

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見(意見募集の結果)

## 1. 意見募集の概要

## ◎ 募集期間

平成31年2月15日(金)から3月18日(月)まで

## ◎ 募集の周知

e-Govウェブサイト及び消費者庁ウェブサイトへの掲載により周知

## ◎ 受付方法

電子メール又は郵送

## 2. 寄せられた御意見の概要

## ① 意見提出者・団体等の数(16団体・事業者、個人3名)

内訳	消費者団体(※1)	12 团体
	事業者・事業者団体(※2)	2 事業者・団体
	その他団体(※3)	2 団体
	個人	3 名

※1 日本生協、消団連、NACS等消費者団体

※2 経団連、ACAP

※3 日弁連、全国青年司法書士協議会

## ② 御意見の内訳(改定素案の項目ごとの意見数)

改定素案の項目	件数
消費者の安全の確保	23
表示の充実と信頼の確保	28
適正な取引の実現	65
消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	49
消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	22
国や地方の消費者行政の体制整備	22
全体	11
合計	220

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所	頂いた御意見	御意見への回答
1 1 (1) ④	住宅・宅地における事故の防止	i)国が作成しているハザードマップにつき対象範囲を拡大し、より迅速な完成を図ること、ii)地盤の許容応力度・土質等の性状、過去の土地形状・利用状況等の土地の性状に関わる歴史情報、及びハザードマップ掲載情報を始めとする各種災害を想定した地形情報につき、宅地建物取引業者が説明義務を負う重要事項の項目として明文化し、宅地購入者に正確な情報を伝えること、iii)住宅建築に当たって、近隣の地盤に関する情報資料等により不要とされる場合を除き、設計者及び施工業者に敷地の地盤調査(貫入試験)の実施・報告を義務付け、仮に物理的な制約等から貫入試験を実施できない場合には、代替措置を取った上で、貫入試験を実施しないことによって生じる危険性について、建築主に十分に説明することを義務付けること、iv)宅地防災マニュアルを法制化するなど宅地の安全性の技術基準を定め法制化すること等についても積極的な取組がなされべきである(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(2012年3月15日))。	(i)について) 地震防災対策特別措置法第14条の規定に基づき、都道府県・市町村は、当該都道府県・市町村において想定される地震動の大きさ等について住民に周知させることが努力義務とされています。また、各市町村では、政府が公表している地震被害想定等の内容を踏まえ、適宜地震ハザードマップ等の公表を進めているところです。 洪水については、2015年5月に水防法が改正され、市町村が作成する洪水ハザードマップの前提となる洪水・浸水想定区域の対象降雨を想定最大規模に拡充し、順次公表を進めているところです。また、内水、高潮についても各地方公共団体の任意の取組としてハザードマップの作成を進めていますが、同改正において想定最大規模の内水、高潮に係る浸水想定区域の指定及びハザードマップ作成の制度を創設し、公表に向けた検討が地方公共団体により進められています。 (ii)について) 宅地建物取引業法の重要事項説明の対象は、法令上の制限がかかる区域や法令に基づき指定されている区域などに限定されています。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。 (iii)について) 安全な建築物を建築するため、地耐力に応じた設計が必要とされていますが、特定の地盤調査方法のみを義務付けることは適切でないと考えます。 (iv)について) 宅地の安全性の技術基準については、宅地造成等規制法施行令第5条から第15条までに定め、その基準を満たすために設計上・施工上留意すべき点については宅地防災マニュアルにより対応することとして、技術的助言を行っています。 このような運用の方が、技術的基準そのものを法制化するよりも、地震等で得られた知見を踏まえた機動的な対応が可能であるため、現在の運用をとしたいと考えています。 なお、宅地防災マニュアルについては、適時適切に必要な見直しを行い、最新の知見に基づく技術的基準として使えるものとしてまいります。
2 1 (1) ⑤	基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組	基礎ぐい工事問題は、建築士法が予定している建築士による工事監理が適正に機能しないことや、行政が現場で施工者の工事を適正に監視する制度も不十分であること等、我が国の建築生産システムの問題点が顕在化したものである。こうした不適切な施工を防止するためには、既存の制度を前提とした対応では不十分であり、工事監理制度が適正に機能しなかった原因を究明するとともに、制度が適正に運用される仕組みを構築すること、そのために、現行の建築生産システムを抜本的に見直し、「住宅検査官」(仮称)による検査制度を導入し、行政が現場で施工者の工事を必要に応じてチェックする体制を構築することが必要である(建築基準法改正に関する意見書(1997年10月17日)、建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明(2015年11月13日))。	御指摘の住宅検査官については、行政の役割・体制の拡充により適正な施工体制の確保を図ろうとする御提案ですが、行政の体制を確保するためのコストの問題や、個々の検査費用等を施工者・発注者が負担しなければならない問題等、大きな課題があると考えます。 適切な施工の実現のためには、まずは施工・設計・工事監理及び中間検査において、工事監理者等がそれぞれの役割に応じて適切に責任を果たしていくことが重要であると考えるため、再発防止策として留意点を策定しました。施工・設計・工事監理及び中間検査における各々の留意点について周知徹底していくことが重要だと考えております。
3 1 (1) ⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組	・子どもの事故防止について「子どもを事故から守る!プロジェクト」の展開が示されていますがSDGsの何番の目標に対応しているのかわかりません。他の施策でも共通していますがSDGsの何番の目標か具体的に記載してください。 ・地方自治体によってはホームページ上で「子どもを事故から守る!プロジェクト」にリンクを張っていますが、内容を紹介したりしていませんが、一部の自治体での取り組みのようです。子どもを事故から守る大変有効な情報ですので、地方自治体のホームページからも閲覧できるように、働きかけを行ってください。	SDGsについては、御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の関係する個々の項目に、関連する可能性のある目標の番号を追記しました。 「子どもを事故から守る!プロジェクト」については、現在も地方公共団体に対し取組の周知を行っているところ、引き続き周知を図ってまいります。
4 1 (2) ①	事故情報の収集・公表及び注意喚起等	医療機関ネットワーク事業については、参画機関が年々減少している、データの閲覧者が限られており事故情報が十分活かされていない等の課題が指摘されています。情報アクセスを改善し、分析した情報を今後の事故防止のための施策に活かせる仕組みづくりが課題であり、このことを取組に記載してください。	医療機関ネットワーク事業で得られた事故情報は、医師が記入するカルテ情報に基づくため、多くの個人情報が含まれており、一般公開することは困難です。消費者庁及び国民生活センターにおいて、医療機関ネットワークで得られた事故情報の収集・分析の充実化を図り、消費者向けの注意喚起や情報提供にいかしてまいります。
5 1 (2) ①	事故情報の収集・公表及び注意喚起等	事故情報収集に関して、事故情報データバンクを通じての公表については、より効率的かつ効果的なシステム構築をとどめます。収集情報が迅速かつ広範囲に周知されなければせっかくの情報も被害拡大や抑止に効果的とはいえないかもしれません。特に生命・身体・財産に関する情報については、注意喚起以前に事例ごとに情報を網羅した上で危害度をランク分けするなど、被害分析にもとづいた公表基準等をさだめて、「日常的に消費者に目につきやすい公表(広報)体制」をとつていただくことを要望します。 現在のリコール情報は大変貴重ですが、周知方法をより工夫していただくことを望みます。	御指摘の点については今後の施策の参考としつつ、事故情報の収集、一元化及び当該情報を踏まえた注意喚起や情報提供に取り組んでまいります。 2019年3月にリコール情報サイトのリニューアルを行い、レイアウトの改善や、リコール商品の絞り込み検索機能の充実化等を図っております。引き続き、メールマガジンの登録等の呼び掛けを行ってまいります。 なお、既に消費者基本計画工程表にも素案の段階から記載しているおり、消費者庁においては、SNSデータを活用してトラブル情報を収集する取組を行っておりますので、事故情報に関わる対応に関する取組の中で、関係事業者に御了解いただけるものがあれば、今後、消費者庁ウェブサイト内の特設ページ「インターネット上の文字列情報から把握した、消費者トラブルへの注意喚起情報について」に関係情報を掲載するよう努めてまいります。
6 1 (2) ③ ④	リコール情報の周知強化 製品安全に関する情報の周知	リコール情報や注意喚起情報を含めた製品事故情報又は製品安全に関する情報の周知はテレビやラジオ等を利用することが効果的であり、消費者庁において、メディアと連携し、毎週定期的にテレビやラジオで報道する体制を構築することが検討されるべきである。 また、流通事業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すこと、リコール情報が消費者に届くための行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成すること、消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組みみるべきである(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(2012年11月16日))。	消費者庁としては、リコール情報の収集や注意喚起情報などの情報発信については、御指摘を踏まえ、効果的な手法を検討してまいります。 経済産業省では、リコールが開始された際に、ウェブサイト(製品安全ガイド)に掲載するとともに、流通事業者等に直接連絡し、周知しています。2018年からは製品事故のTwitterサイトを開設して、リコール情報を発信し、周知体制を強化しております。(https://twitter.com/kochijiko) さらに、(独)製品評価技術基盤機構から、2018年2月に、近年事故のあったリコール製品を取りまとめてプレスリリースし、メディアの報道を通じて、広く注意喚起を実施しました。(プレスリリースhttps://www.nite.go.jp/data/000089456.pdf) また、リコールにおいて流通事業者が果たすべき役割を整理した「消費生活用製品のリコールハンドブック2016」や、流通事業者の製品安全に関する自主的取組の原則と指針を示した「製品安全に関する流通事業者向けガイド」を策定し、流通事業者宛てに協力要請を行っています。
7 1 (3) ①	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施	調査を完了した場合の勧告に限らず、調査の過程等の再発防止策等の意見についても、これを尊重した速やかな対処がなされるべきである(「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(2012年3月2日))。	消費者安全調査委員会からの意見具申については、これに従う法的な義務は生じませんが、事故調査の専門家により構成される消費者安全調査委員会がその権限に基づき調査した結果述べた意見であり、意見先の関係行政機関においてはこれに応じることが期待されると考えています。
8 1 (3) ③	国民生活センターにおける商品テストの実施	国民生活センターにおける商品テストの実施については、製品事故の被害者が容易に原因究明を依頼でき、迅速・適切に全ての事故原因が究明されるよう、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ことが検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	専門性の高いテストにおいては人的体制や効率化に配慮しながら、外注試験機関等を活用し実施しているところです。御指摘の点につきましては、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
9 1 (3) ⑥	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	製品事故に起因する可能性がある火災について、全国の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な体制の整備が検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。 消防庁では、現在、消防大学校において、全国の消防職員に対し火災原因調査に関する研修等を行っているほか、消防研究センターにおいて、消防機関が実施する火災原因調査の技術支援体制を整備しており、これらを活用して各消防機関が十分な火災原因の調査を行えるよう、また、関係行政機関と相互に協力して取り組んでまいります。
10 1 (4) ③	食品安全に関するリスク管理	・2018年の食品衛生法改正で食品リコール情報の報告制度の創設が決まったことに加え、同年の食品表示法改正により「食品表示基準に従った表示がされてない食品の自主回収を行う場合の届出の義務化」も決まりました。これを踏まえたリコール情報のデータベース構築の件を加筆するとともに、データベースは情報を網羅した上で危害度をランク分けするなど、リスクに応じて重要度を確認できるシステムにしてください。 ・2018年の食品衛生法改正で「特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の届出の義務化」が決まり、2019年度に指定成分が検討される予定となっています。この件について加筆してください。ブエラリア・ミリフィカの事業のように現行食品衛生法第6条・7条では、十分な対応が取れないケースが生じていることを踏まえると、衛生管理や原材料と製品の安全性確認の義務化等、安全性確保の法的位置付けについて加筆し、着実に実施してください。	食品の自主回収報告制度に関しては、2018年に食品衛生法等の一部を改正する法律、食品表示法の一部を改正する法律が成立したことを受け、現在、報告や情報提供に用いる電子申請システムの構築を進めています。消費者に対して分かりやすい情報提供が可能になるよう努めてまいります。また、2018年の改正食品衛生法の成立を受けて、特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集体制の構築を進めているところです。御意見を踏まえ、前述の事項を含む食品衛生法等の改正に関する記載を追加しました。
