p>雇止めをやめてほしいという消費者庁が地方公共団体の首長に出した書面の趣旨から考えれば、試験を受けることができる場合は雇い止めには該当しないという考え方はなじまないと考える。</p> <p>《理由2》 一般的に地方公共団体の首長は、消費者行政について関心がないばかりか、どのようなものかも知らない場合が多いと思う。消費者庁からの働きかけとしては、首長へ書面を出しているが、この方法では首長の理解を得ることは難しいのが現状である。消費者庁の担当職員が首長に会って、直接、説明をするという努力も必要である。</p>	平成26年6月6日に「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」が成立し、13日に公布されたことを契機として、いわゆる「雇止め」の解消を含む消費生活相談員の待遇改善に改めて御尽力をお願いしたいとの趣旨により、森まさこ内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）のメッセージを各都道府県及び市町村に対してお伝えしております。 引き続き、相談員の待遇改善のための働きかけを行ってまいります。

回答 No.	施策番号	意見	回答
141	123	<p>消費生活センターや相談窓口の周知はいまだ不十分である。窓口の存在だけでなく、消費生活センター や相談窓口の機能・役割についても周知する必要がある。  <b>【参考】</b>          「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。</p>
142	124	<p>国における法執行強化とともに、都道府県における法執行強化は必須のテーマである。当然ながら、都道府県における法執行には予算も人員も必要であるから、まずは首長がこの点の重要性について理解を深め、地方行政の中での位置付けを高めることが必要になる。消費者庁関連三法案の国会審議においてもこの点が議論され、参議院消費者問題に関する特別委員会附帯決議第20項（平成21年5月28日）において「地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、消費者庁関連三法制定の趣旨を地方公共団体の長及び議会議長が参加するトップセミナーの実施等を通じて周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。」と謳われたところである。</p> <p>次に、研修はもちろん必要であるが、多人数を集めて一般的な研修を行うだけでは十分ではない。地方消費者行政ブロック会議においては、経済産業局も交えて各都道府県課長と法執行の強化についての意見交換を実施しているが、さらに連携策を推進する必要がある。その際、消費者問題は広域的に発生するので、国における執行力を強化するとともに、特定の事案について国の執行と地方の執行の関係についての役割分担の明確化が求められる。例えば、継続的に苦情の多い業者を一定範囲リストアップし、内容を分析するとともに国と関連都道府県で執行の実務的打ち合わせを行い、手順を決定することを検討することが考えられる。  <b>【参考】</b>          今後の消費者行政組織体制の在り方に関する意見書（平成24年5月1日）</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。</p>
143	126	<p>地方公共団体との情報共有のための体制整備においては、適時・十分な情報提供と意見交換の機会の確保、方法を工夫・検討すべきである。そのためには、具体的にどのような方法、機会において地方公共団体との情報共有が行われたのかについて検証し、回数や情報共有の方法が十分なのか否かを検討する必要がある。「各種説明会や連絡会議の場等」が、適時性（情報提供が遅くないか、十分な情報共有手法であるのか）を含め、地方公共団体側からの意見・要望を聞くなどして検証の上、必要に応じて改善すべきである。</p>	<p>御指摘のとおり、地方公共団体との情報共有のための体制整備は重要であると考えております。          「各種説明会や連絡会議の場等」を含め、情報交換、意見交換等の現状を検証するとともに、必要に応じた改善を行ってまいります。</p>
144	127	<p>各地の適格消費者団体の知見や経験を活かし、地元に密着したイベントや消費者教育活動が実現するよう、委託事業の在り方を見直すべきである。</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>
145	127	<p>適格消費者団体の活動について、引き続き、直接的な資金の支援措置を検討すべきである。【同旨2件】また、消費者庁から適格消費者団体に対する職員の出向等、人的支援も検討すべきである。</p> <p><b>《理由》</b></p> <p>消費者団体訴訟制度が導入されてから間もなく7年となるが、適格消費者団体は未だに11団体にとどまり、その運営も構成員のボランティア的活動に支えられているのが現状であるところ、差止関係業務の遂行に必要な資金の確保についての直接的な支援措置は不十分な状態が続いている。</p> <p>今後も同様の状況が続けば、適格消費者団体の疲弊を招き、消費者被害の未然防止・被害回復を旨とする団体の活動にも重大な影響が生じかねない。昨年度成立した消費者裁判手続特例法においても特定適格消費者団体の役割がますます重要視されていく中、資金の支援措置は急務の課題と言える。</p> <p>また、消費者被害の現場に身を置き、膨大な事務作業を担っている適格消費者団体の実務を消費者庁や地方公共団体等の職員が経験することは、適格消費者団体にとっては人的支援につながり、消費者庁や地方公共団体等にとっても情報交流という観点からも重要であると考えられるので、ぜひ検討されたい。</p>	<p>適格消費者団体設立支援については、地方消費者行政活性化交付金を活用した先駆的プログラム等、施策として実行しているものもあり当施策の活用により設立支援が効果的に行われることを期待しております。その他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>

回答 No.	施策番号	意見	回答
146	127	<p>「差止請求事例集」を平成25年度に作成し、同事例集を用いて差止請求事例集解説セミナーを開催するなど、消費者団体訴訟制度の周知・広報活動に取り組んでいることは評価できる。引き続き、同制度の国民への周知・広報活動を勧めていただきたい。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の成立を受けて、「特定適格消費者団体による被害回復業務の適正な遂行に必要な資金の確保、情報の提供に対する支援が計画的具体的施策に盛り込まれたので、これらの支援の内容を早急に具体化していただきたい。</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。
147	128	消費者への消費者団体訴訟制度の周知を図るため、テレビ報道枠の確保等により積極的でアピール力のある仕組みを工夫すべきである。	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。
148	128	<p>消費者被害救済制度における特定適格消費者団体の役割、位置付けは重く、その認定、監督においては厳格かつ慎重な対応が行われるよう検討することを確認してほしい。</p> <p>【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。
149	128	<p>適格消費者団体へのP I O-N E T 端末設置については、適格消費者団体に管理・報告・設置コストについて過度の負担をかけないよう配慮しつつ、速やかに行うべきである。</p> <p>【同旨 4件】</p> <p>《理由》</p> <p>消費者被害情報へのアクセスは適格消費者団体にとって非常に重要なものであり、情報資源としてP I O-N E T を直接利用できることは適格消費者団体の活動の推進に直結するものと考えられる。</p> <p>同時に民間団体がこれを利用することへの懸念も大きなものであり、濫用・悪用を監視することは必要であるが、それによって、適格消費者団体に過度の負担を課すことは、利便性・機動性を阻害しかねない。現時点でも適格消費者団体が間接的にP I O-N E T 情報を取得する方法もあるため、その方法と事務作業量・時間・コストなどの比較検討を行い、有用な設置ルールを検討するべきである。</p> <p>また、その設置について濫用の懸念からか慎重に検討がなされているが、その間にも消費者被害は日々発生しており、その対策のためにも速やかに設置を行うべきである。</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。
150	129	在京の消費者団体等に偏らない意見交換の在り方を工夫すべきである。 また、地域ごとの消費者団体等の連携を支援する取組を進めるべきである。	消費者団体等との意見交換会については地方でも開催しており、地方の消費者団体等との意見交換も図っております。また、御指摘の点については、消費者教育に係る今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

回答 No.	施策番号	意見	回答
151	130	<p>公益通報者保護法を改正すべきである。</p> <p>改正においては、以下のように、通報者の範囲の拡大、通報対象事実の範囲の拡大、外部通報の要件の緩和、外部通報先の範囲の拡大等により保護される範囲を広げるとともに、韓国における公益通報者保護法で立法化されているような、公益通報を理由とした不利益取扱い等を行った事業者等に対する罰則及び民事上・刑事上の責任追及から公益通報者を保護する制度の導入、通報を受けた行政機関の取るべき措置の規定等についても検討すべきである。</p> <p>(1) 通報者の範囲を、労働者のみならず、役員、取引先事業者、退職者も含めるよう拡大すべきである。</p> <p>(2) 通報対象事実の範囲を、一部の法律の中での犯罪行為等に限定するのではなく、英國公益開示法にない、「法的義務違反」、「個人の健康や安全に対する危険」、「環境破壊」さらに「これらの事項に関する情報の隠匿」を対象として広く規定すべきである。また、通報対象事実の発生する時期、時間的切迫性等の通報の障害となる要件を排除すべきである。</p> <p>(3) 外部通報の要件につき、一般的な保護規定を導入し、真実相当性の要件を排除し、通報時において真実であると信じるに足りる合理的な理由がある場合に通報者を保護すべきである。</p> <p>(4) 外部通報先への通報においては、通報先を処分・勧告権限を有する行政機関に限定すべきではなく、消費者庁を通報先として、消費者庁が通報を受け付け、必要に応じ処分・勧告権限等を有する他の行政機関を通じて違法行為等の是正を図る制度を導入すべきである。また、行政機関以外の外部に対する通報において、「通報先についての通報対象事実の発生等の防止のために必要である」との制限、及び「事業者の正当な利益を侵害しない」との制限を削除すべきである。</p> <p>(5) 公益通報者保護法に反した不利益取扱い、契約の解除、解雇等を行った者に対する罰則を導入すべきである。</p> <p>(6) 不利益取扱いの禁止に関し、公益通報者に対する損害賠償等における民事責任の免責、公益通報に関する刑事责任の減免等の制度を導入すべきである。</p> <p>(7) 行政機関が採るべき措置について、行政機関が相当期間内に調査し、措置をとることを明記すべきである。</p> <p>【参照】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公益通報者保護法の見直しに関する意見書（平成23年2月18日）</li> <li>・公益通報者保護法に関する意見書－消費者庁の「公益通報者保護制度に関する実態調査報告書」を受けてー（平成25年11月21日）</li> <li>・外食メニュー表示の適正化に資する法制度の整備を求める意見書（平成26年2月21日）</li> </ul>	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。
152	131・132	消費者の安全・安心な生活の確保のためには健全な事業者の存在が欠かせない。事業者や事業者団体の支援育成の強化にも努めて、消費者行政の司令塔機能を果たしていただきたい。	今後も引き続き、消費者行政の司令塔としての役割を果たしてまいります。
153	132	訪問販売、通信販売等の自主行動基準の整備等が円滑に行われるよう関連団体を支援するとともに、問題のある事業者の活動に対して、特に高齢者や子どもに対する訪問販売等による被害抑制の視点から改善を指導するとあるが、その実施状況について公表すべきである。	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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
154	134	<p>(1) 消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項は、「政府は、この法律、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律（平成二十一年法律第四十九号）及び消費者安全法（以下「消費者庁関連三法」という。）の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況、消費生活相談等に係る事務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の利益の擁護及び増進を図る観点から、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方を見直すとともに、当該法律について消費者庁及び消費者委員会の所掌事務及び組織並びに独立行政法人国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」と規定している。施策番号134は、この条項を受けての施策である。</p> <p>(2) しかし、違法な食品表示に対する不十分な執行状況、公益通報者保護法、個人情報保護法等の見直しが進展していないなど、消費者庁が所管している各法律の執行、見直し、点検・評価が不十分であり、次年度の基本計画には具体的な方針を明示すべきである。</p> <p>(3) 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うことになっているが、この点に関する総合的な検討がなされた形跡はない。消費者庁・消費者委員会も発足して5年になるので、この時点で総合的に検討することを基本計画に明示すべきである。</p> <p>【参照】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな「消費者基本計画（素案）」に対する意見書（平成22年2月18日）</li> <li>・今後の消費者行政組織体制の在り方にに関する意見書（平成24年5月1日）</li> </ul>	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。