11 1 (4) ④	食品安全に関するリスクコミュニケーションの推進	現在、関係府省間で実施されているリスクコミュニケーションは、時宜に適ったテーマを選定し取り組まれていますが、さらに多様な民間団体等の関係者と密にコミュニケーションを行なうことが必要と考えます。現在の意見交換会以上に幅広い関係者と意見交換を実施することを工程本文に明記してください。	消費者庁は、関係府省だけでなく、消費者団体や地方公共団体等と共にリスクコミュニケーションを行っています。この取組やSNS等の情報発信がより充実した内容となるよう、御指摘の点も踏まえ、施策の実施に取り組んでまいります。
12 1 (4) ④	食品安全に関するリスクコミュニケーションの推進	ゲノム編集技術を応用した食品の開発・研究が進んでいます。ゲノム編集技術に係るリスクコミュニケーションを積極的・計画的に実施して、消費者の不安に応え、理解が進む取組を進めてください。	農事・食品衛生審議会食品衛生分科会新開発食品調査部会で2019年3月27日に取りまとめられた報告書において、ゲノム編集技術応用食品等について、リスクコミュニケーションの推進に取り組む必要があると位置付けており、ゲノム編集技術や食品、農産物等の分野に關わる関係省庁の取組の理解を促進するため、各省庁のウェブサイトとの連携なども検討する必要がある等の提言がされています。報告書の提言も踏まえ、関係省庁と連携しつつ、消費者・食品等事業者、開発者、行政関係者その他の関係者間のリスクコミュニケーションの取組の推進に努めてまいります。
13 1 (4) ④	食品安全に関するリスクコミュニケーションの推進	関係府省等で連携したリスクコミュニケーションを展開されていることを評価します。食の安全は消費者の関心が高いことをふまえ、消費者団体をはじめ多様な団体との連携も視野に入れ、丁寧なリスクコミュニケーションに取り組まれることを希望します。また、メディアやSNSも活用されていますが、まだまだ浸透していません。更なる消費者に向けた情報発信の工夫を望むとともに、KPIの設定を希望します。	御指摘のとおり、一般消費者への情報提供や啓発活動により、食品摂取による健康被害の防止を図ることは重要な施策であると認識しております。この取組やSNS等の情報発信がより充実した内容となるよう、引き続き、施策の実施に取り組んでまいります。
14 1 (4) ④	食品安全に関するリスクコミュニケーションの推進	・「総合的なTPP等関連政策大綱」を踏まえリスクコミュニケーションを推進するとしています。TPP11、EUのEPA等、各國間での経済連携協定が進んでおり、生活にも大きな変化が起きてくると考えられます。KPIの現状は、リスクコミュニケーションの回数の合計値だけが記載されていますが、企画の目的や今後の予定等、具体的に記載してください。	「総合的なTPP等関連政策大綱」は日EU経済連携協定も包含されていることから、引き続き、施策の実施に取り組んでまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	御意見への回答
15	1	(4)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	「総合的なTPP等関連政策大綱」を踏まえリスクコミュニケーションを推進するとしていますが、その他、各國間での経済連携協定が進み、國民が安全な食生活を送るための食品のリスクに関する正しい知識と理解がより必要となります。KPIに時宜に適ったテーマと今後の予定を記載してください。
16	1	(4)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	・関係各省庁でリスクコミュニケーションの推進が行われ、パンフレットやウェブサイトなど様々な方法も取られていますが、KPIを見る限り、意見交換会の回数は年々減少しております、そのテーマも2018年度には「健康食品の安全性」や「農薬」その他のテーマの開催がされていないようです。食品の安全性について幅広いテーマでリスクコミュニケーションを推進してください。 ・また、意見交換会だけでなく、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、SNS、メールマガジンや相談窓口等の活用についてもKPIに設定してください。
17	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	TPP11協定や日欧EPA協定の効果により、年を追うごとに輸入食品の増加が見込まれます。それに対応した、輸入食品の検査体制の強化を進めてください。
18	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	・TPP11、日EUのEPA等の経済連携協定が進み、海外からの輸入が増大すると予想されます。右肩上がりで推移する輸入食品の監視に当たっては、十分な増員を行い適切に監視してください。 ・アメリカ・カナダ・アイルランド牛の輸入に関して月齢制限の見直しが検討されています。現地調査状況をホームページ等で情報提供してください。
19	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	地方公共団体による放射性物質検査体制支援として、「検査機器の貸与等」の取り組みの継続が、34年まで延長されています。市場に出回っている生産物のほとんどが放射性物質不検出という状況で、福島でもコメの全袋検査を減らしていく中、この施策がどういう成果が得られたのか政策評価を行い、環境変化に応じて施策の見直しを行ってください。
20	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	地方公共団体による放射性物質検査体制支援として、「検査機器の貸与等」の取り組み継続を評価します。測ることが現時点で一番確実な風評被害防止策であると考えます。
21	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	工程表の中で、「地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制の支援(検査機器の貸与等)と「風評被害に関する消費者意識の実態調査の実施」が、2022年まで継続されていますが、現在では市場に出回っている生産物のほとんどが放射性物質不検出になっている状況の中で、地方自治体でも給食食材などの検査をやめている自治体が増えています。こした状況の中で、この施策がどういう成果が得られたのか政策評価を行い、風評被害対策など環境の変化に応じた新たな施策の検討を行ってください。
22	1	(4)	⑦	農業生産工程管理(GAP)の普及推進	・工程表によると34年度にかけて「ほぼ全ての国内の産地で国際水準GAPの取組拡大促進」を行うと記載されていますが、国内ではすでにJGAPを取得している農業生産者もあります。今後国際水準GAPとJGAPとの整合性をどう図るのかについて検討のスケジュールを記載してください。 ・消費者に対しては、GAPの理解促進をKPIに記載してください。
23	1	(4)	⑨	食品のトレーサビリティの推進	現行法ではトレーサビリティの対象となっているのは米と牛肉のみであるが、これを拡大すべきである。また、食品衛生法第3条第2項の記録(仕入れ元等に係る記録)の作成及び保存の責務を法的義務とすべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けた意見書(2014年4月18日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))。
24	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	(全体について) 地方公共団体の執行力への支援については、消費者基本計画工程表の6(2)④に素案の段階から記載済みです。  (特定商取引法について) 都道府県との連携強化に係る具体的な措置として、国と地方の執行部門を結ぶ調査情報システム「特商法執行ネット」の全面的な更新を行い、2018年4月から新システムの運用を開始しました。  (景品表示法、特定商取引法について) 都道府県の法執行担当者を対象として、毎年、定期的に情報共有や執行力強化を図るための会議や研修会を開催し、都道府県における執行体制の強化に努めているところです。
25	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	課徴金制度については、施行後の実例も出でているところであるが、今後とも厳正な執行による実効性ある制度としていくことが求められる(「課徴金制度の在り方に関する論点整理」についての意見書(2016年11月15日))。
26	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	地方自治体による法執行の強化は消費者被害の防止のために重要です。地方においては前管轄官庁である公正取引委員会と緊密な連携をして、自治体の法執行体制の強化が進むような支援策をしてください。
27	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	景品表示法の見直しのための具体的なスケジュールを記載してください。不当な表示による不当な利益をはきだすだけでなく、被害を受けた個別の消費者への返還のための実効性のある制度への見直し、適格消費者団体への財政支援のための検討が必要です。
28	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	地方自治体による景品表示法の執行は格差があります。事業者内部からの通報、住民からの申し出、いずれにしても身近な自治体に最も通報しやすいと考えられます。地方自治体にそれを受け止める力、執行する力が必要ですが、十分とは言えません。消費者庁として、地方自治体の執行体制の強化のための具体的な施策を記載してください。
29	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	課徴金制度の見直しについては、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聞きつつ、健全な事業活動の萎縮を招かないよう、慎重に対応すべきである。
30	2	(1)	②	景品表示法の普及啓発	事業者は、商品説明や取引条件の強調したい内容は大きく目だたせる(強調表示)が、消費者が予測できない例外事項、追加費用などの消費者から見たデメリットな表示(打消し表示)は、強調表示のそばに書かれておらず、下部で小さい文字で書かれていることもあります。スマートフォンでネット通販を行う事が当たり前になっている。画面が小さい故に、打消し表示が、強調表示と離れた場所にあるから見つけられず、契約内容の全容が分からなかった、打消し表示が小さく書かれていたので読まなかったという意見も多い。事業者が提供する広告表示について、打消し表示は消費者に分かりやすいものでなくてはならない。有利誤認に繋がりやすい不当表示を監視する仕組みを設けてほしい。消費者も打消し表示に心配を持ち、打消し表示という言葉を周知させる必要があると思う。
31	2	(1)	③	公正競争規約の積極的な運用のための支援	電力・ガス小売自由化後の販売に関して、自由化そのもののへの誤った情報に基づく営業、独占的なスイッティング情報提供事業や取扱い営業等、消費者の選択の阻害となるような営業がおこなわれていないかを調査のうえ、最低限の監視に有効かつ実効的な、公正競争規約の申請や認定を促してください。(3(2)②関連)LPガスについてはより一層の消費者保護をすめた内容にしてください。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	御意見への回答	
32	2	(1)	一	○ステルスマーケティングについて【52頁最終行以下に追加すべき事項】 消費者に宣伝と気付かれないように行われる宣伝行為、いわゆるステルスマーケティングは、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為であるが、現在の景品表示法には直接にこれを規制する規定がない。そこで、内閣総理大臣の指定を追加することによって、不当な表示の禁止(景品表示法第5条)の対象に、この種の宣伝行為を加えるべきである(ステルスマーケティングの規制に関する意見書(2017年2月16日))。	いわゆるステルスマーケティングについての景品表示法上の考え方は、2011年10月28日に公表(2012年5月9日一部改定)した「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」において明らかにしているとおりです。 例えば、口コミサイトにおいて、事業者が口コミ代行者に依頼して、自己の提供する商品・サービスの品質その他の内容に係る好意的な書き込みを多数行わせることにより、当該口コミ情報が、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認されるものである場合には、景品表示法上の不当表示として問題となります。 当該考え方方に沿って、景品表示法の適切な執行に取り組んでまいります。	
33	2	(2)	⑤	医療機関のウェブサイトによる情報提供	(前段部分について) 医療法改正により、美容医療の領域に限らず、医療全般について同法上の「医療広告」とみなされていなかったウェブサイト・折込広告・TVCM・看板等についても、その表示内容が虚偽・誇大にわたる場合には、報告徵収・立入検査・罰則・中止・是正命令等の強制力を伴う行政措置をとることができる制度が導入され、ネットパトロール事業による監視体制の強化もとられているが、なお、規制の実効性について注視していくべきである。生命・身体の安全に関わる問題であり、かつ、景品表示法による規制を及ぼすべき必要性が高い問題であるから、不当表示に対しては迅速かつ適切に措置命令を行なうべきである。また、景品表示法に基づく独自のガイドラインを策定すべきである(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(2013年12月19日))。 (後段部分について) 景品表示法に関しては、商品や役務の取引について、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤認される表示の取締りを行っているところ、景品表示法違反事案に対しては、課徴金制度の適用を含め、同法の適切な執行に取り組んでまいります。	