155	135・136・137	いざれも現在の取組をさらに一層強化するとともに、成果を定期的に具体的に公表するなど、その推移を可視化し、実質的に消費者庁、ひいては国民が監視できる体制にすべきである。	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。
156	138	<p>独占禁止法第24条の差止請求訴訟を中心とする同法中の民事手続規定の実効性を図るべく、その強化の方法につき検討すべきである。</p> <p>また、消費者が新たに加盟することの多いフランチャイズ契約の適正化を図るべく、従来の被害実態を踏まえてフランチャイズ・ガイドラインの内容の再検討を行うとともに、同ガイドラインの内容に照らし問題があると思料される悪質契約事案については、迅速かつ厳正に対応すべきである。</p>	民事手続規定に関する御指摘については、貴重な御意見として承ります。 また、平成22年に「フランチャイズ・チェーン本部との取引に関する調査」を実施したものの、現行のフランチャイズ・ガイドラインが想定していないような独占禁止法上問題となり得る行為は見受けられなかつたため、現状、フランチャイズ・ガイドラインを改正する予定はありませんが、フランチャイズ・チェーン本部と加盟者（又は加盟希望者）の取引において、独占禁止法上問題となる行為が認められた場合には、引き続き、厳正に対処してまいります。
157	139	消費者委員会が消費者行政全般についての監視機能を十分に発揮できるよう、事務局体制の更なる充実・強化を図るべきである。	御指摘の点については、これまで内閣府において、事務局体制の充実・強化を図るための予算・定員要求を着実に行うとともに、厳しい財政事情の中で必要な人員を確保するため、任期付職員や非常勤職員を任用する等、様々な工夫を行ってきましたが、今後も継続的に取り組んでまいります。
158	140・142・143・145・146	酷暑、竜巻、大雪と異常気象が発生している現実を踏まえ、省エネ、環境に配慮した商品選択、3Rのうち特にリデュース・リユースの重点実施など低炭素社会へのライフスタイルの転換が早急に求められている。国として危機感を持って国民に伝え実践を促すとともに、持続可能な社会に向けての環境リーダーの育成と環境教育実施に早急に取り組んでいただきたい。	御指摘の点については、現在具体的に取り組んでいるものに関しては今後取組を一層強化し、現在実施していないもの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きます。
159	140	新しいキャンペーンマークは、取組の趣旨がわかりにくい。IPCC（気候変動に関する政府間パネル）の報告にもあるように、CO <sub>2</sub> 削減は「待ったなし」の状況にあるが、国民運動は毎年同じような内容で繰り返されている。年度ごとにキャンペーンの効果性を測定し、事実に基づいて改善を図るようにしていただきたい。	御指摘の点については、これまで実施してきているところですが、今後一層強化し、事業展開を図ってまいります。
160	141	平成25年度の「化学物質と環境に関する政策対話」は、年度末に1回しか開催されなかった。この対話も含め、リスクコミュニケーションが有効に行われるよう、計画的な取組を勧めていただきたい。	「化学物質と環境に関する政策対話」の開催等を通じて、積極的なリスクコミュニケーションの実施に努めてまいります。また、引き続き化学物質に関する情報の収集・提供やリスクコミュニケーションのための人材の派遣を行ってまいります。

回答 No.	施策番号	意見	回答
161	143	現在、容器包装リサイクル法の改正について審議が行われている。の中でも意見が出されているが、スーパー・マーケットなどの小売店舗での容器包装の店頭回収について、法制上明確な位置付けをしていただきたい。	現在、容器包装リサイクル制度の点検のための審議会を開催しており、店頭回収等の活用による収集ルートの多様化についても論点となっております。審議会での議論の結果に応じて必要な対応を行ってまいります。
162	144	消費者教育に関する情報を含め、多くの施策でウェブサイトを通した情報提供が進む中、ウェブサイト上では情報がテーマごとにバラバラに掲載されており、また一定期間が経過するとトップページから情報を探し当てることが困難となっている。例えば省庁単位で消費者教育や啓発に関する情報が一覧できるページを設けるなど、情報を容易に探すことができるよう対策を進めていただきたい。	御指摘の点については、参考にさせていただき、引き続き消費者教育ポータルサイトの充実に努めてまいります。
163	144	ウェブサイトは設けているだけでは、閲覧されない。来訪数や動線を把握し、サイトの改善を行うようにしていただきたい。また、各種団体・地方公共団体においても、同じような内容のウェブサイトがある。それらとの役割・機能の違いを明確にし、国として行うべき内容を精査していただきたい。	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。
164	147	「生きものマーク」が自己宣言にとどまっているため、消費者は、「本当に環境保全や生物多様性につながっているのか」を検証することができない。何らかの基準やガイドラインとそれをチェックする仕組みがあれば、信頼感を高め、普及も進むと考えるので、仕組みの検討をお願いしたい。	農林水産省では、「生きものマーク」の取組について広く知っていただくため、ガイドブックを作成し関連イベント等において配布を行ってまいりました。これまで実施されている「生きものマーク」の取組はまだ一部にとどまっているため、より多くの方々に「生きものマーク」の取組を知っていただき、参加してもらうために、イベント等におけるガイドブックの配布だけでなく積極的な紹介を行い「生きものマーク」の普及に取り組んでまいります。 なお、農林水産業の実施による生物多様性への効果を科学的に評価することは複雑であり難しい課題であります。農林水産省ではこうした研究に取り組んでいるところです。このような研究を進めることで、将来的には生物多様性への効果をきちんと説明できるようになると考えており、消費者からの信頼を得ることにつながるものと考えております。
165	149・150	省エネ対策として、住宅の省エネ化は非常に効果的だが、住宅省エネラベルは任意の表示であり、また、消費者にはほとんど知られていない。住宅省エネラベルは、適合した場合に表示できる制度となっているが、消費者への周知を図るとともに、表示の義務化についても検討をお願いしたい。	省エネ性能の見える化は省エネ対策として有効であることから、今般、省エネ基準改正に伴い、住宅性能表示制度についても見直しを行い、新たに一次エネルギー消費量等級を創設したところです。 今後とも、住宅のラベリング制度の周知・普及に努めてまいります。
166	152	自己宣言による環境ラベルは、場合によっては「商品・サービスが実態以上に環境配慮をしているかのような見せかけの表示（グリーンウォッシュ）」になる可能性も含んでいる。消費者が正しく判断できるよう、環境に関する自己宣言についてのガイドライン等が必要であり、この事業の成果に期待する。	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。
167	153	高度情報通信技術を活用した取引は、それを支える I C T (Information and Communication Technology) の進歩のスピードが速く、また、消費者問題も日々新しい問題が生じてきており、継続した取組が必要である。 施策の記述は、一般論ではなく現実に生起している具体的な問題を挙げて、目標を定めてその取組に当たり、達成の有無、程度を検証できるようにすべきである。	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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
168	153-2・171	<p>(具体的施策①について)</p> <p>「決済代行業者登録制度」が実施されているが、この対策ではサクラサイトの決済代行に代表される決済代行業界が抱えている問題を解決するには全く不十分である。</p> <p>この制度は、業界団体による任意の登録制度であり、強制力もなく、また実際の組織率も、問題の多い決済代行業者が加盟していないなど、実効性に大きな疑問がある。</p> <p>そもそも、決済代行業者登録制度は、決済代行業者が市場に登場した初期の頃、連絡先等が判明せず、消費者の苦情の持ち込み先が不明であったという現象が生じていた点にのみ対応したものに過ぎない。</p> <p>決済代行業者をめぐる問題の本質は、不適切な経済活動に、クレジットカード等の決済手段を提供してしまうという点にある。詐欺的取引や、禁制品の取引など、不適切な資金移動をクレジットカード等の決済システムから排除するための方策を検討し、実施すべきである。</p> <p>すなわち、決済代行業者については、(ア)表示義務のみならず、(イ)アクワイアリング業務を正面から割賦販売法に取り込み、適正な業務執行が確保できる法的枠組の検討が必要である。その場合、民事効も同時に充実させ、消費者に不当な決済業務による被害回復や紛争解決の法的手段を付与することも検討すべきである。</p> <p>(具体的施策②③について)</p> <p>既に公表されている「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」は、フリーミアム、ロコミサイト、ラッシュマーケティング、アフィリエイトプログラム、ドロップシッピングといった、ネット上の新種の取引形態に限って基本指針を示したにとどまる。</p> <p>実際には、ネット上で広告を展開し、通信販売の方法で商品を販売するサイトが膨大に存在し、その中には、景表法等の規制に抵触する広告が多く含まれている。消費者庁が実施している監視活動(パトロール)によって是正できるものはごく一部に過ぎない。</p> <p>健康食品、投資勧誘、情報商材等、問題が多く発する類型ごとに、事業者が守るべき表示の留意事項を明示するガイドラインを策定し、これを遵守させる取組が必要である。</p> <p>また、この際、表示事項については、表示内容の適正ばかりではなく、分かりやすい表示など表示方法や態様についても、合理的で適正なルールを再構築することも検討すべきである。</p> <p>(具体的施策④について)</p> <p>「実施済み」とあるが、消費者庁越境消費者センター（C C J）は、実証調査の一環として外部委託の方式により開設されたものにすぎない。既に、調査開始から2年以上が経過し、相談数も増加の一途にあるから、早期に、恒常的でより処理能力の高い機関が設置される必要がある。</p> <p>また、同センターの業務状況からすれば、海外の消費者相談機構や規制当局との連携・協働が紛争の予防や解決の実効性向上のために必須であると考える。消費者庁において、提携先開拓の重要性を再認識し、さらに重点的にこの課題に取り組むべきである。</p> <p>(具体的施策⑥について)</p> <p>同施策は、平成24年度の消費者基本計画一部改定で追加されたものであるが、今まで特に目立った進展が見られない。越境消費者紛争は、増加の一途にあり、施策の実効性確保のための調査の充実とその結果の公表、試験的にでも具体的な施策を実施していくことが必要である。</p> <p>【参照】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書（平成24年2月17日）</li> <li>・越境取引における消費者紛争窓口の恒常化等に関する意見書（平成25年7月17日）</li> </ul>	<p>具体的施策①に頂いた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、決済代行業者登録制度については、今後見直しを検討してまいります。</p> <p>具体的施策②から④まで及び⑥に頂いた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>
169	153-2・171	<p>インターネット通販で、「ブランドのアウトレットショップだと思い申し込んだら、海外から模倣品が届いた」、また「商品が届かない」というトラブルは昨年に引き続き多く発生している。多くのサイトは特定商取引法通信販売で規定された表記（住所、電話番号、代表者名など）がなく、日本語の表現も不自然で、海外のサイトだと思われる。代金を先に振り込んでしまった場合は、行政の消費者相談で救済は困難である。消費者庁越境消費者センター（C C J）の開設で、施策が実施済みとされているが、本件のような被害に遭ってしまった消費者がC C Jに相談することで、被害救済は困難だと思う。迅速な銀行口座凍結等でネット取引の被害救済ができるだけ可能となるよう、関係省庁と警察庁との連携が不可欠。</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>

回答 No.	施策番号	意見	回答
170	154	<p>(具体的施策①について)  直罰化の拡大、民事的な差止め、損害賠償請求権、違法なメールに対する発信者情報開示請求権等の法改正を含めた抜本的な対策を検討されたい。現在の迷惑メールの跋扈ぶりを見る限り、今までの措置では不足していることが明らかである。</p> <p>(具体的施策②について)  「『特定電子メールの送信の適正化等に関する法律』を厳正に運用します」として、「継続的に実施します」としているが、実際には、行政指導も十分していない状況である。  現在、日本に送受信されるメールの半数以上が、迷惑メールという状況であり、行政指導は意味をなしていない。運用体制を抜本的に見直すべきである。</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。