34	2	(2)	⑤	医療機関のウェブサイトによる情報提供	医療被害については、美容医療についての取り組みはすすめられているようですが、今国会または次国会において改正される医薬品医療機器等法に關して、未承認薬の早期承認や誇大広告等への課徴金制度導入、監視的委員会の設置に対応して、消費者庁内にも消費者相談や被害事例を踏まえた情報収集体制の整備が求められていると考えます。一般薬やワクチン等もふくめた医療情報ウェブサイトの構築を望みます。	事故情報の収集に努め、関係府省庁への情報共有・連携を行ってまいります。
35	2	(2)	⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	N.73と同趣旨。執行強化を求めます。	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化については、「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」での議論を踏まえ、電気通信事業者団体によるガイドラインの改定の検討や携帯電話事業者による新たな取組として、店頭掲示物等の自主的な事前・事後の確認が行われる予定となっており、御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表に追記しました。総務省では、これらの電気通信事業者等の自主的な取組状況等について注視してまいります。
36	2	(2)	一	○有料老人ホーム等高齢者向け住まいに係る表示に対する規制【60頁最終行以下に追加すべき事項】 有料老人ホーム等高齢者向け住まいについては、既に景品表示法上のガイドラインが策定されているにもかかわらず、なお不当表示に起因する契約トラブルが頻発している。したがって、消費者庁は早急に同ガイドラインの実施状況を検証し、見直しを含めて検討すべきである。また、サービス付き高齢者向け住宅についても表示・広告の実態調査を行った上で、ガイドラインの規制対象とすべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(2011年8月18日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けた意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については、御意見として承るとともに、有料老人ホームの役務に関する不当表示等、影響の地理的範囲が限定的な景品表示法違反事案に対しては、都道府県と連携し、違反情報に接した場合には、同法に基づく適切な執行に取り組んでまいります。	
37	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	(食品表示関連の取組について) 消費者庁では、消費者への広報や教育のため、2017年度に「健康食品Q&A」等の啓発資料を作成・配布しました。今後は、御指摘の点を踏まえ、啓発資料を利用しながら、消費者の正確な理解増進のため、施策の実施に取り組んでまいります。 (リスクコミュニケーション等の取組について) 消費者庁では、消費者の関心の高い、健康食品や食品安全の考え方など、幅広いテーマでのリスクコミュニケーションや情報提供を行っており、実施回数も増えている状況です。また、小児や高齢者、子育て世代など、対象ごとに、適切な内容で行う必要があると認識しております。引き続き、施策の実施に取り組んでまいります。
38	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	この間、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の議論が行われ、今後、添加物表示の検討が始まるとされています。次々と制度が変わり、消費者にとって理解困難な表示制度となる懸念があります。現在、消費者委員会で議論されている食品表示のあり方(全体像)の検討も踏まえ、制度の円滑な実施が図れるよう、消費者への周知・啓発を計画的に行ってください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。
39	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	「機能性表示食品」や「いわゆる健康食品」等が増加している中、消費者が「いわゆる健康食品」のリスクについて学んだり、機能性表示食品制度に関する情報に触れたりすることはほとんどありません。その結果、特定の成分を濃縮したカプセル剤や飲料等、通常食品では摂取しないような形態や方法による健康被害が発生しています。今後も消費者への継続した情報発信等が必要だと考えます。KPIには各表示項目(食品添加物・栄養成分表示・特定保健用食品・機能性表示食品)に関する理解度が目標値とともに新たに明示され、帯表の細分化も図られましたが、機能性表示食品に対する理解度が他の食品と比べて極端に低くなっているため、理解度を向上させる具体的な施策を工程表本文に明記してください。	機能性表示食品を含む一般的な内容として、消費者への広報、教育に関するKPIやその理解度を示すKPIを消費者基本計画工程表の帯表に素案の段階から記載しています。また、消費者への広報や教育のため、2017年度に「健康食品Q&A」等の啓発資料を作成・配布しました。今後は、御指摘の点を踏まえ、啓発資料を利用しながら、消費者の正確な理解増進のため、施策の実施に取り組んでまいります。 科学的根拠に関する質の向上に向けた取組については、これまでに「機能性表示食品制度における機能性に関する科学的根拠の検証」届け出られた研究レビューの質に関する検証事業」を実施するなど、今後も本制度の施行の状況を勘査し、必要があると認めるときは、適切な措置を講ずることとしております。また、届出の指針である「機能性表示食品の届出等に関するガイドライン」、「機能性表示食品に関する質疑応答集」を2019年3月26日に一部改正しており、この点は、御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の2(3)①に素案の段階から記載していた内容に追記しています。
40	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	食品表示については、この間、食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、今後食品添加物表示の検討が始まるとされています。次々と制度が変わり、消費者にとって学習しても理解できない表示制度となる懸念があります。現在、消費者委員会にて食品表示のあり方(全体像)の検討も行われていますが、今後の検討や見直しの計画を具体的に記載してください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行なうとともに、まずは制度を適切に運用し、国民に適切に理解いただくことが重要だと考えます。
41	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	ア 新たな食品表示制度についての個別の検討課題とされているもののうち、食品添加物表示の在り方など取組が遅れている重要課題について、早急に具体的な検討に着手すべきである(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(2014年2月21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(2013年2月14日)、消費者のためとなる新たな食品表示法の制定を求める意見書(2012年11月15日))。 イ 加工食品の原料原産地表示については、義務表示の対象は、重量割合上位3位まで(ただし、重量割合上位2位まで重量比率の大部分を占める場合は2位までの原材料の原産地とし、可能性表示・大括り表示及び中間加工原材料の製造地表示を見直すなど、消費者の自主的かつ合理的な選択を実質的に確保できる制度とすべきである(加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))。 ウ 遺伝子組換え表示の在り方については、組み替えたDNA又はこれによって生じたタンパク質が加工後検出不能であるもの、遺伝子組換え農産物が重量割合4位以下の原材料に用いられている場合や全重量の5%未満の原材料に用いられている場合等に義務表示の対象を拡大するなど、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会を実現するために、遺伝子組換え表示制度の見直しを行なうべきである(遺伝子組換え食品の適正な表示を求める意見書(2018年3月15日))。 エ 機能性表示食品制度については、安全性や機能性について国が実質的に関与できるようにすること等、根本から制度枠組みの見直しを図るべきである(機能性表示食品制度に対する意見書(2015年5月9日)、いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方にについての意見書(2013年11月22日)、機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会報告書に対する意見書(2017年2月16日))。 オ 食品表示の適正化に関する監視指導、表示違反の摘発等の職務について、都道府県等食品衛生監視員を増員するとともに、農林水産省の表示・規格指導官(「食品表示Gメン」)を消費者庁に移管し、更に上記職務の遂行の補助のため、消費者食品表示監視員制度(仮称)を創設すべきである(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(2013年2月14日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日)、「食品表示基準の一部を改正する内閣府令(案)」に関する意見募集に対する意見書(2017年4月21日))。	(アについて) 食品添加物表示制度に関する検討会を開催し、消費者の表示の利活用の実態や、海外における食品添加物の表示制度等も踏まえ、今後の食品添加物表示の在り方について検討を進めてまいります。 (イについて) 原料原産地表示制度は、消費者庁と農林水産省が共同で開催した「加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会」において、10回にわたり消費者・事業者・生産者及び学識経験者の方に各々の立場から御議論いただき、事業者の実行可能性を担保しつつ消費者に提供する情報量を拡大するとの観点から取りまとめられた「中間取りまとめ」を踏まえ、食品表示基準の一部改正を行なったところです。今後、経過措置期間終了から2年後(2024年度)を目指して消費者ニーズの変化状況・事業者の実施状況等を確認し、制度導入の効果を検証し、必要に応じて制度見直しを検討してまいります。いずれにせよ、消費者に適切に制度が理解されるよう、引き続き制度の周知・普及に努めてまいります。 (ウについて) 10回にわたり消費者・事業者・生産者及び学識経験者の方に各々の立場から御議論いただき、「遺伝子組換え表示制度に関する検討会」において、義務表示の対象について、大量の原材料や加工食品が輸入される我が国の状況下においては、社会的検証だけでは表示の信頼性を十分に担保することが困難であり、引き続き科学的検証と社会的検証を組み合わせることによって監視可能性を確保する必要があるとして、科学的検証が可能な組換えDNA等が残存する品目に義務表示の対象を限定する現行制度を維持することが適当であるとされました。また、表示義務対象原材料については、事業者の実行可能性、表示の見やすさ・優先度等を踏まえると、現行制度を維持することが適当であるとされました。これを受け、今般の制度見直しにおいては、現行制度を維持することと判断しました。引き続き、制度の周知・普及に努めたいと考えています。 (エについて) 今後も本制度の施行の状況を勘査し、必要があると認めるときは、適切な措置を講ずることとしております。また、届出の指針である「機能性表示食品の届出等に関するガイドライン」、「機能性表示食品に関する質疑応答集」を2019年3月26日に一部改正しており、この点は、御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の2(3)①に素案の段階から記載していた内容に追記しています。 (オについて) 御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
42	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	・食品表示一元化に続き、加工食品の原料原产地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、消費者は制度の改正を十分に理解できていません。今後、食品添加物表示の検討が始まることもあり、消費者の商品選択に資する食品表示制度について、わかりやすく統統的に情報発信をしてください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	御意見への回答	
43	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	食品表示については、食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度、今後添加物表示の検討が始まるとされています。次々と制度が変わり、消費者にとって理解しづらい表示制度となっています。わかりやすくまとめた冊子などにより、制度についてていねいな説明を求めています。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。
44	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	消費者トラブルとなる商品として、健康食品は常に上位にあがっています。それは、その効能効果がわかりにくいため、消費者のさまざまなお願いが叶うかのように期待させやすいという土壤があるからです。そのため、いわゆる健康食品を淘汰されることを期待した機能性表示食品制度ですが、十分に効果を発揮するための見直しをすると同時に、制度について消費者への周知徹底、事業者への指導や景表法の迅速な適用など、どれが欠けても消費者は適切な選択ができません。見直しの具体的なスケジュール、ITの活用など必要なところに情報を届けるための施策を記載してください。	機能性表示食品制度については、制度創設時から順次、残された課題を検討し、制度へ反映しています。また、制度施行後も施行状況を勘案し、随時適切な措置を講ずることとしており、この点については消費者基本計画工程表の2(3)①に素案の段階から記載しています。 今後も機能性表示食品制度について、消費者への積極的な情報発信を行うとともに、まずは制度を適切に運用し、国民に適切に理解いただくことが重要だと考えます。