171	155	<p>送信元プロバイダに情報を開示させて、行政指導をすること、迷惑メールの送信が多いプロバイダからのS M T Pの受信を拒絶する等の措置を、立法を含めて検討するべきである。  上記のような緩慢な措置では、現在、日本で送受信されるメールの半数以上が迷惑メールという状況を改善できない。</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。
172	156	<p>インターネットオークション詐欺については減少傾向のようであるが、それでもなお後を絶たない状況であり、現に行われている個々の犯罪についての被害を最小限にとどめるべく、ネットオークション事業者とより一層の連携を図り、いち早く情報を察知して、時機を失せず、注意喚起を促す体制を整えるべきである。  インターネットを利用したダフ屋についても刑事罰による規制が必要であり、迷惑防止条例等での積極的な検挙、それが困難であれば、新たな立法による規制も検討されたい。  【参照】  「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	インターネットオークション詐欺については、引き続き関係法令の適用による厳正な取締りを推進いたします。なお、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。 一般に、いかなる価格であればチケット等の取引価格が適正であるのかについては、経済取引の在り方の問題であると承知しておりますが、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
173	157	<p>(具体的施策①について)  国外からのフィッシング詐欺に対しても十分に取締りができるような体制を整えるべきである。</p> <p>(具体的施策②について)  具体的にどこにに対してどのような支援を行うかを明らかにすべきである。</p> <p>(具体的施策③について)  「フィッシング対策協議会」等関係機関と連携するとされているが、企業との連携は十分に図れているか疑問がある。例えば、同協議会の消費者向けフィッシング詐欺対策ガイドライン（平成24年12月）では、電子メール中のリンクはクリックしないよう指導がなされているが、実際上、ほとんどの企業が電子メール中にリンクを貼っており、ガイドラインの実効性にはやや疑問がある。  【参照】  「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	具体的な施策の①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。 具体的な施策の②に御指摘の点については、総務省では、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表しているほか、各種業界団体や地方公共団体等に対して、送信ドメイン認証技術等の導入を推進するための説明会を開催するなど、送信ドメイン認証技術等の技術的対策の普及促進を支援しております。 具体的な施策の③に御指摘の点については、「利用者向けフィッシング詐欺対策ガイドライン（平成25年6月改訂）」では、電子メール中のリンクについてクリックしないように呼びかけておりますが、一方で、やむをえずURLリンクを利用する場合は、左クリック等で直接アクセスするのではなく、URLリンクを右クリックし、アドレスバーにコピーしてアクセスするように呼びかけております。 なお、フィッシング対策協議会は78組織（平成26年6月現在）に参加いただいており、引き続き企業等と連携し、フィッシング詐欺被害の抑制に努めてまいります。
174	158	<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は、フィルタリングソフトウェアの活用等により、青少年が青少年有害情報を閲覧する機会をできるだけ少なくすることを謳っているところ、携帯電話インターネット接続役務提供事業者によるフィルタリングサービスの提供は普及している。  しかし、子どもは、携帯ゲーム機、音楽プレイヤーやスマートフォンのWi-Fi機能を利用して、前記接続役務提供事業者のフィルタリングサービスを介さずにインターネットに接続するようになっている。そこで、かかるWi-Fiによる子どものインターネット接続についてもフィルタリング網を掛ける施策が必要である。  【参照】  「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	御指摘の新たな機器及び伝送技術への対応については、「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第2次）」に基づき、引き続き施策を実施しております。 平成26年6月現在、「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」において、基本計画の見直しについて議論・検討が行われております。今後、検討会による提言を受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。

回答No.	施策番号	意見	回答
175	159	公開されているICTメディアリテラシー育成プログラムの内容は評価できる。「実施済み」とされているが、インターネットにおける子どもの被害態様が絶えず変化し続けていることから、今後も新たな被害態様に対応すべく、プログラムの内容をアップデートされたい。 【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）	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。
176	159・160・161	昨今の電気通信事業者の消費生活センターへの苦情・相談の高止まりを鑑み、電気通信事業者を特定商取引法の適用除外から外すべき。 「適合性の原則」を順守しなかった電気通信事業者、代理店の事例及び事業者名を公表すべき。	電気通信事業法における消費者保護ルールにつきましては、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」の「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において検討が行われ、平成26年7月に中間取りまとめが行われました。本中間取りまとめを受け、今後、情報通信審議会「2020-ICT基盤政策特別部会」においても議論される予定であり、当該議論等を踏まえ、制度的な対応を含め、所要の措置の検討を行ってまいります。
177	160	電気通信サービスにおける電気通信事業者による勧誘について、行為規制を強化すべきである。 『理由』 電気通信サービスにおいては、顧客獲得競争が激化している。セット割引、キャッシュバックなどが勧誘の手段として利用されているが、その契約内容は複雑である。 消費者は複雑な契約内容を理解しないまま、契約に至ったものの、条件が厳しくてキャッシュバックなどを受けられないという相談が寄せられている。 電気通信サービス向上推進協議会においては、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」がさだめられているが、契約の相手方である電気通信事業者が直接勧誘するよりも、代理店が勧誘することが多いことに鑑み、代理店を含めて勧誘行為の禁止行為を法制化すべきである	電気通信事業法における消費者保護ルールにつきましては、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」の「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において検討が行われ、平成26年7月に中間取りまとめが行われました。本中間取りまとめを受け、今後、情報通信審議会「2020-ICT基盤政策特別部会」においても議論される予定であり、当該議論等を踏まえ、制度的な対応を含め、所要の措置の検討を行ってまいります。
178	161	(1) 表示や勧誘の問題とも密接に関連するので、電気通信サービスと放送サービス取引の勧誘や契約締結過程の適正化に関する総合的、抜本的検討の場を設け、そこでしっかりと議論をすべきである。【同旨1件】 (2) その場合、情報提供や説明義務の問題に止まらず、クーリング・オフや不当な勧誘がなされた場合の意思表示の取消しや、不当な契約条項の効力について（約款規制も含む。）も導入に向けた議論をすべきである。	電気通信事業法における消費者保護ルールにつきましては、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」の「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において検討が行われ、平成26年7月に中間取りまとめが行われました。本中間取りまとめを受け、今後、情報通信審議会「2020-ICT基盤政策特別部会」においても議論される予定であり、当該議論等を踏まえ、制度的な対応を含め、所要の措置の検討を行ってまいります。 放送サービスについても、本中間取りまとめにおいて「放送サービスの取扱い」について言及されることを踏まえ、検討を行ってまいります。
179	162	「電子商取引及び情報販売取引等に関する準則」は取引当事者の予見可能性にも関わる重要なものであり、改定が予定されている場合にはできる限り早めに告知した上で、パブリックコメントの募集期間を可能な限り長めに設けるべきである。	平成26年度の改訂に当たって実施したパブリックコメントの募集期間は30日間としておりましたが、今後の改訂に当たっても、適切な募集期間を設定の上、パブリックコメントを実施してまいります。
180	163	さらに開催頻度を増やし、議論できるテーマ、時間を拡大すべきである。	電気通信消費者支援連絡会につきましては、構成員の要望等も踏まえ、開催しておりますが、御指摘の点については、今後の同連絡会運営の参考にさせていただきます。
181	164	電気通信事業法に特定商取引法と同様の消費者保護規定を設ける必要がある。 【同旨4件】	電気通信事業法における消費者保護ルールにつきましては、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」の「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において検討が行われ、平成26年7月に中間取りまとめが行われました。本中間取りまとめを受け、今後、情報通信審議会「2020-ICT基盤政策特別部会」においても議論される予定であり、当該議論等を踏まえ、制度的な対応を含め、所要の措置の検討を行ってまいります。
182	164	スマートフォンなどで業者間の乗換えにより多額なポイントを付与したり、あるいは店頭でキャンペーンと称して消費者を誘引し、最初に目玉書品を契約した後、結果次々と不要な契約をさせられ、トラブルとなるケースが多く発生している。特に量販店などには、消費者に本当に必要な契約を勧めるような指導が必要。	総務省においては電気通信事業者等に対し、法令、ガイドライン及び「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」（電気通信サービス向上推進協議会策定）の遵守徹底等に係る要請を行うなど、勧誘の適正化を促しております。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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
183	165・166	<p>現行の個人情報保護法について、内閣府消費者委員会の審議の他に、当連合会においても適切な情報流通の確保等の観点から意見書を提出しているところである。その後の実態も踏まえて、個人情報保護法の改正について、早急に着手すべきである。</p> <p>【参照】 個人情報保護法制の改正に関する意見書（平成18年7月20日）</p>	<p>御指摘の点について、施策の実施状況は以下のとおりです。  「パーソナルデータに関する検討会の開催について（平成25年6月14日IT総合戦略本部決定）」に基づき、「パーソナルデータに関する検討会」をIT総合戦略本部の下に設置し、平成25年9月より当該検討会で検討を行い、IT総合戦略本部において平成25年12月に「パーソナルデータの利活用に関する制度見直し方針」、平成26年6月に「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」を決定しております。当該大綱を踏まえ、平成27年通常国会への法案提出を目指すこととしております。</p>
184	167	<p>(1) 放送は、有限な電波を利用するものであることから公共性が高いことに鑑み、一部の事業者の販売活動のための顧客誘引のためだけに利用されることのないよう、放送番組の内容が予め視聴者に認識しやすくするとともに、視聴者の意見が番組に反映されやすくする制度も工夫、検討すべきである。</p> <p>(2) 有料放送サービス契約については、近時、飛躍的に契約件数等が伸びてきており、成熟した契約慣行や契約内容となっているとは言えない事情もあり、そのことが有料放送サービス契約の締結勧説における紛争の背景や原因となっていると思われる点もある。</p> <p>特に、通信サービス契約の勧説と同時に抱き合わせで有料放送サービスの契約が勧説され、トラブルとなる例も目立っていることから、これらのことについても、総合的な検討と適正な慣行やクーリング・オフ、不当勧説による意思表示の取消し等の民事ルールの整備が必要である。</p>	<p>(1) 放送番組の適正は放送事業者の自主自律により確保されるべきものですが、御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。</p> <p>(2) 御指摘の点については、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」の「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」により平成26年7月に取りまとめられました中間取りまとめにおいて、「放送サービスの取扱い」について言及されていることを踏まえ、検討を行ってまいります。</p>