45	2	(3)	①	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	・食品表示については、この間食品表示一元化に続き、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度の検討が行われ、今後食品添加物表示の検討も予定されるなど、消費者にとって複雑かつ難解な表示制度となる懸念があります。食品表示トータルで分かりやすい表示制度となっているのか、検討を行ってください。 ・工程表に新たに「栄養成分表示への関心を高める環境づくり・活用促進」の項目が2022年度まで設定されました。KPIの現状をみると、栄養成分表示は唯一理解度が目標値を上回っており、この現状から具体的にどのような施策を行うのか明らかにしてください。	(前半について) 消費者庁では、2016年度から、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、結果を踏まえ施策を検討してまいります。 (後半について) 2020年4月1日から栄養成分表示が義務化されます。熱量、たんぱく質、脂質、炭水化物、食塩相当量等の表示を見て、上手に食品を選び必要な栄養素を過不足なく摂取できれば、健康の維持・増進を図ることに役立つことから、引き続きパンフレットやリーフレットの配布による普及啓発や、様々な機会を利用し講習会を実施する等消費者教育を実施し、消費者の理解促進を図ってまいります。
46	2	(3)	②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	・機能性表示食品に関しては、2019年度から「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象となります。さらに食薬区分の運用も変更される予定です。消費者に普及周知を行うとともに、機能性表示食品制度が4年を経過する中で、制度の見直し検討を行ってください。 ・消費者委員会の「特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」への対応について、取り組みを具体的に記載してください。	(前半について) 今後も機能性表示食品制度について、消費者への積極的な情報発信を行うとともに、まずは制度を適切に運用し、国民に適切に理解いただくことが重要だと考えます。 また、毎年度本制度に関する調査・検証事業を実施し、本制度の施行の状況を勘案の上、必要があると認めるときは、適切な措置を講ずることとしております。 なお、食薬区分については、「機能性表示食品に関する質疑応答集」において機能性表示食品の対象食品となるかの判断をする過程を明確にしたものであり、食薬区分の考え方が変更されたものではありません。 (後半について) 2016年度から毎年度、市場に流通している特定保健用食品を購入し、関与成分量を分析する買上調査を実施しています。また、2017年3月には、新たな知見を入手した場合は消費者庁に報告することを義務付ける内閣府令の改正を行いました。さらに、特定保健用食品の製品に係る公開情報の提供の在り方については、2017年度の調査事業を踏まえ、2018年度に栄養研究のデータベース改修を行いました。加えて同年に通知及び質疑応答集の改正を行い、特定保健用食品の製品情報の提供を依頼する旨事業者等に周知しました。 消費者委員会の建議についての対応状況については、消費者基本計画工程表の2(3)①の実績に素案の段階から記載していますが、御指摘を踏まえ、取り組んだ内容を追記しました。 今年度も引き続き、特定保健用食品の商品情報の充実化を図り、消費者向けの分かりやすい情報提供を行い、制度を適切に運用してまいります。
47	2	(3)	②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	2019年度から食薬区分の運用も変更され、さらに機能性表示食品に「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象になります。このことを消費者に普及周知を徹底すべきである。また、機能性表示食品制度が出来て4年が経過、問題点を洗い出し、見直し検討を行ってください。消費者委員会の「特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」への対応について、取り組みを具体的に記載してください。	今後も機能性表示食品制度について、消費者への積極的な情報発信を行うとともに、まずは制度を適切に運用し、国民に適切に理解いただくことが重要だと考えます。 また、毎年度実施している本制度に関する調査・検証事業を実施し、本制度の施行の状況を勘案の上、必要があると認めるときは、適切な措置を講ずることとしております。 なお、食薬区分については、「機能性表示食品に関する質疑応答集」において機能性表示食品の対象食品となるかの判断をする過程を明確にしたものであり、食薬区分の考え方が変更されたものではありません。 2016年度から毎年度、市場に流通している特定保健用食品を購入し、関与成分量を分析する買上調査を実施しています。また、2017年3月には、新たな知見を入手した場合は消費者庁に報告することを義務付ける内閣府令の改正を行いました。さらに、特定保健用食品の製品に係る公開情報の提供の在り方については、2017年度の調査事業を踏まえ、2018年度に栄養研究のデータベース改修を行いました。加えて同年に通知及び質疑応答集の改正を行い、特定保健用食品の製品情報の提供を依頼する旨事業者等に周知しました。 消費者委員会の建議についての対応状況については、消費者基本計画工程表の2(3)①の実績に素案の段階から記載していますが、御指摘を踏まえ、取り組んだ内容を追記しました。 今年度も引き続き、特定保健用食品の商品情報の充実化を図り、消費者向けの分かりやすい情報提供を行い、制度を適切に運用してまいります。
48	2	(3)	②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品に関しては、2019年度から「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象となります。さらに食薬区分の運用も変更される予定です。消費者に普及周知を行うとともに、今後被害発生が不可避である、機能性表示食品制度の見直しにも着手してください。	今後も機能性表示食品制度について、消費者への積極的な情報発信を行うとともに、まずは制度を適切に運用し、国民に適切に理解いただくことが重要だと考えます。 また、毎年度実施している本制度に関する調査・検証事業を実施し、本制度の施行の状況を勘案の上、必要があると認めるときは、適切な措置を講ずることとしております。 なお、食薬区分については、「機能性表示食品に関する質疑応答集」において機能性表示食品の対象食品となるかの判断をする過程を明確にしたものであり、食薬区分の考え方が変更されたものではありません。
49	2	(3)	②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品に関しては、2019年度から「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象となります。さらに食薬区分の運用も変更される予定です。消費者に普及周知を行うとともに、機能性表示食品制度が4年を経過する中で、制度の見直し検討を行ってください。	今後も機能性表示食品制度について、消費者への積極的な情報発信を行うとともに、まずは制度を適切に運用し、国民に適切に理解いただくことが重要だと考えます。 また、毎年度実施している本制度に関する調査・検証事業を実施し、本制度の施行の状況を勘案の上、必要があると認めるときは、適切な措置を講ずることとしております。 なお、食薬区分については、「機能性表示食品に関する質疑応答集」において機能性表示食品の対象食品となるかの判断をする過程を明確にしたものであり、食薬区分の考え方が変更されたものではありません。
50	2	(3)	②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書の提言、及び消費者委員会の建議を踏まえ、i) 健康増進法への不実証広告規制の導入、ii) 健康増進法第31条の「著しく」の要件の削除、iii) 許可要件を越える効果を類推させる表示・広告の一切禁止、iv) 偽装的広告への行政措置の強化を直ちに実現すべきである。また、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。 特定保健用食品、機能性表示食品、その他の「いわゆる健康食品」に関する啓発活動については、これらを購入する者に高齢者も多く、皆が日常的にインターネットを利用しているわけではないことに鑑み、テレビや新聞といった従来の媒体も積極的に活用して政府広報を行うなど、インターネットを利用していない消費者にも伝わるように工夫すべきである(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(2013年11月22日)、「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明(2016年4月13日))。	消費者委員会の建議等を踏まえた対応については、消費者基本計画工程表の2(3)②の実績に素案の段階から記載しています。 健康食品に関する普及啓発活動については政府広報や消費者団体との意見交換の場等を活用しており、引き続き普及啓発に努めてまいります。
51	2	(3)	③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	健康食品について「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書が提言し、消費者委員会が建議したように、消費者ホットライン(188)などを活用し、表示に関する消費者からの通報や指摘が届きやすくなるように環境を整備し、健康食品などの食品の欺瞞的な広告への行政措置を強化すべきである(「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明(2016年4月13日))。	消費者委員会の建議等を踏まえた対応については、消費者基本計画工程表の2(3)②の実績に素案の段階から記載しています。
52	3	(1)	①	特定商取引法の執行強化	・地方自治体による法執行の強化は消費者被害の防止のために重要です。自治体の法執行体制の強化が進むような国の支援策を取組に加えてください。 ・消費者被害が広がる中で、不招請勧誘規制の導入など再度の法律見直しが必要であり、「見直し検討」を取組に加えてください。	(前半について) 都道府県の法執行は自治事務ですが、国としては引き続き、消費者基本計画工程表の6(2)④に素案の段階から記載しているとおり、都道府県の主体的な取組を支援してまいります。 (後半について) 訪問販売や電話勧誘販売に係る勧誘規制に関する法規制や解釈見直しの必要性については、消費者委員会特定商取引法専門調査会において委員間で共通認識が形成されるには至らず、報告書にも盛り込まれなかつたと承知しています。 一方で、専門調査会においては、現時点において対策を行なうべき点として、法執行の強化、再勧説の禁止等の法令遵守の徹底や勧説受託意思の励行等の自主規制の強化、その他各種の取組を推進していく点については、意見が一致したものと承知しており、まずはこれらの取組を進めていくことが重要と認識しております。 改正特定商取引法の施行状況や消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分踏まえつつ、今後見直しを行う必要が生じた場合においては、適切な対応を行ってまいります。
53	3	(1)	① ②	特定商取引法の執行強化 特定商取引法の見直し	もともと被害が発生しやすい類型を法制度化した特商法では現在の高齢者をねらった詐欺に対応する内容になってしまっています。総合的な消費者詐欺防止法の検討を要望します。	例えば、消費者基本計画工程表にも素案の段階から記載しておりますが、近時、ハガキによる架空請求が急増していることを受け、「架空請求対策パッケージ」を取りまとめ、関係省庁において連携を確保しながら対策に取り組むなど、消費生活相談の傾向などを踏まえて、法制的な対応に限らず、所要の対策を講じております。当該パッケージについてみれば、架空請求に応じた後に寄せられる相談の割合が低下するなど、一定の効果を上げているように見受けているところです。今後も、高齢者の方々を含め、国民各層における消費者トラブルの状況を注視しながら、対応を進めてまいります。 また、2017年12月に改正特定商取引法が施行され、業務停止を命じられた法人の役員等の個人に対しても業務の継続することを禁じることが可能となるなど、悪質業者への対応が強化されております。これらの新たな制度や消費者安全法その他の法律も有効に活用しつつ、引き続き、法と証拠に基づいて法違反行為には厳正に対処することにより、消費者被害の防止に一層積極的に努めてまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答
54	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	<p>ア 2016年改正において見送られた以下の事項について、今後消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである(特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(2015年7月17日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日)、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(2012年2月17日))。</p> <p>(ア) 訪問販売及び電話勧誘販売に事前拒否者への勧誘禁止制度を導入すること。</p> <p>(イ) 通信販売における虚偽・誇大広告に関する規制を設けること。</p> <p>(ウ) インターネットモール事業者に対し、加盟店販売業者の実在性確認義務及び苦情の対応義務を課すこと。また、現在開催されている「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」での審議も踏まえ、オンラインプラットフォーム事業者による消費者の安全確保に関する責任を明確にすること。</p> <p>(エ) 複数の都道府県にまたがる被害事案に対する法執行について、国と都道府県の役割分担を定めた政令を改正し、全国的被害事案等については、国と都道府県が役割を分担するなどの対策を検討すること。</p> <p>イ 成年年齢を引き下げる改正民法が成立したことを踏まえて、特定商取引法について前記①(ア)の改正が2022年4月の成年年齢引下げの施行と同時に実現されるべきである。</p>	<p>(ア)について)</p> <p>(ア)から(ウ)については、消費者委員会特定商取引法専門調査会において委員間で共通認識が形成されるには至らず、報告書にも盛り込まれなかつたと承知しており、改正特定商取引法の施行状況や消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分に踏まえつつ、今後見直しを行う必要が生じた場合においては、適切な対応を行つまいります。なお、(エ)については、平成28年の地方からの提案等に関する対応方針(平成28年12月20日閣議決定)において、「複数の都道府県にまたがる消費者被害事案への対応については、悪質事業者による逸脱行為の効果的な防止等を図るため、国と都道府県の執行における連携を一層強化することとされており、両者の執行部門を結ぶシステムの刷新や連携強化に向けた情報交換の促進に係る通知の発出を行つたところです。</p> <p>(イ)について)</p> <p>消費者委員会成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書(2017年1月)において、成年年齢が引き下げられるまでに、訪問販売において若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為を行政処分の対象として明確化すること等が提言されています。これを受け、成年年齢引下げに伴う特定商取引法施行規則の改正を行うことを予定しており、その旨については、素案の段階から消費者基本計画工程表の3(1)②の帯表及び本文に記載していますが、御指摘を踏まえ、追記しました。</p>
55	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	2017年に実行された改正特定商取引法においては、訪問販売・電話勧誘販売における事前拒否者への勧誘禁止(いわゆる不招請勧誘規制)については見送られている。高齢者の消費者被害の防止には不可欠の規制であり、明確な検討課題とし、早期の実現に向けてスケジュールを策定すべきである。	<p>訪問販売や電話勧誘販売に係る勧誘規制に関する法規制や解釈見直しの必要性については、消費者委員会特定商取引法専門調査会において委員間で共通認識が形成されるには至らず、報告書にも盛り込まれなかつたと承知しています。</p> <p>一方で、同専門調査会においては、現時点において対策を行うべき点として、法執行の強化、再勧誘の禁止等の法令遵守の徹底や勧誘受託意思の励行等の自主規制の強化、その他各種の取組を推進していく点については、意見が一致したものと承知しており、まずはこれらの取組を進めていくことが重要と認識しております。</p> <p>改正特定商取引法の施行状況や消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分踏まえつつ、今後見直しを行う必要が生じた場合においては、適切な対応を行つまいります。</p>
56	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	特商法の改正は一定程度なされました。不招請勧誘規制の導入など重要な課題が残っています。いつから見直しをスタートするのか具体的に記載してください。また、成年年齢引下げに伴う手当として、連鎖販売取引や訪問販売における施行規則の改正についても具体的なスケジュールを記載してください。	<p>訪問販売や電話勧誘販売に係る勧誘規制に関する法規制や解釈見直しの必要性については、消費者委員会特定商取引法専門調査会において委員間で共通認識が形成されるには至らず、報告書にも盛り込まれなかつたと承知しています。</p> <p>一方で、同専門調査会においては、現時点において対策を行うべき点として、法執行の強化、再勧誘の禁止等の法令遵守の徹底や勧誘受託意思の励行等の自主規制の強化、その他各種の取組を推進していく点については、意見が一致したものと承知しており、まずはこれらの取組を進めていくことが重要と認識しております。</p> <p>改正特定商取引法の施行状況や消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分踏まえつつ、今後見直しを行う必要が生じた場合においては、適切な対応を行つまいります。</p> <p>消費者委員会成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書(2017年1月)において、成年年齢が引き下げられるまでに、訪問販売において若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為を行政処分の対象として明確化すること等が提言されています。これを受け、成年年齢引下げに伴う特定商取引法施行規則の改正を行うことを予定しており、その旨については、素案の段階から消費者基本計画工程表の3(1)②の帯表及び本文に記載していますが、御指摘を踏まえ、追記しました。</p>
57	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	特定商取引法施行規則の見直しについては、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聴きつつ、健全な事業活動の萎縮を招かないよう、慎重に対応すべきである。	御指摘の点を踏まえ、特定商取引法施行規則の見直しをする際には、適切な対応を行つまいります。
58	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	2018年改正の際の附帯決議への対応として、次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。	御指摘を踏まえ、附帯決議に記載された事項等への具体的な対応状況を消費者基本計画の素案の内容に追記しました。
59	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	・平成30年度改正の附帯決議への対応として、次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。 ・KPIにある「法の認知度」は、何を基にしたデータか記載してください。	<p>(前段について)</p> <p>御指摘を踏まえ、附帯決議に記載された事項等への具体的な対応状況を消費者基本計画工程表の素案の内容に追記しました。</p> <p>(後段について)</p> <p>御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の素案の内容に追記しました。</p>
60	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	ア 消費者取引市場における事業者・消費者間の情報力格差の自律的な是正と消費者取引の適正化の促進を図るために、消費者契約に関する民事ルールである消費者契約法を拡充するべきであり、具体的には、「消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)」(2014年7月17日)で提言した内容への法改正が行われるべきである。 イ 平成28年及び平成30年改正消費者契約法(平成29年6月及び平成31年6月施行)の実効性を確保するため、引き続き、消費者・事業者・消費者生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、消費者基本計画工程表にも具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである(「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書(2017年4月28日))。 ウ 平成29年8月に取りまとめられた消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書や消費者委員会の答申付言において、法改正を行うべきもしくは早急に検討し明らかにすべき緊要の課題とされたにもかかわらず、平成30年改正消費者契約法で改正がなされなかつた事項(消費者契約法第9条第1項の「平均的な損害の額」に関する消費者の立証責任を軽減するための推定規定の導入及び合理的な判断をすることができない事項を利用して契約を締結する類型のうち、非作出型のつけ込み型不当勧誘に対する消費者取消権の付与)、及び同報告書に対する当連合会意見書において指摘した同報告書の提案内容の中で不十分な点については、直ちに所要の検討を行つて改正法案の国会提出を目指すべきであり、その具体的なスケジュールを明確に工程表に示すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書(2017年8月24日)、「消費者契約法」の一部を改正する法律案の骨子)についての会長声明(2018年2月22日))。 また、法改正後においては、実効性を確保するため、消費者・事業者・消費者生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にもより具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。	<p>(ア)について)</p> <p>御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。</p> <p>(イ)について)</p> <p>2016年及び2018年改正消費者契約法の周知については、講演会への講師派遣や逐条解説、一問一答及び改正法の内容を分かりやすく説明した資料の作成・公表等を実施しており、その旨は消費者基本計画工程表に記載しております。</p> <p>(ウ)について)</p> <p>御指摘を踏まえ、消費者委員会の答申の付言に記載された事項等への具体的な対応状況を消費者基本計画工程表の素案の内容に追記しました。</p>
61	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	消費者委員会の答申の付言に記載された事項等は、引き続き分析・検討を行い、必要な措置を講ずる、とありますが次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。	御指摘を踏まえ、消費者委員会の答申の付言に記載された事項等への具体的な対応状況を消費者基本計画工程表の素案の内容に追記しました。
62	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	2018年に成立した改正消費者契約法は、その成立の際、さらなる実効性確保のため、「適切な措置を講ずべき」と政府に求める附帯決議が衆参両院において採択されている。当該附帯決議の中には、「いわゆるつけ込み型不当勧誘行為に対する取消権の創設」や「事業者の平均的な損害額に対する消費者の立証責任の負担軽減措置」等、早急に措置を講ずべき内容が含まれており、消費者庁長官においても「附帯決議を重視し、検討への対応を整備していく」旨のコメントを出されている。早期の実現に向けては、そのスケジュールを明確にすることが重要であり、その工程を明記すべきである。	御指摘を踏まえ、附帯決議に記載された事項等への具体的な対応状況を消費者基本計画工程表の素案の内容に追記しました。
63	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	平成30年度改正の附帯決議をふまえ、改正で積み残された論点についても引き続き見直し体制を継続させてください。次回改正にむけてはより消費者の被害状況などを明確にしたうえで、他の法規範や判例実務との整合性を考慮したうえで専門的な議論のできる人選および場を設定してください。特商法改正議論もふくめ、保護法益は消費者利益であるべきところ事業者の介入が多いと感じられます。(4)(1)④関連)	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
64	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	2回にわたって改正されました。要件が複雑であり適用の判断が難しいため、消費生活センターでの活用には十分な研修が必要です。また、違反しないように注意するよう事業者へ周知し、取消ができる権利について消費者へも周知することが重要です。そして、消費者委員会が平成29年8月に発出した付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた今後の取組スケジュールを、具体的に記載してください。	<p>(前段について)</p> <p>2016年及び2018年改正消費者契約法の周知については、講演会への講師派遣や逐条解説、一問一答及び改正法の内容を分かりやすく説明した資料の作成・公表等を実施しており、その旨は素案の段階から消費者基本計画工程表に記載していますが、御指摘を踏まえ追記しました。</p> <p>(後段について)</p> <p>御指摘を踏まえ、消費者委員会の答申の付言及び附帯決議に記載された事項等への具体的な対応状況を消費者基本計画工程表の素案の内容に追記しました。</p>
65	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	・2018年度改正の附帯決議では、「つけ込み型不当勧誘取消権」などについて成立後2年以内に必要な措置を講ずることが求められています。附帯決議への対応として、次回改正に向けた計画を具体的に記載してください。 ・KPIにある「法の認知度」は、何を基準にしたものかわかるように記載してください。	<p>(前段について)</p> <p>2016年及び2018年改正消費者契約法の周知については、講演会への講師派遣や逐条解説、一問一答及び改正法の内容を分かりやすく説明した資料の作成・公表等を実施しており、その旨は素案の段階から消費者基本計画工程表に記載していますが、御指摘を踏まえ追記しました。</p> <p>(後段について)</p> <p>御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の素案の内容に追記しました。</p>
66	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	消費者契約法に係る消費者委員会への付言については、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聴きつつ、健全な事業活動の萎縮を招かないよう、慎重に対応すべきである。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。