185	173	<p>総務省・消防庁・厚生労働省は、小規模福祉施設（とりわけ高齢者施設等）や入院設備のある小規模診療所におけるスプリンクラー設備等の設置状況及び防火管理状況等の実態に関する従前の継続調査の状況を踏まえ、更に対応が不十分な小規模福祉施設・診療所に対しては、厳正な改善指導を実施すべきである。</p>	<p>スプリンクラー設備等については、自力避難困難な方が入居する小規模な高齢者施設及び障害者施設等について、原則として全ての施設にスプリンクラー設備の設置等を義務付ける法令改正を既に行っており、新築建築物は平成27年4月から、既存建築物は平成30年4月から適用されることから、これらの施設に対し、スプリンクラー設備等が適切に設置されるよう指導をしてまいります。また、防火管理についても、適切に実施されるよう指導してまいります。</p>
186	174	<p>探偵業に関して、書面交付、契約締結時における重要事項の説明により、消費者取引における情報提供の適正化について、「継続的に実施します」とされているが、現在の実施状況等について、何ら具体的な検討もされていないとともに、その業務内容、価格根拠、中途解約時の清算など、消費者にとって分かりにくい部分も多い。単なる書面交付や説明だけでは不十分であり、情報提供の適正化のみならず、契約内容の適正化についても、十分な検討が必要である。</p> <p>さらに、詐欺的投資被害を取り戻せるかのような広告をしている業者や面談なしで契約をしている業者などもあり、その被害実態について、適正な分析の上で適切に対応すべきである。</p>	<p>各都道府県警察では、探偵業者の実態把握と適正な業務のための指導を行い、違反業者に対する取締りと行政処分を実施しております。</p> <p>引き続き、探偵業の業務の適正化に向け適切な指導監督に努めてまいります。</p>
187	177	<p>消費者基本計画において、パーソナルデータの利用・流通を促進することを謳うのは、そもそも方向性が逆である。</p> <p>産業界がパーソナルデータの利用・流通の促進を望み、これが必要な趨勢であることは否定しないとしても、消費者基本計画においては、パーソナルデータの利用・流通が進むことによる弊害を除去することこそを目標に掲げるべきである。</p> <p>例えば、「情報通信技術の進展により、ネットワーク上でのパーソナルデータの利用・流通や、ビッグデータの利活用が進みつつあるが、プライバシーの保護に欠けることとならないよう、プライバシー保護等に配慮したデータ利活用ルールの策定を進めます」等の表現に改めるべきである。</p> <p>また、「利用者に分かりやすい形で説明」「利用規約等の分かり易い表示」とあるが、これらの表現は、利用者の同意を根拠に広くパーソナルデータの利用を正当化する制度を前提とするものである。現実には、事業者が定めたプライバシーポリシーを熟読する消費者はないに等しい。同意さえ取ればデータを利用できるという仕組みに依存せず、一定のパーソナルデータについては、約款による包括的な同意やオプトアウト方式ではなく、オプトインによる個別の同意を取ることを義務付ける必要があるのではないかと考えられる（EUの個人データ保護規則案では同意の取り方についてのルールが提案されている。）。消費者基本計画でも、単に「分かり易い表示」とするのではなく、同意の取り方についての具体的ルールを検討する旨を明示すべきである。</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、同意取得の方法に関しては、平成26年6月にIT総合戦略本部決定した「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」において、「多様な情報が様々な形で活用されている実態を踏まえ、本人にとって分かりやすい同意の取得方法等について、消費者等も参画するマルチステークホルダープロセスの考え方を活かした自主規制ルール等を活用することにより改善を図ることとする。」とさせていただいており、本施策の推進に取り組んでいきたいと考えております。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
188	重1	<p>リコール情報をよりわかりやすく消費者に伝える取組として、サイト上にリコール対象製品の写真の掲載、掲載情報を拡大したこと等は、リコール情報に关心を持つ消費者には有効なサイトになっている。しかし、インターネットを利用できない消費者、リコール情報サイトの存在を知らない消費者を対象とした取組を関係機関と連携し継続するべき。リコール情報は対象者の目にふれるように、少しでも多くの機会をつくることが重要。リコール情報や注意喚起等の消費者への周知において次の方策を進めていただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政、製造事業者、流通・販売事業者のそれぞれ担うべき責任と役割を明確にしたガイドラインの速やかな策定・実施。</li> <li>・消費者の安全な暮らしを確保するための情報提供を地方公共団体の消費者行政の責務と位置付け、執行促進。</li> <li>・消費者がリコール情報や製品等による事故リスクに关心を持ち、自らの体験情報を関係機関に提供したり、情報収集の価値を理解できるよう世代別の消費者教育の充実・推進。</li> </ul>	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。
189	重1	<p>リコール情報をよりわかりやすく消費者に伝える取組として、サイト上にリコール対象製品の写真の掲載を行い、掲載情報を拡大したことは有効。しかし、消費者がわざわざ日常的にリコール情報サイト検索を行う訳ではない。リコール情報の伝達や注意喚起等については、一番消費者に近いところで行うべきである。したがって、特に重篤な身体被害の恐れあるいは火災などの重大事故につながる恐れのあるものについては、それを販売した全ての販売店や営業所などにリコール対象製品の写真を含めたお知らせ掲示を行わせるとともに、全国の消費生活センターに同様の啓発コーナーを作らせて、事故の再発を防いでいただきたい。また、通信販売についても販売店や営業所と同様の対策を取っていただきたい。</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。
190	重2	<p>リスクコミュニケーションについて、「施策の策定に当たって、消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の公正性・透明性を確保するため、消費者の安全に対するリスクについて情報・意見の交換を行うこと。」と定義されている。しかし、実際に行われているのは「様々な媒体を活用しつつ、食品中の放射性物質に関する消費者の正確な理解の増進を図り、風評被害の払拭を図ります。」に典型的に示されているように、「消費者の意見を吸い上げて政策に反映する」ことのない、一方的な教育、もしくはPRである。「リスクコミュニケーション」という言葉を使うべきではなく、消費者教育もしくは消費者向けプロパガンダの方がふさわしい。</p> <p>「風評被害」が明示されているが、その定義がなされておらず、定義すべきである。「実態もないのに、それがあるかのように伝えられることによって生産者に被害が生じること」といった定義であれば、そもそも、放射性物質が基準値以下とはいえ、事故前に比べれば、その量は増加したと考えることが自然である。また、過去の例えば「三笠フーズ」による事故米の軽壳にみられるように、基準値を超えた汚染されたものが販売されるリスクも当然ある。それも踏まえて消費者は反応しているのであり、それを風評被害や消費者の非理性的な反応だと決めつけることは不適切である。放射性物質排出の責任は東京電力や甘い規制を行ってきた国にあり、放射性物質を食するリスクを消費者に負わせることは消費者基本法の趣旨に反する。</p> <p>さらに、最近では「アルバイト学生が冷蔵ケースに入った写真をツイッターに投稿し、コンビニが閉店」、「食洗機に体を入れた写真を投稿されたそば店が破産」などの事例がある。これらの事例では、不衛生ではあるものの、そこで販売されたものを食べてても体に影響があるとは考えられない。つまり消費者はモノを購入するだけではなく、そこから得られるイメージ、満足度などを含めて購入している。これは消費者行動もしくはマーケティングの基本中の基本の発想である。健康に影響がないはずのものが購入されない=風評被害であると判断することも極めて不適切である。</p> <p>以上、リスクコミュニケーションの定義、風評被害の定義とも消費者基本計画にふさわしくないので削除すべきである。</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。
191	重2	<p>食品に関するリスクコミュニケーション「食品中の放射性物質に関する現状と今後の取組～正確な理解のために～」は、消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省の連携の下に継続されており、企画内容の一層の充実を期待する。</p> <p>基準値を下回る安全な食品が流通しているにも関わらず、まだまだ不安を拭いきれない消費者もいる。少人数参加型の意見交換会のような方法で一般的の消費者の不安に応えるリスクコミュニケーションを勧めいただきたい。さらに、原木しいたけや果物など特定の食品に対する不安もまだ根強くある。風評被害の実態に合わせて丁寧に情報提供していただきたい。</p> <p>【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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
192	重3	<p>「民法（債権関係）改正」の議論は、内容が多岐に亘り、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は、消費者庁が主体的に取り組むべきである。</p> <p>昨年度、当委員会では消費者契約法に関する消費者意識調査を行った。その結果から以下の3点を希望する。</p> <p>① 多様な訪問販売が行われている中で、現行の消費者契約法で定められている不退去、退去妨害による契約の取り消しの他に、「意に反する勧誘の継続」、「それによる困惑」等を取り消しの要件（第2章第1節）に加えていただきたい。</p> <p>② 金融商品の販売においてだけではなく、判断力の低下に乘じた契約や、必要としていない消費者への強引な販売、過量販売などを適合性のルールに反する行為として規制すべきと考える。これらを含め、消費者の知識、経験、理解力や財産に配慮した適合性の原則が消費者契約法にも導入されることを求める。</p> <p>③ インターネット広告において、最近はターゲット広告が発達し、消費者の契約の意思決定に大きな影響を与えている。消費者契約法では勧説の際に誤認があった時の取り消しを認めていたるが、インターネット取引においても、重要事項の誤認、不実告知、不利益事実の不告知などがあった場合には取り消しができるよう、インターネット広告への適用が拡大されることを望む。</p>	<p>消費者庁は、消費者契約に関する裁判例等の収集・分析や関係府省庁における消費者契約法や民法（債権関係）についての検討の場への参加・協力等を通じ、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方にについての検討をしております。また、平成26年3月から、「消費者契約法の運用状況に関する検討会」を開催し、消費者契約法施行後の社会の変化（情報化、高齢化、国際化等）への対応及び民法（債権関係）改正への対応等のため、消費者契約法の運用状況を踏まえた立法事実の把握や論点の整理等を行っております。</p> <p>御指摘の点については、消費者契約法の見直しの検討に際して参考にさせていただきます。</p>
193	重3	<p>消費者契約法が施行されて以降、高度で複雑な情報化社会、高齢化、インターネットの普及による国際化等、社会の変化は著しいものがある。消費者契約法は消費者と事業者の情報力・交渉力の格差を前提とし、消費者の利益擁護を図ることを目的とするものだが、運用状況を踏まえ「適合性原則」を規定に位置付けるなど、在り方の検討を継続していくべきである。また、検討のスケジュールを公表するべきである。</p>	<p>御指摘のとおり、消費者契約法施行後の社会の変化（情報化、高齢化、国際化等）を踏まえ、関連規定の見直しの検討を行う必要があるところ、その本格的な議論の準備作業として、消費者庁は、平成26年3月から「消費者契約法の運用状況に関する検討会」を開催し、消費者契約法の運用状況を踏まえた立法事実の把握や論点の整理等を行っております。同検討会は、同年9月を目指に取りまとめる予定です。</p>
194	重4	<p>消費者の生活に大きな影響を与える公共料金の在り方は、消費者の立場に立ち慎重に検討すべき。また、その検討においては、消費者参画が形だけのものにならないよう配慮するべき。</p> <p>情報公開と消費者参加の観点からは、電気料金の審査についてはこの数年間で前進が認めらるが、ガス料金や水道料金等では、未着手である。電気・都市ガスの料金制度については制度改革も進められており、十分な議論が尽くせるよう、検討時間の確保と情報公開に努めながら進めていただきたい。</p> <p>また、自由価格とされているLPGガス、灯油、ガソリンについても、生活必需品であることから、行政による価格動向の監視や料金体系の公開の義務付けなどの具体的な施策を検討し、実施するよう、関係省庁へ働きかけていただきたい。</p> <p>【同旨1件】</p>	<p>御指摘の点については、公共料金の決定過程の透明性の確保に係る検討に際して参考にさせていただきます。</p> <p>都市ガス料金については、平成25年度において電気料金制度に関する議論を踏まえ、ガス料金制度・運用の見直しを行いました。これにより、電気料金と同様に値上げ認可申請時又は値下げ届出時の法定書類等の公表、値上げ認可時の審査における外部専門家の活用、公聴会の開催に併せた国民の皆様からの御意見（国民の声）の募集を行うこととしております。</p>
195	重5	<p>食品表示法に基づく、新たな食品表示基準策定に当たっては、消費者委員会食品表示部会及びその下に設置された三つの調査会において審議が行われている。</p> <p>食品表示の義務化に当たっては次の点を大切に策定していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者の安全確保のために必要かつ十分な内容とすること。</li> <li>・食品の内容を正確かつ分かりやすいものとすること。</li> <li>・食品表示法の理念である「食品を摂取する際の安全性及び一般消費者の自主的かつ合理的な選択の機会を確保」するために必要かつ十分な内容とすること。</li> <li>・消費者の健康増進目的を達成するために必要かつ十分な内容とすること。</li> <li>・消費者の選択を誤らせるなどの紛らわしい表示や不正な表示を防止すること。</li> </ul> <p>【同旨1件】</p>	<p>御指摘の点については、現在検討を進めています食品表示基準の策定の参考にさせていただきます。</p>
196	重6	<p>健康志向で利用している健康食品で被害に遭わないよう、過剰摂取、服用中の医薬品との飲み合わせ、アレルギーに係わる表示・広告の適正化は消費者庁が主体的に取り組む問題である。</p> <p>企業等の責任でいわゆる健康食品の機能性を表示できる新たな制度に消費者は不安を抱いている。安全性確保と消費者が正しい判断ができる環境整備を切に望む。</p>	<p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメント手続にかけるとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
197	重6	<p>食品の新たな機能性表示に関する検討会が始まっている。「消費者の誤認を招かず、自主的かつ合理的な商品選択に資する表示制度」を作ることを目標に、「消費者の安全確保」と「機能性表示を行うに当たって必要な科学的根拠の設定」については妥協することなく制度設計していかなければならない。「平成25年度に検討を開始し、平成26年度に実施します」とされているが、期限優先で進めるべきではない。</p> <p>現状、消費者の健康食品に対する理解は極めて不十分である。そのため、必要な医療機会を失わせたり、薬との併用による健康被害の発生といった安全に関する問題や送り付け商法に利用されたりするなどの取引被害の問題も生じている。消費者に対する適切な情報提供とともに、景品表示法の優良誤認・有利誤認表示に該当する表示広告についても措置命令を含む厳正な取締りを行っていただきたい。</p> <p>健康食品による被害相談はなかなか集まりにくい状況にある。現在「国民生活センターが運用するP1O-NET情報」「保健所からの情報提供」「医療機関から寄せられた情報」などがある。一方、企業には有害事象を保健所に報告する義務はあるが、消費者庁には報告義務はない。疑いのあるものでも情報が集まることが大切であり、消費者からの問い合わせ対応のワンストップ体制を作っていただきたい。</p> <p>なお、健康的な生活を送るには、バランスの取れた食事と十分な休養、運動が大切であることを第一に考えた上で、健康食品をうまく利用するための情報提供を行っていただきたい。</p> <p>【同旨1件】</p>	<p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメント手続にかけるとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。</p> <p>また、景品表示法の厳正な執行をはじめ、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きます。</p>
198	重6	<p>特定保健用食品については、制度が発足してからかなりの年数も経っており、過去に許可された内容が現在の科学的な根拠から見るとそぐわないものもあるので、更新制の導入を進めるべきである。</p> <p>企業等の責任において科学的根拠の下に機能性を表示できる新たな方策について、国ではなく企業等が自らその科学的根拠を評価した上でその旨及び機能を表示できる仕組みについては、産業振興が優先され、先に期限ありきという形で作業が進められている。検討が不十分なまま、期限にあわせる形で実行された場合、いわゆる健康食品の表示がもぐらたきになっている現状をみると、監視指導がますます難しくなると考えられる。</p> <p>しかも海外並みのGMP等、安全性や品質確保のための制度の義務化がないまま、実現された場合には、海外の規格外の商品の輸入増加も懸念され、消費者が適切な選択が十分出来ない恐れもある。</p> <p>伝伝広告による間違った教育により、健康食品のいい加減な食生活の免罪符として使われる可能性が高くなっている消費者に対して、行政が教育できる部分はわずかである。過剰摂取に対する意識も乏しい消費者が健康食品を使いこなして、健康を増大できるとは考えにくい。</p> <p>安易に制度を導入した場合に、医療費の増大、健康保険費用の増大も考えられ、その品質規格が緩い場合は、せっかく国際的に評価されてきた日本製の製品全体へのイメージダウンにもつながりかねないことも配慮すべきである。</p>	<p>特定保健用食品の更新制については、規制緩和推進計画（平成9年2月10日閣議決定）に基づき廃止された経緯等もあることから、慎重な検討が必要であると考えております。</p> <p>なお、安全性及び効果等に関連する新たな科学的知見が生じたときその他必要があると認めるときは、再審査を行い、必要に応じ、許可を取り消すことができるようになっております。</p> <p>食品の新たな機能性表示制度については、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」において検討を行い、本年7月に報告書が取りまとめられました。今後、食品表示基準案を作成し、パブリック・コメント手続にかけるとともに、消費者委員会に諮問する予定としており、平成26年度中の結論・措置に向けて、安全性の確保を前提とした上で、消費者の誤認を招くものではなく、消費者の自主的かつ合理的な商品選択に資する制度を具体化してまいりたいと考えております。</p>
199	重7	<p>消費者教育推進法において、消費者教育推進会議（第19条）と消費者教育推進地域協議会（第20条）は、表裏一体として位置付けられている。消費者教育推進会議で検討された課題を地域の消費者教育推進計画の策定に盛り込むこと、消費者教育推進地域協議会の設置を推進することは、消費者教育を総合的、かつ、一体的に推進していくための基盤にもなっていく。各地方公共団体が特色のあるアクションプランとして策定し、各ライフステージ・領域ごとの教育の「場」に意義ある理念として具現化していくことは、有用なことだと思う。指標化をしていくための有益な情報の一つとして活用していくことも、あわせて検討いただきたい。</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>
200	重7	<p>消費者教育の推進については消費者教育推進法の施行以降、鋭意取組が行われていると認識しており、評価するところである。今後一層の充実・強化に向け消費者庁としての指導力を更に發揮願いたい。</p> <p>【同旨1件】</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>

回答 No.	施策番号	意見	回答
201	重7	<p>① 消費者教育推進会議に置かれた3つの小委員会で検討された消費者教育推進のための指標等、検討結果を平成26年度は関係省庁・地方公共団体・消費者団体等に周知し活用すべき。</p> <p>② 全国各地で消費者教育を推進していくには、地方公共団体が消費者教育推進地域協議会を設置し、推進のための計画を策定することが急がれる。未設置の都道府県への働きかけの継続と、設置が難しい事情の把握、時間的な目的の設定と適切な支援を検討すべき。設置済みの協議会については、他の協議会やネットワークとの効果的な連携により、消費者教育推進計画の策定・変更時だけでなく日常的な情報交換・調整の場として機能することを期待する。【同旨2件】</p> <p>③ 平成25年度の消費者教育フェスタでは、消費者教育の指定校となつた小・中・高校での消費者教育の実践発表があった。教育現場で消費者教育を推進していく方策として指定校を広めていくことも有効と考える。文部科学省と連携して検討していただきたい。</p> <p>④ 消費者教育ポータルサイトの使いやすさの検証が必要。また、「事業者が作成している教材の活用が進まない」という声があることから、全ての教材をカテゴリー、対象年齢、作成者で検索できるように検討していただきたい。</p>	<p>①消費者教育推進会議に置かれた3委員会の検討結果については、消費者庁のウェブサイトにおいて当日配付資料と議事録を掲載し、一般公開しております。また、関係機関等が参加する各種講座や講演において、3小委員会の進捗状況等を説明させていただいております。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。</p> <p>②御指摘の点については、「重点施策7」（消費者教育）に明記いたしました。また、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>③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、文部科学省とも連携して消費者教育を推進できるよう検討を進めてまいります。</p> <p>④御指摘の点については、参考にさせていただき、引き続き消費者教育ポータルサイトの充実に努めてまいります。</p>
202	重7	<p>消費者安全法の改正について、現在、国会で審議中。法案では「消費者安全確保地域協議会を組織することができる」とされているが、消費者被害を未然に防止するためには、地域において消費者教育推進地域協議会との連携も欠かせないと考える。消費者教育推進地域協議会の設置の推進・支援だけでなく、消費者安全確保地域協議会との連携の検討も、平成26年度の取組に記載していただきたい。検討に当たっては、学校や福祉、防犯関連などで地域に既にあるネットワークも活用した効率的かつ効果的な運営の在り方を他の所管省庁や関係機関と協議し、モデル事例の収集と公表も行っていただきたい。</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>
203	重8	<p>昨年度成立した消費者裁判手続特例法について、速やかな施行を求める。</p> <p>『理由』</p> <p>消費者取引の多様化・複雑化が加速する中、被害防止・被害回復のための関係法令の整備にも迅速性が求められているところ、昨年度消費者裁判手続特例法が成立し、表面化しにくいと指摘されている少額・多数の消費者被害についての法的救済が期待され、速やかな施行が求められている。</p> <p>一方、改訂素案では、特定適格消費者団体がその権限を濫用して事業者の事業活動に不当な影響を及ぼす懸念があるため、円滑な施行に向けた必要な準備を行うとされており、施行はしばらく先との印象を受ける。</p> <p>しかし、これまで適格消費者団体の活動のために事業者の事業活動に不当な影響が及ぼされたと評価されたことはなく、また消費者裁判手続特例法では遡及効が認められておらず、施行前の悪質事業者による「やり得」を許さない趣旨からも、一刻も早い施行を求める。</p>	<p>御指摘の点については、法施行の準備に際して参考にさせていただきます。</p>
204	重8	<p>特定適格消費者団体がその権限を濫用して事業者の事業活動に不当な影響を及ぼさないようにするための方策を含め～の部分、もちろん不当な影響を及ぼすことはあってはならないことだと思うが、何より消費者の利益を優先させる制度にしていただきたい。そのため、文言の修正をお願いしたい。</p>	<p>御指摘も踏まえ、「附則に基づく検討を行う」といたしました。</p>
205	重8	<p>① 消費者裁判特例法の施行に向け準備が始まっているが、並行して消費者、事業者へ制度の周知のための広報が必要。なお、これまでにない新しい制度であることから、救済される被害の事例、手続きの流れ等をマスコミへも協力を呼びかけ周知を図るべきである。</p> <p>② 消費者被害の未然防止、拡大防止のため適格消費者団体が担う差止請求が効果的に行えるように適格消費者団体へのPIONEER端末設置を急ぐべきである。【同旨1件】</p> <p>③ 消費者被害の救済のために必要な行政手法（「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」）の検討については、今回、基本計画から削除されたが、消費者被害救済の次のステップとして検討を進めていただきたい。【同旨1件】</p>	<p>①、②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> <p>③の御指摘の点については、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」における報告書の内容を踏まえ、適切に対応いたします。</p> <p>また、同報告書で挙げられた事項のうち、行政による経済的不利益賦課制度に関しては、景品表示法への課徴金制度の導入に向けて制度設計を行い、速やかに法案を国会に提出いたします。</p>
206	重9	<p>食品ロスに関する、実態調査、食品ロスの削減に向けた普及啓発を実施されたが、啓発用パンフレットの活用があまり見えていない。 消費者意識が高まるように進めていただきたい。</p>	<p>御意見を踏まえ、食品ロスの削減に向けて積極的な普及・啓発を行なべく、継続的にウェブサイトの更新、新しいコンテンツの検討、パンフレットの配布等に努めてまいります。</p>

回答No.	施策番号	意見	回答
207	重9	食品ロス削減にフードチェーン全体で取り組んでいくため、官民が連携して食品ロス削減に向けた国民運動を展開しているが、現状では国民運動と言える程広がっていない。地方公共団体、消費者団体、事業者等の取組をウェブサイトに掲載するだけでなく、先進的な取組を表彰するなど、全国に周知する方策を検討していただきたい。また、愛称「ろすのん」のロゴマークを活用し、食品ロス削減国民運動（NO-FOOD LOSS プロジェクト）を発展的に継続していただきたい。	消費者庁の地方消費者行政活性化基金（平成25年度先駆的プログラム）を活用した地方公共団体の事業については、消費者庁において事業成果・課題等を紹介する報告書を作成し、公表したいと考えております。また、当該資料も含め、消費者庁で作成する普及啓発資料においては、食品ロス削減国民運動のロゴマーク「ろすのん」を積極的に用いることで、普及に努めてまいります。