## 「消費者基本計画工程表」改定案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	御意見への回答
67	3 (1)	⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	我が国の高齢社会の進展に伴う高齢者消費者被害・トラブルの深刻さに鑑み、徹底した調査分析を実施するとともに、諸外国における不招請勧誘への対策を広く調査し、高齢者の消費者被害・トラブルの防止のために、特定商取引法につき必要な改正を行い、かつ、高齢化の進展等による社会経済情勢の変化への対応等の観点から、消費者契約法を改正して、つけ込み型勧誘行為に対する規律等を導入するべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見書(2015年9月10日)、消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(2014年7月17日)、特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(2015年7月17日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」及び「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2016年5月25日))。なお、地域の見守りネットワークの構築については、改定素案6(2)②に関する後記6(2)②を参照されたい。	(消費者契約法について) 御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。  (特定商取引法について) 訪問販売や電話勧誘販売に係る勧誘規制に関する法規制や解釈見直しの必要性については、消費者委員会特定商取引法専門調査会において委員間で共通認識が形成されるには至らず、報告書にも盛り込まれなかつたと承知しています。 一方で、専門調査会においては、現時点において対策を行うべき点として、法執行の強化、再勧誘の禁止等の法令遵守の徹底や勧誘受託意思の励行等の自主規制の強化、その他各種の取組を推進していく点については、意見が一致したものと承知しております。改正特定商取引法の施行状況や消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分踏まえつつ、今後見直しを行う必要が生じた場合には、適切な対応を行ってまいります。
68	3 (1)	⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	○成年後見制度について 現在の成年後見制度は、年金生活者などによって、後見人への報酬が高額で利用しづらい。成年後見制度利用支援事業もあるが、本人や親族が申し込み立てる場合は助成対象にならず、所得要件でも制限されてしまう。 経済的、社会的に困難を抱え、借金や医療・介護費用がかかり、後見人に報酬を支払えない人でも制度を利用できるようにするべきと思う。制度の利用支援事業の内容を見直し、市区町村で社会福祉協議会などの法人後見のしくみを整えてもらいたい。 認知症の高齢者が増えることが予想される中で、弁護士や司法書士だけにたよるのではなく、市民後見人や法人の活動を支える支援員の育成に力をいれるべきである。 介護ケアマネジャーやホームヘルパーにおいても、この制度を知つてもらい、連携することで市民後見人の活動を広げ、不正が生じないようにする仕組みも必要である。	成年後見制度利用支援事業については、全国どの地域に住んでいても制度の利用が必要な人が利用できるよう、また、市民後見人の育成については、地域医療介護総合確保基金を活用した養成研修の実施などについて、事業の実施主体である地方公共団体向け全国会議の場での周知を行っています。また、法人後見については、成年後見制度利用促進基本計画において「法人後見の扱い手を育成することなどにより、成年後見等の扱い手を十分に確保する」とされていることから、地域生活支援事業等補助金の「成年後見制度法人後見支援事業」の積極的な活用を地方公共団体に促し、法人後見の実施を予定している団体への研修等を実施するなど引き続き普及を図ってまいりたいと考えています。
69	3 (1)	一	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	インターネット上に掲載される広告には、広告に対する意見や感想を送信する[広告に対するフィードバック]という機能があるが、広告事業者に内容が不適切であることを報告しようとする、消費者の年齢や性別などに関連しない内容であっても該当する広告に興味があると誤認され、問題を報告したウェブ広告で埋め尽くすなどの手口で執拗に勧説していくことが多い。特定商取引法および消費者契約法に連絡して、広告を出した販売事業者に不法行為の疑いがあり、広告を閲覧した消費者がフィードバックを通じて契約を締結しない意思を伝えた場合、当該事業者の広告の表示を停止できるよう、各広告配信事業者への働きかけとして盛り込んでほしい。	御指摘の点については、今後、所管法令に係る啓発や周知を行う際の参考にさせていただきます。
70	3 (1)	一	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	インターネット上に掲載される広告では、虚偽広告や誇大広告とともに、口コミサイトなどの外部サイトを仲介して「某芸能人が絶賛した」とあるいは「某テレビ番組で取り上げられた」など虚偽や誇大の疑いがある記事を掲載する販売事業者が問題になっているが、主にスマートフォン向けのポータルサイトやアプリケーション内で、ニュースなどの関連記事とともに、「ほぼ十割の人が瘦せる」などの断定的な表現や「死を誘う口臭」などの侮蔑的な文言を用いて消費者に危害を加えたり多大な損害を与えるたりする意図を持った広告を掲載する配信事業者が複数存在しており、不適切な内容であっても報告する手段が用意されておらず、セキュリティ対策ソフトでは全く対処できない。悪意のある広告を複数掲載するなどの不法行為を繰り返すネット広告配信事業者に対して、罰則を含めた監視と規制を強化すべきではないか。	個別の事例についての考え方をお尋ねになっているように見えるため、お答えは控えさせていただきます。なお、あくまでも一般論としての言及になりますが、事業が展開されるに当たっては、各種法令が遵守されることが求められるものと考えます。
71	3 (1)	一	一	民法の成年年齢引下げの動きに関する事項【77頁最終行以下に追加すべき事項】 ア 成年年齢を引き下げる改正民法が2018年6月に成立し、2022年4月から施行されることとなったが、下記の法改正は十分にできておらず、少なくとも改正法施行前に実現されるべきである(民法の成年年齢の引下げに関する意見書(2016年2月18日)、民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。 (7)消費者契約法に事業者が消費者の判断力、知識、経験等の不足につけ込んで締結させた契約について、消費者が契約を取り消すことができる規定を定めること。 (イ) i) 18歳、19歳の若年者の特定商取引(通信販売及び連鎖販売取引を除く。)について、勧説の際の適合性の確認を事業者に義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。 ii) 18歳、19歳の若年者の一定額を超える通信販売について、事業者に適合性の確認を義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。 iii) 18歳、19歳の若年者の連鎖販売取引について、若年者に対する勧説を全面的に禁止し、若年者に取消権を付与すること。 (ウ) 割賦販売法を改正し、18歳、19歳の若年者がクレジット契約をする際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。 (エ) 18歳、19歳の若年者が貸金業者から借り入れ(キャッシング)等を行う際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。 (イ) 消費者教育推進法の趣旨に則って、成年年齢到達前の小学校・中学校・高等学校における消費者教育の内容及び体制の充実、成年年齢到達後の大学・専門学校における消費者教育の内容及び体制の充実など、質的にも量的にも抜本的な見直しを行なべきである。 (ウ) 民法の改正により成年年齢が引き下がれた事実並びに2022年4月から引下げが施行されることを周知するとともに、上記の施策が実施されるよう十分な対応がなされるべきである。 (エ) なお、若年者の消費者被害の実態に鑑みれば、上記(イ)～(エ)で指摘した施策の対象となる「若年者」を「満18歳から満22歳までの者」とすることを検討すべきである。	(全体について) これまでも関係省庁で連携し成年年齢の引下げに向けた環境整備のための施策に取り組んできたところであり、相応の成果を上げたものと考えております。御指摘については、民法の成年年齢の引下げに向けた環境整備の施策を検討するに当たって、参考にさせていただきます。なお、成年年齢の引下げを見据えた環境整備についての関係府省庁連絡会議の第1回を2018年4月16日に、第2回を同年9月3日に開催したところです(消費者基本計画工程表の5(1)⑩)。 成年年齢の引下げを見据え、2018年3月20日に変更した「消費者教育の推進に関する方針」や、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」(平成30年2月20日、若年者への消費者教育の推進に関する4省関係局連絡会議決定)に基づき、関係省庁で緊密に連携して、実践的な消費者教育の実施を推進してまいります。貸金業者には、年齢の別にかかわらず、顧客の返済能力を調査する義務が課されており、その際、源泉徴収票等の顧客の資力を明らかにする書面を確認することになっております。 (ア)について) 消費者委員会からの答申で付言された事項等について、引き続き分析・検討してまいります。 (ア)について) 消費者委員会成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書(2017年1月)において、成年年齢が引き下がられるまでに、訪問販売において若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為を行政処分の対象として明確化すること等が提言されています。これを受けて、成年年齢引下げに伴う特定商取引法施行規則の改正を行うことを予定しており、その旨については、素案の段階から消費者基本計画工程表の3(1)②の帯表及び本文に記載していますが、御指摘を踏まえ、追記しました。 (イ)について) 文部科学省では、アクションプログラムに基づき、学習指導要領等の趣旨の徹底を図るとともに、消費者教育に関する取組状況調査等における先進事例の普及等を通じて、成年年齢の引下げにより、若年層の消費者被害が拡大することのないよう、消費者庁を始めとする関係省庁と連携を図りつつ、消費者教育の一層の充実に努めてまいります。 (ウ)について) 成年年齢の引下げの周知活動の対象としては、その影響の及ぶ範囲が広範であり、その中でも改正の影響を直接受けることとなる若年者及びその保護者を対象とした周知が特に重要であると考えています。これまでの実績は素案を更新する中で、消費者基本計画工程表の5(1)⑩に追記しましたが、今後も引き続き周知に努めてまいります。また、「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において、施策ごとに工程表を策定しているところで、若年者の消費者教育を含む各施策が適切に実施されるよう努めてまいります。
72	3 (2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	MVNO音声付サービスが初期機契約解除の適応になったことは評価する。情報通信サービスは、生活に利便性をもたらし不可欠なものとなっているが、サービス内容が難しく、消費者にとって理解しにくい。情報通信サービスの契約は継続して利用するサービスであるため、解約でトラブルになりやすい。複雑な通信契約では、消費者との契約の接点となる携帯ショップ(代理店)は、消費者のニーズを聞き、顧客の適合性に照らして、消費者に分かりやすく説明してほしい。通信事業者は、顧客の苦情を受け付けるカスタマーセンターの機能を充実させて、代理店指導をしてほしい。	顧客の適合性に照らした分かりやすい説明については、電気通信事業法施行規則において、電気通信事業者及び販売代理店に対し、利用者の知識等に照らし、利用者に理解されるために必要な方法及び程度での説明を行なうことを義務付けています。 また、電気通信事業者の販売代理店への指導については、電気通信事業法において、電気通信事業者に対し、委託先の販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、指導等の措置を講じるよう義務付けています。 総務省では、上記のような消費者保護ルールの実効性を確保するため、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を開催し、苦情等の傾向分析や実地調査を実施し、改善すべき点や優良事例も含め、関係者の間で共有・評価等を行い、電気通信事業者及び販売代理店等の消費者保護ルール実施状況のモニタリングを継続的に実施してまいります。
73	3 (2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	今回の改正では議論が深化しており本計画においても反映されていると思います。2019年1月にだされたる総務省の「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」や公正取引委員会の報告書も踏まえ、実効性を確保できるような監視体制をとってください。消費者委員会において、具体的に適正な販売等おこなわれているかについて定期的に総務省にヒヤリング等を行い建議等を定期的に出されることを要望します。	本件は消費者保護に関する重要な分野であるため、消費者委員会ではその取組状況等を注視しており、これまでにも総務省へのヒアリングを行い、意見等の発出を行なっています。
74	3 (2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信サービスは、今やすべての年齢の人が利用しています。消費者保護ルールの推進と徹底が進んでいるところですが、事業者による高齢者への適切な商品選択への支援、適切な販売方法とともに、高齢者自身が安全に利用するためのリテラシーを身に付ける必要があります。そのための教育サポートは総務省、消費者庁が連携して実施しなければ実現しません。IT機器に関する高齢者のリテラシーのための支援を具体的に記載してください。	高齢者が安心してネット社会に参画できるようにするためには、高齢者のICT及び契約に係るリテラシー向上を図ること等により、高齢者の合理的な選択を確保することが必要であると考えています。 総務省では、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表に状況を追記したところですが、2019年2月の「第6回モニタリング定期会合」にて、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめたり、電気通信事業者団体等に対し一層丁寧な高齢者対応の検討・実施を要請しています。また、2019年3月の「第8回消費者保護ルールの検証」において、取りまとめられた中間報告書(案)においても、論点の一つである高齢者のトラブルへの対応について、電気通信事業者団体等作成の高齢者向け対応マニュアル・説明ツールの活用の徹底、電気通信事業者のスマホ教室等の取組や地域における啓発活動促進のための国・事業者・地域の連携を推進していくことが適当であるとしています。
75	3 (2)	②	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	高齢者などがテレビショッピングに誘引され大量に不要物を買い込む事例に対応して解約等に関する実効性ある法制度の創設も検討していただきたいです。	個別の事例についての考え方をお尋ねになっているように見えるため、お答えは控えさせていただきます。なお、あくまでも一般論としての言及になりますが、事業が展開されるに当たっては、各種法令が遵守されることが求められるものと考えます。
76	3 (2)	③	詐欺的な事業に対する対応	ジャパンライフ事件のような大規模消費者被害をもたらす、いわゆる預託商法事業に対応できるような法制度の検討について、時期を明確にした記載をしてください。	2017年12月に改正特定商取引法が施行され、業務停止を命じられた法人の役員等の個人に対しても業務を継続することを禁じることが可能となるなど、悪質業者への対応が強化されており、実際に同種の事業に対して厳正な行政処分を行っています。これらの新たな制度も効果的に活用しつつ、引き続き、重大事案に重点的に取り組み、法と証拠に基づいて法違反行為には厳正に対処することにより、消費者被害の防止に一層積極的に努めてまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答
77	3 (2) (3)	詐欺的な事業に対する対応	<p>無登録業者による詐欺的な事業や詐欺的な商法に対する対策として、以下の法整備を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日)、特定商取引に関する法律における指定権利制の廃止を求める意見書(2013年12月19日))。</p> <p>ア 民事法規定の整備</p> <p>(ア) 金融商品取引法若しくは金融商品販売法に、無登録業者が金融商品を販売する契約を無効とし、又は、これを取り消すことができる旨の規定を置くべきである(一部実現済み)。</p> <p>(イ) 指定商取引法改正(2016年6月公布)で、指定権利を特定権利とし、役務の解釈を見直すことにより、規制の隙間がなくなるとされたが、組合契約・匿名組合契約・投資事業有限責任組合契約・有限責任事業組合契約などの形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利などの扱いが明確でない面があり、これらが規制対象となることを、明確化すべきである。</p> <p>イ 罰則の強化</p> <p>無登録業者の営業行為に、金融商品取引法の広告規制・書面交付義務・適合性の原則・説明義務の違反に相当する行為がある場合及び不招請勧説に該当する行為がある場合は、刑を加重する定めを置くべきである。</p> <p>ウ 過疎な行政対応を可能にするための法整備</p> <p>(ア) 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する報告徴求及び立入検査の権限を認めるべきである。また、報告拒否や検査拒否等については、罰則を設けるべきである。</p> <p>(イ) 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する行政処分(業務停止)の権限を認めるべきである。また、裁判所を通じた財産保全命令制度を設けるべきである。</p> <p>(ウ) 金融機関の更生手続の特例等に関する法律を改正し、破産手続開始の原因となる事実がある場合に当局から破産手続開始の申立てを行える範囲を、金融商品取引業者全般だけでなく、無登録業者にも拡大すべきである。</p>	<p>(金融関係法令について) 金融商品取引法においては、無登録業者に対する罰則の引上げ等の取組を進めてきたところです。</p> <p>なお、御指摘の民事法規定の整備については、顧客の保護と共に取引の安定等にも配慮する必要があることから、金融商品取引法では、無登録業者による未公開株の売付け等に限って原則無効としており、それ以外の取引を一律に無効等とすることは、民事ルールとしては過剰なものとなり得ると考えられます。</p> <p>また、金融機関の更生手続の特例等に関する法律において、監督当局が破産手続開始の申立てをすることができるところに、金融商品取引業者の経営実態を適時適切に把握することができるためであると考えられます。したがって、監督当局の検査・監督権限等が及ばない無登録業者について、破産手続開始の申立てを認めることは適当でないと考えられます。</p> <p>(ア) 罰則について 特定商取引法において「役務の提供」は「労務又は便益の提供」と解されています。「組合契約・匿名組合契約・投資事業有限責任組合契約・有限責任事業組合契約などの形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利」については、収益の配分や財産の分配という「便益の提供」を受けることを内容とする役務提供契約であると位置付けることが可能であり、これらが訪問販売等で行われる場合は特定商取引法の規制対象となり得ると考えられます。</p>
78	3 (2) (3)	詐欺的な事業に対する対応	<p>さまざまな被害に対応する取引類型を整理検討いただいており、充実した内容であると思います。</p> <p>合法的な金融取引等に限らず、刑事上あきらかなる詐欺事業(狡猾な振り込み詐欺・アボ電気詐欺など)への具体的な規制が必要です。喫緊課題として関係省庁と協議しての検討を希望します。(3)(4)(10)等(関連)周知をはかるためのウェブサイトの充実は必須です。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。</p> <p>(消費者行政における取組について) 消費者庁においては、消費者基本計画工程表にも記載しているとおり、金融庁、警察庁等と連携して「架空請求対策パッケージ」を推進しており、典型的な手口等についての周知などの取組を進めています。当該パッケージを推進する中で、架空請求に応じた後に寄せられる相談の割合が低下するなど、一定の効果を上げているように見受けているところです。</p> <p>(警察における取組について) 警察は、特殊詐欺の取締りに加えて、ウェブサイトやSNSを活用するなどして、最新の手口や被害防止対策等の周知に努めています。</p>
79	3 (2) (4)	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備	<p>クラウドファンディングについて、適切な運用を確保すべきである(「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(2014年2月20日)、「平成26年金融商品取引法等改正(1年以内施行)等に関する政令・内閣府令案等」に関する意見書(2015年3月12日))。</p> <p>ア 電子募集取扱業務の映像面上の表示等の適正が確保されるべきである。</p> <p>イ 発行者の財務状況、事業計画等の審査等が適切に確保されるとともに、審査等の情報提供が適切に確保されるべきである。</p> <p>ウ ウェブサイトにおける掲示板の扱い(開設の是非、開設を認める場合には投資者への注意喚起、問題情報の判断や削除等)、行動ターゲティング広告(その是非、規制の在り方等)、システム障害(システム障害防止のための措置やシステム障害が生じた場合の責任の在り方等)、紛争に際しての証拠の確保のためのデータの保持等について、適切な規制を整備すべきである。</p>	<p>昨年も回答申し上げたとおり、いわゆる投資型クラウドファンディングに係る制度については、リスクマネー供給促進を図りつつ、投資者保護のための必要な措置を講ずるとの観点から、御指摘の事項を含む多数の御意見を踏まえ必要な制度改正を行い、2015年5月12日に御意見に対する回答を公表し、新制度が同年5月29日に施行されています。</p> <p>したがって、御懸念の点については、既に解消しているものと考えます。</p>