208	重10	<②について> 不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案の成立後、速やかに施行、関係者への情報周知を行い効果的な運用を実現させるとともに、課徴金制度についての検討を進め、早期の法改正を行うべきである。  《理由》 科学技術等の進化により、事業者と消費者間の情報の量と質の格差は消費者の努力によって解消できるレベルではなくっており、消費活動における表示の重要性が今後ますます高まることは明らかである。規制の強化や課徴金制度の導入によって、事業者に適正な表示を行わせることは、新規参入事業者に対しても効果的であり、信頼性のある健全な市場構築のために必要である。	御指摘の点については、改正景品表示法の施行準備に際して参考にさせていただきます。また、課徴金制度の検討については、「速やかに法案を国会に提出」する旨明記いたしました。
209	重10	① 消費者安全法改正で検討された地域の見守りネットワークの構築のための地方公共団体による「消費者安全確保地域協議会」は既存の協議会と兼ねることができることから、消費者教育推進協議会の設置と合わせ消費者庁内での連携を強化して進めるべき。【同旨1件】 ② どこに住んでも質の高い相談が受けられる体制を確保するための消費生活センターの設置、特に広域連携で設置する場合の支援については、財政的、人的負担等、地域の実情を十分にくみ取りながら進めることを期待する。また、中心市集約方式を採用する広域連携においては、消費者行政に対する温度差を関係市町村間でなるべく生じなくする工夫も必要。【同旨1件】 ③ 景表法等改正等法案の成立後、円滑な施行の準備として、都道府県、地方公共団体の消費者行政担当職員へ法の周知及び研修をスケジュール化していただきたい。	①平成26年7月1日付けの組織改編により、消費者教育・地方協力課が新設され、同課が消費者教育法と消費者安全法（地方消費者行政関係）を所管することとなったことを踏まえ、消費者庁内での連携をより強化してまいります。 ②消費生活センターの設置や、広域連携で設置する場合の支援については、財政面や人的負担の面を踏まえ、地域の実情に十分留意しながら進めてまいります。また、中心市集約方式を採用する広域連携においては、消費者行政に対する温度差が関係市町村間で生じないように努めております。 ③改正法の施行に向けて、地方公共団体の消費者行政担当職員に対する改正法の周知や研修を実施してまいります。
210	重10	平成26年度当初予算により、地方消費者行政活性化交付金30億円が措置されたことは評価に値する。地方消費者行政における地方公共団体の積極的な取組を下支えするため、平成27年度当初予算においても30億円以上の予算措置がなされるよう、「財源の確保の検討」を引き続き進めていただきたい。 一方で、総務省の「消費者取引に関する政策評価」（平成26年4月18日）では、地方消費者行政活性化交付金の効果（特に定量的な効果）の把握ができていないことが指摘され、消費者庁は、「効果把握のための指標を設定した上で、その効果を検証すること。それを踏まえ同交付金の交付に当たって活用する仕組みを構築すること」との勧告を受けている。基金等の活用効果の指標化に関する検討も、平成26年度の取組に記載していただきたい。	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。
211	重10	地方公共団体においては、過去の基金の活用によって一定の成果が見られつつも、多くの地方公共団体はまだ道半ばの状況かと思う。そうした中で、活性化基金が継続され、一般準則における事業が平成29年度まで延長されたことは、地方公共団体の消費者行政の中長期的計画策定に大いに貢献でき、多くの地方公共団体が望んでいた財政的支援に応えることになった。更に、地方消費者行政の充実を図るためにには以下の点が必要と考える。 ① 消費者行政が活性化基金終了後も到達レベルを下げることなく、自主財源による施策が講じられることを消費者庁は示しているが、地方公共団体における消費者行政の位置付けが高まらなければ、基金終了後のレベルを維持発展することはできない。実際には、地方公共団体における消費者行政の位置付けは、行政全体の中では決して高くないので、特に、知事をはじめとした首長への働きかけが必要である。  ② 小規模の地方公共団体ほど活性化基金の活用範囲が狭く充実度は決して高くなく、大都市と小規模では消費者行政において更に格差が拡大している。消費者庁が掲げている行動指針に「消費者・生活者の視点に立ち、国民全体の利益を考える」とある。小規模地方公共団体職員は、他の業務との兼務者が多く、活性化基金の活用立案すら間々ならぬ状況である。全国一律の支援ではなく、地方公共団体のための支援が必要である。	①地方公共団体における予算・人員の確保については、首長におけるリーダーシップや地方公共団体全体における地方消費者行政の位置付けが大きな影響を与えることから、消費者庁長官が地域に赴く際には、可能な限り地方公共団体の首長等に面会し、地方消費者行政の重要性等について訴えております。 ②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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
212	重11	<p>消費者安全法の改正によって、消費生活相談員資格が法的に位置付けられることになるが、そのことに対して現場の相談員の理解が得られるよう説明は丁寧に進めていただきたい。</p> <p>消費生活相談業務の質の向上のため、いわゆる「雇止め」から長期雇用に切り替えることを含め、処遇改善を総務省及び地方公共団体に強力に要請していただきたい。</p> <p>【同旨 1件】</p>	<p>消費生活相談員の職の法定化を含む消費者安全法の改正内容について、現場の相談員にも御理解いただくよう、説明に努めてまいります。</p> <p>平成26年6月に消費生活相談員の雇止めの解消と処遇改善を強く期待する旨の大蔵メッセージを都道府県に對して発出しているところであります。今後も地方公共団体との連携・協力を更に深めるとともに、総務省とも連携しながら、消費生活相談員の「雇止め」の解消に取り組んでまいります。</p>
213	重12	<p>P I O—N E T情報につき、民間利用の方法を検討すべきである。</p> <p>『理由』</p> <p>P I O—N E T情報は消費者被害の件数や事業者の態様などを知る重要な情報であり、適格消費者団体への情報提供などで民間での利用においても重要な役割を果たしている。また、民事裁判においても調査嘱託などによって情報提供を受けることができる場合もあり、民事訴訟上の立証活動においても重要な役割を果たしている裁判例も少なくない。</p> <p>P I O—N E T情報開示の範囲を拡充することで、消費者被害の早期解決や財産的被害の回復につながる可能性を検討し、この重要な情報のより一層の活用方法を模索すべきである。</p>	<p>適格消費者団体へのP I O—N E T端末の設置については、地方公共団体を始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、具体化を進めてまいります。</p> <p>なお、御指摘の点について、今後の検討に際して参考にさせていただきます。</p>
214	重12	<p>P I O—N E Tの刷新に当たっては、年間100万件近い情報が寄せられている現状を踏まえ、相談員の負担軽減とともに分析の効率化も念頭に入れ、相談業務の充実を図るようにしていただきたい。</p>	<p>P I O—N E Tについては、平成26年1月に策定された「P I O—N E Tの業務・システムの最適化計画」に基づき、現在、刷新に向けた作業を進めているところです。その一環として、相談員の負担軽減等についても検討しているところですので、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>
215	重13	<p>消費者事故の発生・拡大防止に向けては、いち早く危害・事故情報を収集することが必要と考える。</p> <p>一般に、消費者が食品や製品による事故にあった場合、地域の消費生活センターに相談すると同時に、製品の製造業者や企業の相談室にも通報することが多くある。</p> <p>製造した事業者は、寄せられた情報を直ちに分析し原因究明を行えるが、多くの場合それらを公表することは企業活動の妨げになるので情報はすぐに公開されるとは限らない。</p> <p>重大事故については、地方行政機関から国への通知義務があるが、重大ではない危害や事故・苦情については、情報収集が遅れがちである。</p> <p>事故の拡大を防ぐためには、消費者庁はP I O—N E Tを活用して、危害情報の中で拡大するおそれのあるものについて、収集分析を早く行うべきである。</p> <p>事業者も、そのような情報があった場合には速やかに関係省庁に報告し、公開する義務を負う必要があると思う。消費者安全法第1章第5条に「事業者の努力」とあるが、努力規定ではなく、消費者安全のために製造販売者の責務として、危害・事故に関する情報収集と情報公開の義務を負うべきと考える。</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>
216	重13	<p>消費者庁による他省庁に対する措置要求、すきま事案における勧告・命令等により積極的に取り組むべきである。また、そのための体制整備と予算措置を講じるべきである。</p> <p>『理由』</p> <p>消費者安全法が平成21年に制定されてから5年、多数消費者財産被害事態に関する改正が施された平成24年から2年が経過したが、この間、同法によって消費者庁に認められた他省庁に対する措置要求や、すきま事案における勧告・命令等の成果は目立った形で報道されることは少なく、必ずしも十分な対応がなされているとは言えない状況にある。</p> <p>発足から5年が経過し、次の5年はまさに消費者庁の真価が問われる期間となる。消費者の代弁者として、また消費者行政の司令塔として、消費者庁がその役割を十分に果たすことができるため、人的・予算的な措置が図られるべきである。</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>

回答 No.	施策番号	意見	回答
217	重13	<p>① 事故を取り巻く環境や人々の生活や行動の在り方まで踏み込みながら、責任追及ではなく未然防止のために調査を行い、行政機関等に意見具申するといった消費者安全調査委員会の特色・存在意義を明確にし、周知を図るべきである。その上で、消費者安全調査委員会の活動が消費者に見えるように工夫すべきである。ウェブサイト上に「消費者安全調査委員会の動き」が掲載されているが、消費者啓発のために認知度を上げ、広く活用すべきである。【同旨 1件】</p> <p>② 委員会の体制を人員・予算両面から格段に強化し、委員の一部は常勤とすべき。</p> <p>③ 捜査機関や司法機関が収集した情報の中に事故原因を究明するのに役立つ情報が多数含まれるにも関わらず、エレベーター事故やエスカレーター事故のように既に発生してから時間が経過し、訴訟中となっている案件の検査記録や裁判記録を消費者安全調査委員会が利用できる仕組みになっていない。この点のルールを早急に定めるべきである。【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。
218	重14	<p>(1) 美容医療上のインフォームド・コンセントについて、厚生労働省は、平成25年9月27日付け「医政発第0927第1号」にて、その在り方に関する考え方を明らかにしているところ、被害実態に照らし、なお不十分であるので、その見直しを検討すべきである。</p> <p>(2) 消費者庁は、美容医療とエステ両方に於いて、景品表示法上の不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに実行すべきである。</p> <p>(3) 消費者庁及び都道府県は、美容医療並びにエステに関する景品表示法上の不当表示に対し、消費者被害を多発させている問題事例を速やかに調査・把握し、迅速かつ適切な措置命令等の執行を積極的に推進すべきである。</p> <p>(4) 担当省庁が厚生労働省のみ挙がっているが、被害実態からすると、むしろ消費者庁が主として担当すべきである。</p> <p>(5) 無資格で医療法上の医療行為に該当する施術を行っている施設については、厳正な取締りが必要である。</p> <p>(6) 景品表示法上の優良誤認表示・有利誤認表示に該当する表示広告については、迅速に措置命令を含む厳正な取締りを行うべきである。</p> <p>(7) 美容医療について、厚生労働省は、バナー広告による誘導のような特殊ケースを除き、ウェブサイト上の情報提供を、医療法上の広告とみなさないとする現行解釈を改め、直接的に医療法上の規制を及ぼすべきである。</p> <p>(8) エステ・美容医療双方について、消費者庁及び都道府県は、インターネット上の広告について不当表示による消費者の欺瞞的誘引が行われることのないように、景品表示法上の措置命令による厳正な執行を行うべきである。</p> <p>【参照】 美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書（平成25年12月19日）</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>また、引き続き一般消費者に著しく優良又は有利と誤認される不当な表示に対して、消費者庁は、景品表示法の厳正な執行を行ってまいります。</p> <p>加えて、(5)につきましては、「医師免許を有しない者による脱毛行為等の取扱いについて」（平成13年11月8日付け医政医発第105号）により、一定の脱毛行為など、無資格者が業として行った場合に医師法（昭和23年法律第201号）第17条違反となる行為をお示しするとともに、都道府県に対し、違反行為に関する情報に接した際には、実態を調査した上で必要な指導を行うほか、悪質な場合には、警察と適切な連携を図っていただくよう、周知しているところです。</p>
219	重14	<p>ウェブサイトにおける表示適正化の担保に加え、受診時における医療機関の説明の在り方につきガイドラインの策定等トラブル発生を未然に防ぐための措置を講ずるべきである。</p> <p>『理由』 美容医療サービスの被害事実を見ると、医療機関に来所後、医療機関側の勧誘により申込時に希望した施術に加え、高額の施術を抱き合わせ的に契約させられるという、いわゆるトッピング治療による被害が散見される。</p> <p>上記被害は、施術自体が不要であるものから抱き合わせ的に勧められた施術によって身体の損傷に至るなど深刻な事態をも招来している。美容医療は通常医療と比べ、身体侵襲行為の正当化根拠を患者の自己決定権に求めているにもかかわらず、勧誘後まもなく施術に同意をさせるなど、自己決定権の確保という点からも問題である。よって、意見のとおりの措置を早急に進める必要がある。</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>なお、平成25年9月に、美容医療等の自由診療における事前説明の内容やその方法を具体的に示した指針を作成・公表するとともに、医療広告ガイドラインを改正し、医療機関のウェブサイトのうち、バナー広告等にリンクするものは医療広告として法規制の対象となることを明確化いたしました。</p>
220	重15	厳正な執行と指定権利制の削除を望む。 【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。

回答 No.	施策番号	意見	回答
221	重15	いわゆる「5年後見直し」に向け、消費者被害の実態を把握し改善する課題を整理し、必要な見直しを検討していくことを明記すべき。	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。
222	重16	消費者のライフステージに沿った施策が必要である。振り込み詐欺の報道が毎日のようになされていても何千万円という大金を息子と信じて渡してしまう例が後を絶たない。私は騙されないと信じている人は本当の情報が届いていないと考えられる。	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。
223	重16	項目に施策番号と厚生労働省を含む担当省庁名が記載されているが、その施策番号ごとの具体的な施策の表を見たが、担当省庁等欄に厚生労働省の記載がなく、確認が必要。 現在、消費者庁におかれでは、人口5万人以上の全市町村と5万人未満の市町村の50%を目標に消費生活センターの設置を進めておられるが、地方消費者行政活性化交付金廃止後、現在の普通交付税では、概ね2万人規模でなければ相談員の確保もできない状況である。この財源の安定性が見えないことや、センター設置が十分に進まない一因であると考えられることから、適正な規模で将来に向けて安定的な財源措置についての検討等について、今年度策定される次期計画に織り込んでいただきたい。	御指摘の点については、施策番号16の担当省庁等及び関連施策番号を点検・修正いたしました。また、次期基本計画の検討に際して参考にさせていただきます。
224	重16	高齢者を狙った詐欺的投資勧誘の消費者トラブルが後を絶たない。計画されている関係省庁による金融商品取引法、刑法、特定商取引法、消費者安全法の詐欺的投資勧誘に対する厳正な執行は継続して取り組み、さらに次の事項への取組強化を検討・実施していただきたい。 ・振り込み詐欺防止の対策として、金融機関の協力でATMや窓口での阻止率が上がっていることから、水際対策が有効であることは明らかである。増加傾向にあるゆうパックや宅急便を使っての送金指示に関する対策として、郵便局や宅急便取扱い窓口（コンビニなど）の担当者にも中身の確認等の声掛けを要請していただきたい。 ・地方消費者行政による見守りネットワークの構築を促進していただきたい。 ・適格機関投資家等特例業務に一般消費者が巻き込まれないように、監視・監督強化を行っていただきたい。 ・関係団体と連携し、高齢者に対する消費者被害防止の呼びかけを推進していただきたい。その際には、マスメディアも活用していただきたい。 【同旨1件】	御指摘の点については、詐欺的投資勧誘等による消費者トラブルの減少に向けた施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、警察では現金送付型の被害防止のため、郵便局、宅配便事業者、コンビニエンスストア等と連携し、受付時の声掛けの強化や送付先住所の確認等の取組を推進しております。
225	重17	有料老人ホーム等に係る入居一時金の実態把握等、必要な対応は計画通りに進めながら、近年増加しているサービス付高齢者住宅も対象として明記し、実態調査や必要な方策を検討していただきたい。 【同旨1件】	制度上、サービス付き高齢者向け住宅については、「権利金その他の金銭を受領しない契約であること」、「家賃等の前払金の返還方法が法令で定められた方法であること」が、高齢者の居住の安定確保に関する法律において義務付けられているところであります、現行制度においても有料老人ホームと同様の対策が図られております。
226	重18	電気通信分野における消費者相談は、PIONEER情報の分析を見ても、年々増加傾向にある。全国消団連から総務省宛に提出した意見書（平成26年5月）で述べたように次の点を反映させた「電気通信事業法」の改正を検討していただきたい。 ・電気通信事業法に特定商取引法と同等レベルの消費者保護規定を導入すること。 ・店舗販売においても、電気通信サービスの特性（サービス内容が複雑、個々の条件によってサービスが受けられない場合もある等）及び他製品にセットして通信サービスが不意打的に勧誘されている現実踏まえて、クーリング・オフ規定を導入すること。 ・複雑な代理店構造や行き過ぎたインセンティブの発生を見直し、料金水準の低廉化を図ること。 ・電気通信サービスを横断した紛争解決機関を設置すること。 【同旨1件】	電気通信事業法における消費者保護ルールにつきましては、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」の「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において検討され、平成26年7月に中間取りまとめが行われました。本中間取りまとめを受け、今後、情報通信審議会「2020—ICT基盤政策特別部会」においても議論される予定であり、当該議論等を踏まえ、制度的な対応を含め、所要の措置の検討を行ってまいります。

回答 No.	施策番号	意見	回答
227	重19	<p>景品表示法の課徴金制度については、実効性を確保しつつ、早期の法制化及びその施行を求める。</p> <p>『理由』</p> <p>現在、法制化に向けて、消費者委員会において様々な論点について検討がなされているが、不当表示による収益をはく奪できる実効性の確保された制度を実現すべきである。また、法施行前の不当表示は、課徴金制度の対象とならないものと思われることから、不当表示を行った事業者による「やり得」を最小限にすべく、一刻も早い制度の法制化及びその施行を求める。</p>	御指摘の点については、「速やかに法案を国会に提出」する旨明記いたしました。
228	重点19	<p>重点施策19の平成26年度の②を下記のとおり修正すべきである。</p> <p>修正前「課徴金制度の導入について、法制化に向けた検討」</p> <p>修正後「課徴金制度の導入について、早期法制化を進める」</p> <p>『理由』</p> <p>施策番号110の実施時期においては「景品表示法への課徴金制度の導入について、早期の法制化を目指し必要な検討を進めます」とあり、重点施策に表現されている「法制化に向けた検討」では表現が弱すぎたため。</p> <p>景品表示法改正に基づく課徴金制度の導入は、昨年相次いだ外食等の虚偽表示の根絶を願う国民世論が背景にある。しかし、ここに来て、経済団体等から、課徴金制度の導入について慎重論がでてきており、後退しかねない状況にあるので、「消費者基本計画」策定の趣旨にあるように、消費者の権利を守る立場から「早期法制化を進める」とすべきである。</p>	御指摘の点については、「速やかに法案を国会に提出」する旨明記いたしました。
229	重19	<p>不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案が成立した後、施行に向け準備を行うことがあるが、次の点を重点的に取り組んでいただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が表示の重要性の意識を持つことやコンプライアンス順守等、事業者自身における表示に関する管理体制の強化を指導する。</li> <li>・表示に関するガイドラインの見直しを消費者の誤認を招かないことと、事業者に分かりやすいことの両面から検討する。</li> </ul>	御指摘の点については、今後の改正景品表示法の施行準備に際して参考にさせていただきます。
230	重19	<p>不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案が成立した後、施行に向け準備を行うに当たり、消費者の誤認を招かない表示についての事業者自身及び業界団体による表示に関する自主的な取組み強化を指導していただきたい。</p>	御指摘の点については、今後の改正景品表示法の施行準備に際して参考にさせていただきます。
231	新規	<p>周知のとおり、消費税が5パーセントから8パーセントに増額された。そして、今後更に10パーセントに増額されることが予定されている。</p> <p>したがって、本件計画案又は今後策定される計画において、消費者に対する消費税の転嫁に対する理解の促進や増税に便乗した不当な値上げの監視等を盛り込むべきだと思う。</p>	御指摘の点については、今後の施策の策定・実施に際して参考にさせていただきます。
232	新規	<p>安全な住宅に居住する権利を確保するため、住宅安全基本法（仮称）の制定を検討すべきである。</p> <p>また、大地震の発生が懸念される今日、現行法の耐震基準を満たしていない建築物（既存不適格建築物）を解消するために、昭和56年6月1日施行の新耐震基準に準拠していない建築物の所有者に対し、耐震診断受診義務及び一定期間内の改修ないし除却義務を課すとともに、これらの費用について国ないし地方公共団体が相応の負担を検討すべきである。</p> <p>【参照】 「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（平成25年5月9日）</p>	<p>平成18年6月8日に公布された住生活基本法において、住宅の地震に対する安全性の向上を目的とした改革の促進など住宅の安全性その他の品質・性能の維持及び向上のために必要な施策を講ずる旨規定しているところであり、引き続き、これに基づき施策を実施してまいります。</p> <p>また、平成25年11月25日に施行された「建築物の耐震改修の促進に関する法律の一部を改正する法律」により、昭和56年以前のいわゆる旧耐震基準により建築等された建築物のうち、不特定多数の者が利用する大規模な建築物等の所有者に対し、耐震診断の義務が課されることとなりました。耐震改修及び除却の義務については、耐震改修を義務化すると、改修を行わない建築物は違法となります。建築された時点では適法な建築物であったこと、耐震改修には多額の費用が掛かるため、直ちに耐震改修できない方がおられることが、除却についても建築物に居住できなくなり居住者に与える影響が非常に大きいことから、まずは耐震改修の前提となる耐震診断を義務付けることとしております。</p> <p>なお、住宅・建築物の耐震診断及び改修に対しては、従来から地方公共団体を通じた社会資本整備総合交付金等による支援を行っているところです。また、平成25年度より、今般の法改正により耐震診断が義務付けられる建築物の耐震診断・改修に対しては、従来からの支援に加え、新たな補助金による追加支援制度を実施しているところです。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
233	新規	<p>東日本大震災によって甚大な宅地（地盤）崩落等の被害が生じているところ、こうした被害の中には宅地造成の瑕疵あるいは不十分さに起因するものが少なくないことが指摘され、また、近時発生するといわれる関東・関西・九州等での大地震による被害予防の必要性が指摘されている。</p> <p>宅地（地盤）崩落等は、ひとたびこれが生じれば生命身体侵害及び住居喪失等、人間の生存の基盤が全て失われ、基本的人権及びその基盤を一挙に失わせるものである。宅地（地盤）の安全性確保及び被害予防のために、少なくとも、現在の宅地（地盤）状況の正確な把握、宅地の造成基準や現実の工事の適正を確保する制度の確立、及び消費者へ地盤情報の開示・十分な説明等が不可欠である。</p> <p>【参照】 宅地被害者の救済及び予防のための法改正等を求める意見書（平成24年3月15日）</p>	<p>宅地造成に関する工事の技術的基準については、平成18年に宅地造成等規制法が改正された際に強化されており、東日本大震災の宅地滑動崩落被害を踏まえた検証では、法改正以降に造成された宅地では滑動崩落の被害が発生していないことが確認されました。</p> <p>また、平成18年には、法改正と併せて、地方公共団体等が実施する大規模盛土造成地の変動予測調査や対策工事を支援する宅地耐震化推進事業を創設しており、全国の地方公共団体において大規模盛土造成地の位置や規模等を把握するための調査及び調査結果の公表が進められております。今後も引き続き地方公共団体等の取組を支援するとともに、調査の早期着手及び調査結果の公表を呼びかけてまいります。</p>
234	新規	<p>いわゆる脱法ハウス（違法貸しルーム）について、建築基準法を遵守するよう所有者を指導するとともに、当該物件の居住者についても、借地借家法の適用があることを前提として、その居住の権利を保障されたい。また、建築基準法に適合させるための改築や取り壊し等によって、不当に居住の権利を侵害することのないようにするべきである。</p>	<p>「違法貸しルーム」は、建築基準法令の防火・避難関係の基準等を満たしていないものが多く、火災の発生時に重大な被害が発生するおそれがあります。このため、国土交通省としては、居住者の安全を確保することを最優先として、特定行政庁と連携しながら違反の是正を進めているところです。</p> <p>違反の是正に当たり、入居者の退去が必要となることが見込まれる場合は、退去する入居者の転居先が円滑に確保されるように、是正のために必要な改修工事等まで十分な時間的猶予を確保することについて、特定行政庁に注意喚起をしております。</p> <p>「違法貸しルーム」に借地借家法の適用があるかどうかは、個別具体的な事案に応じて判断されるべきものです。</p>
235	新規	<p>低額所得者、被災者、高齢者、障がい者、子どもを育成する家庭その他住宅の確保に特に配慮を要する者に対しては、住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律等に基づく諸施策が実施されているところであるが、以下とおり、施策を拡充された。</p> <p>(1) 公営住宅をはじめとする公的賃貸住宅の供給の促進 (2) 家賃補助（住居確保給付）の手続の簡素化、対象者を離職者以外へ拡大 (3) 公的保証制度の拡充 (4) 居住支援協議会の活用</p>	<p>(1) 公的賃貸住宅については、地方公共団体等が地域の実情を踏まえ、住宅確保要配慮者の事情を勘案した上で適切な供給を図っており、国としても引き続き、地方公共団体等と連携し、公的賃貸住宅の供給の促進に取り組んでまいります。</p> <p>(2) 平成27年度施行予定の生活困窮者自立支援法に基づく住居確保給付金は、離職した者が就職活動をしやすくするために家賃分の手当を行うものです。手続きの詳細については、関係各位の御意見を十分に踏まえ、検討してまいります。</p> <p>(3) 公的保証制度として基金による債務保証制度を実施しており、制度の拡充の点については、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>(4) 居住支援協議会等が行う民間賃貸住宅等への入居の円滑化に関する活動に対しても、支援を行っており、引き続き居住支援協議会等の活動を促進し、住宅確保要配慮者の居住の安定確保を図ってまいります。</p>
236	新規	<p>ここ数年、株式会社の法人格及び商業・法人登記の制度並びに信用力を悪用した業者による被害（例えば未公開株商法、社債商法等）が増加しているのであるから、商業登記規則第61条を改正し、取締役会設置会社における取締役、監査役、執行役及び会計参与（以下「取締役等」という。）についても、設立又は就任時の登記の申請書には、当該取締役等が就任の承諾をした事實を証する書面（承諾書等）での名称等は問わない。以下同じ。）の印鑑につき、市町村長の作成した証明書の添付を義務付ける等の対策を講じるべきである。</p> <p>また、昨今、本店所在地に営業実態がないにもかかわらず、あたかも都心の一等地に会社があるかのように装う例があるが、本店としての機能（書面備置義務等）を有さない場所を本店とすることについて一定の制限をすべきである。加えて、代表取締役の住所地に訴状等を送達する場合にマンション名や部屋番号が分からぬことから送達に困難を来している例もあるため、マンション名、部屋番号を覚知できるようにしておくべきである。</p> <p>【参照】 商業・法人登記制度に関する意見書（平成24年4月13日）</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。また、取締役会設置会社における取締役等の就任の登記申請の際に本人確認資料を求ることについては、申請人の負担とのバランスを考慮しつつ、検討を進めてまいります。</p>
237	新規	<p>適格機関投資家等特例業務について、金融庁は、問題があると認められた業者リストを公表しているが、同リストに挙げられた業者数は異常に多く、悪質な適格機関投資家等特例業者が、金融庁への届出があることをもって消費者を信用させ、詐欺的投資被害を多発させている現状に鑑みると、悪用防止へ向た適切な規制を整備すべきである。</p> <p>【参照】 適格機関投資家等特例業務（金融商品取引法第63条）に関する意見書（平成26年2月20日）</p>	<p>適格投資家等特例業務については、投資家被害を抑止すべきとの消費者委員会の提言や証券取引等監視委員会の建議を踏まえ、リスクマネーの供給と投資家保護の観点に留意しつつ、制度の在り方について引き続き検討を進めてまいります。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
238	新規	<p>新規・成長企業へのリスクマネー供給の在り方等に関し、事業化段階等におけるリスクマネー供給促進策の一つとして、投資型クラウドファンディングに係る制度整備が行われることとなっているが、関係機関の間で、情報交換・意見交換を行い、投資家保護に欠けることのないよう、投資家保護を図るべきである。また、流通市場における虚偽記載等に係る損害賠償責任の見直しについても、投資者保護の観点から慎重な対処を求めるべきである。</p> <p>【参考】 「金融審議会 新規・成長企業へのリスクマネーの供給のあり方等に関するワーキング・グループ報告」に関する意見書（平成26年2月20日）</p>	<p>ベンチャー投資の促進については、投資型クラウドファンディングの利用促進を図る金融商品取引法の改正案が平成26年の通常国会において成立したところです。今後、政令、内閣府令の整備を行うに当たって、投資家保護のための適切な措置を講ずるとともに、自主規制機関等と連携しながら必要な措置の検討・実施に努めてまいります。</p> <p>流通市場における虚偽記載等に係る損害賠償責任の見直しについては、課徴金制度や内部統制報告制度の導入により、違法行為抑止のための制度が充実してきており、こうした状況の変化等を勘案し、不法行為責任の一般原則に従って、「過失責任」に変更することとしたものです。ただし、過失がないことの举証責任を提出企業側に負わせることにより、投資家が損害賠償の請求をするに当たって、これまで同様、「投資家は提出企業の故意又は過失について立証する必要はない」という重要なポイントには変更がないことから、投資家保護に特段の支障を生じさせるものではないものと考えております。</p>
239	新規	<p>(1) いわゆる美白化粧品による白斑被害に対し、事故情報の収集を強化とともに、徹底した原因究明を早急に行い、同種被害の発生・拡大防止策を迅速・適切に進めるべきである。</p> <p>(2) 医薬部外品からの被害発生事例を踏まえ、医薬部外品の承認に係る審査が慎重かつ充分に行われるよう、独立行政法人医薬品医療機器総合機構（PMDA）による承認審査の抜本的な見直しを行うべきである。</p> <p>(3) 医薬部外品、化粧品（以下「医薬部外品等」という。）による副作用被害の報告制度について、医師や医療機関等にも報告義務を課すとともに、医薬部外品との関連性が疑われる症例を広く報告対象とすることや、医薬部外品等による副作用被害の情報を広く一元的に収集し、調査・分析・公表することができる副作用被害の拡大防止のための専門機関を設ける等、行政における体制を整備・強化することを検討すべきである。</p> <p>(4) 医薬部外品等による副作用被害について、入院を要件としない副作用被害の救済制度を設けるべきである。</p> <p>【参考】 医薬部外品等による副作用被害の防止及び救済制度の在り方についての意見書（平成26年4月18日）</p>	<p>(1) 事故情報の収集強化には取り組んでいるところですが、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きます。なお、現在、厚生労働省において、発症メカニズムの全容解明に向けた調査・研究が進められております。</p> <p>(2) 厚生労働科学研究費補助金「ロドネオール配合薬用化粧品による白斑症状の原因究明・再発防止に関する研究」班において、原因究明のほか再発防止に向けた検討を進めているところであり、新規医薬部外品の承認申請時に求める試験成績の拡充等の更なる検討を行ってまいります。</p> <p>(3) 医薬部外品等による副作用被害については、医師や医療機関等には法令上の報告義務はないものの、医薬品等に準じて国に報告するよう行政指導しております。なお、企業に対しては、平成26年4月から個別症例の報告を義務化しており、医薬品と同様、医薬部外品等との因果関係が否定できない症例を広く報告対象としております。医薬部外品等による副作用の情報は、PMDAで一元的に収集、評価、分析するとともに、必要に応じて安全対策措置を実施するよう企業に指導しております。</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> <p>(4) 現行の医薬品副作用被害救済制度は、医薬品が有効性と安全性のバランスの上に成り立っていることなどの特殊性を踏まえ、その副作用による疾病、障害又は死亡といった健康被害を対象として設けているものであり、医薬部外品については、そのような救済制度は設けていないところです。</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>
240	新規	特定保健用食品の許可制度に更新制度を設けるべきである。	<p>特定保健用食品の更新制については、規制緩和推進計画（平成9年2月10日閣議決定）に基づき廃止された経緯等もあることから、慎重な検討が必要であると考えております。</p> <p>なお、安全性及び効果等に関連する新たな科学的知見が生じたときその他必要があると認めるときは、再審査を行い、必要に応じ、許可を取り消すことができるようになっております。</p>
241	新規	スマートフォンなどの業者間の乗り換え時の多額なポイント付与、あるいは店頭でキャンペーンと称して消費者を誘引し、最初に目玉商品を契約した後、次々と不要な契約をするなど通信機器販売のトラブルが多く発生している。特に量販店などには、消費者に本当に必要な契約のみを勧めるような事業者指導が必要である。	<p>総務省においては電気通信事業者等に対し、法令、ガイドライン及び「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」（電気通信サービス向上推進協議会策定）の遵守徹底等に係る要請を行うなど、勧誘の適正化を促しております。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。</p>
242	新規	消費者庁には国民に対する情報配信サービスの仕組みがない。唯一あるのが「子ども安全メール」である。他省庁のようにメールによる情報提供システムの構築を望む。また、施策等に関する意見・要望をメールで受付ける仕組みもない。合わせて実施を望む。	<p>現在、消費者庁においては「子ども安全メール」の他に、「リコール情報メールサービス」及び「消費者庁ツイッター」により情報配信サービスを行っております。また、消費者庁への御意見・御要望につきましては、消費者庁ウェブサイトより御意見・御感想をお送りいただけるシステムになっております。</p> <p>今後、より御利用いただきやすいシステムとなるよう、努力してまいります。</p>
243	新規	消費者教育推進会議の地域連携推進小委員会では、消費生活センターの消費者教育の拠点化の具体的方針についても検討を進めている。第6回消費者教育推進会議（平成26年3月24日）における進捗状況報告では、消費者教育を担当する行政職員と消費生活相談員、コーディネーターなどの関係者が協力し、アウトリーチ的な手法も用いて消費者教育に「関心の薄い層」にアプローチすることが課題として提言されている。これは、国会で審議中の景表法等改正等法案が目指す、地域の見守りネットワーク構築とも密接に関連する課題である。「地域の消費者教育における消費生活センターの拠点化や地域における消費者教育のネットワーク構築を通じて、消費者教育の推進を図る」施策を、計画の「地域における消費者教育の推進・支援」に追加していただきたい。	<p>御指摘の点については、具体的施策1(3)ア「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」の施策番号87-2に含まれるものと考えております。今後の当該施策の実施に際して参考にさせていただきます。</p>

回答 No.	施策番号	意見	回答
244	新規	全体的に、基本計画の見方を最初のページに記載いただきたい。 「総論・重点施策・施策」とあるが、何を意味するのか難しいため、分かりやすくなるようお願いしたい。 【同旨 1件】	御指摘の点については、消費者基本計画の基本的な説明図（概要）を作成し、当庁ウェブサイトで公表しております。 <a href="http://www.caa.go.jp/adjustments/index.html">http://www.caa.go.jp/adjustments/index.html</a>
245	新規	消費者基本計画の中身が膨大で、実に分かりにくい。 私たち消費者の立場から、どこをポイントに理解すればいいのか、分かりやすい解説が必要である。 消費者としてもっと知っておかなければいけないこと、身近で、啓発学習会など開催される際には、広報を強化していただければと思う。 ウェブサイトだけではなく、生活協同組合やコンビニ、スーパーなどの協力を仰ぎ啓発学習、消費者教育学習など開催の告知をお願いしたい。	御指摘の点については、消費者基本計画の基本的な説明図（概要）を作成し、当庁ウェブサイトで公表するとともに、今後の施策の普及・啓発に際して参考にさせていただきます。
246	新規	情報提供や注意喚起だけでは、繰り返される同種の詐欺に対して対抗する手段として不十分であり、被害救済のためのより効果的な法制度を検討すべきである。例えば、特定商取引法の広告表示及び違反に対して民事効を定めるべきである。さらに、発信者情報開示の問題の解決のために、直ちにプロバイダ責任制限法及び特定商取引法を改正すべきである。 【参照】 ・インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書（平成24年2月27日） ・消費者の救済のための発信者情報開示制度に関する意見書（平成22年10月23日）	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。
247	新規重点	事業者や事業者団体による自主的な取組の推進（p74）：  施策番号31、130～132において個別の法規への対応力や相談対応、消費者対応上の支援が述べられているが、事業者による適正な事業活動を実現する上で「消費者志向経営の推進」を指導、支援することの効果は大きいと考える。企業経営の根幹に上記「消費者志向」という概念が据えられることにより責任ある企業行動が助長され、コンプライアンス、品質問題、消費者と企業の共生といった「健全な消費社会」を実現する上での重要な要因が好循環のサイクルに入っていくことが期待できる。このような事業者の行動を後押しする意味でも、次期消費者基本計画の企業の主体的な取組推進の中には、「消費者志向経営の推進支援」という文言を重点施策として明記頂くことが大切と考える。実現に向けご検討いただきたい。 また、中小企業への消費者志向経営促進対策の実施、消費者志向経営の体制構築のためのマネジメントシステムISO10002の導入の推奨、消費者志向経営の優良企業表彰制度などを検討願いたい。	御指摘の点については、次期の消費者基本計画の策定に際して参考にさせていただきます。
248	その他	その他、消費者基本計画に直接関連しない御意見 9件	御意見については、貴重な御意見として承ります。