80	3 (3) (4) (5)	インターネット上の消費者トラブルへの対応電子商取引環境整備に資するルール整備	<p>電子商取引において被害を受けた消費者が、加害業者に対して適切に責任を追及する機会が保障されるよう、プロバイダ責任制限法(特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律)の改正を行うべきである(プロバイダ責任制限法改正についての要望書(2013年11月6日)、「プロバイダ責任制限法検証に関する提言(案)」に対する意見書(2011年6月30日))。</p>	<p>発信者情報開示は、発信者の権利の侵害のおそれを内包するものであることから、プロバイダ責任制限法では権利侵害の明確性を発信者情報開示の要件とすることにより、被害者救済と発信者の保護とのバランスをとっており、同法の改正については慎重な検討が必要と考えます。</p>
81	3 (2) (5)	金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務(プロ向けファンド)に関する制度の見直し	<p>プロ向けファンドに関し、適切な運用を確保すべきである(プロ向けファンドに関する制度整備の早期実現と実効性のある運用を求める意見書(2015年2月19日)、金融商品取引法改正に伴う政省令等の改正に関する意見書(2015年12月10日))。</p> <p>ア 適格機関投資家等特例業務の届出において、不適切なファンドについての届出を受理しないよう、審査の充実を図ること。</p> <p>イ 売却時に、特例業務届出者により、販売が認められる投資家に該当することの確認が客観性をもって行われることを確保すること。</p> <p>ウ 惡質な業者により、プロ向けファンドの販売が許されない投資者に販売がされたときには、行政処分や刑事責任の追及が適切に行われること。</p> <p>ウ 事業実態・運用実態がない業者や資金を流用する業者等に対する実効的な監督や責任追及が可能となることにも配意して、届出書等の内容や事業概況の公表、事業報告書の作成・提出、帳簿作成・保存等の制度を運用すること。</p>	<p>いわゆるプロ向けファンドに関する制度については、成長資金の円滑な供給を確保しつつ投資者の保護を図る観点から、御指摘の事項を含む多数の御意見を踏まえ必要な制度改正を行います。</p> <p>2016年2月3日に御意見に対する回答を公表し、新制度が同年3月1日に施行されています。</p> <p>引き続き、新制度にのっとり適切な運用を図ってまいります。</p>
82	3 (2) (6)	不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用	<p>「小規模不動産特定共同事業」につき、i) 適切な参入条件を定め、適切な審査を行るべきである(クラウドファンディングを含む)。また、ii) 勧説の際の説明事項として事業計画の内容(合理的な賃料水準・空き室率を前提とした賃料収入、経費負担や修繕費用負担、想定売却価格等を前提とした収支計画)等を適切に定め、空き室の発生、賃料の下落、物件の価値の下落等のリスクに関する注意喚起を行うなど、適切な勧説が確保されるべきである。さらに、iii) 不動産の取得及び売却の際のデューデリジェンスや利益相反防止体制等について、金融商品取引業者向け監督指針VI-2-6-3に準じた評価項目を定めるなど、監督指針の充実を図るべきである。加えて、iv) 対象不動産変更型契約については、事業者による変更権限の適正な行使が確保されるよう、組成・運用に関する規律を行るべきである(不動産特定共同事業法の見直しに関する意見書(2016年11月15日)、不動産特定共同事業法施行規則の一部を改正する命令案及び「不動産特定共同事業の監督に当たっての留意事項について」の一部改正案に対する意見書(2017年10月26日)、不動産特定共同事業法施行規則等の改正に関する意見募集に対する意見書(2019年1月25日))。</p>	<p>(i)について 参入条件については、資本金又は出資の額が1000万円以上の者、資産の合計額から負債の合計額を控除した額が資本金又は出資の額の百分の九十に相当する額を満たす者、小規模不動産特定共同事業を適格に運行するため必要なものとして主務省令で定める基準に適合した約款を提出することなどを定めています。適切な審査については、「不動産特定共同事業の監督に当たっての留意事項について」(以下「留意事項」という)を定め、都道府県に発出し、適切な審査が確保されるよう努めています。クラウドファンディングについても、電子取引業務を行う不動産特定共同事業者等が整備すべき業務管理体制の一層の明確化等を行うため、「不動産特定共同事業法の電子取引業務ガイドライン」(以下「ガイドライン」という)を策定して、都道府県に発出し、適切な審査が確保されるよう努めています。</p> <p>(ii)について 事業計画の内容については、契約の成立前の説明事項として不動産特定共同事業の仕組み(不動産特定共同事業法施行規則(以下「規則」という)第43条第1項第11号)、不動産取引の内容(同項第16号)、対象不動産に関するテナントの情報(同項第19号)、事業参加者に対する収益又は利益の分配に関する事項(同項第22号)、損失発生要因(同項第31号)、損失の負担に関する事項(同項第32号)、対象不動産の売却等に関する事項(同項第34号)等が定められており、その趣旨は含まれていると考えられます。空室の発生、賃料の下落、対象不動産の評価額の下落等については、留意事項の第7-6(1)において、損失発生要因に含まれることを明記しています。また、クラウドファンディングについては、ガイドラインにおいて、電子取引業務を行う不動産特定共同事業者が、規則第54条第2号に基づく審査を行う事項として、「賃料・費用がどのように根拠で見積もられているか(例えば、想定している稼働率及び賃料の変動、維持管理費(長期の修繕費用を含む)、公租公課、損害保険料等が合理的に纏められているかどうか)、売却価格がどのように根拠で想定されているか等、事業計画の背景に合理的な根拠があるか」を審査することを求めています。</p> <p>(iii)について 利益相反防止体制については、従前から許可申請時の「不動産特定共同事業に係る業務の方法」(規則第7条第1項第1号)の審査等を通じて、一定の基準を求めているところであり、不動産特定共同事業契約の成立前の書面に利害関係人取引について記載しなければならないところ、2019年3月29日付で留意事項を改正し、「利害関係人」の範囲を充実化させました。また、本年3月29日公布の規則改正において、「対象不動産の売却等の価格が該当不動産の鑑定評価額又は近傍同種の不動産の取引価格等に照らし合理的なものであることを担保するため必要かつ適切な措置」を講じることを求めており、この措置により売却等の価格の妥当性が担保されると考えています。加えて、クラウドファンディングについては、「ガイドラインにおいて、電子取引業務を行う不動産特定共同事業者が、規則第54条第2号に基づく審査を行う事項として、「対象不動産の価格について、鑑定評価額、公示価格又は路線価等との差異が合理的な範囲内であるか。」という観点から、事業計画が合理的な根拠に基づいているか適切に審査を行うことを求めています。</p> <p>(iv)について 対象不動産変更型契約においては、「対象不動産の売却等及び追加取得に係る判断が弁護士、公認会計士又は不動産鑑定士その他の者であって不動産取引に係る実務に関する知識を有する公正な第三者が関与して適正に行われることを担保するための必要かつ適切な措置」を講じることを求めており、この措置により、当該取引が事業参加者にとって必要かつ合理的な取引であることが担保されると考えています。</p>
83	3 (2) (9)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	<p>2016年改正において見送られた、i) マンスリークリア取引における抗弁の接続、及び、ii) マンスリークリア取引におけるイシューイの苦情処理義務について、今後消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである(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(2013年7月19日)、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書(2015年1月14日))。</p>	<p>御指摘の点については、今後の政策検討に当たり参考とさせていただきます。</p>
84	3 (2) (10)	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	<p>商品先物取引について、不招請勧説禁止規制を維持し、その実効性を高める持続的な手当でをすべきである(商品先物取引についての不招請勧説規制の維持を求める意見書(2012年4月11日)、商品先物取引法施行規則及び商品先物取引業者等の監督の基本的な指針の改正案に対する意見書(2014年4月16日)、商品先物取引法施行規則の一部を改正する省令に関する意見書(2015年2月20日)、不招請勧説規制の強化を求める意見書(2015年5月7日))。</p>	<p>経済産業省及び農林水産省としては、不招請勧説禁止規制が導入された経緯・趣旨を踏まえ、引き続き適切に監督してまいります。</p>

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答
85	3 (2) ⑬	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	<p>ア 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の周知徹底を図り、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの防止に努めるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。</p> <p>イ 家賃債務保証業者に対する業務の適正化により、消費者である賃借人の居住の安定を図り、その権利を擁護するため、家賃債務保証会社の義務の登録制、不当な取立で行為の禁止、家賃等弁済情報提供事業の禁止等の規制の実現が図られるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日)、家賃等弁済情報提供事業の禁止を含む抜本的見直し求める会長声明(2010年9月24日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の早期制定を求める会長声明(2011年10月13日)、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(2012年6月28日))。</p> <p>ウ 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(住宅セーフティネット法)改正では、家賃債務保証を適正に行う事業者についての情報提供や、居住支援法人による家賃債務保証の実施等が導入されたが、家賃債務保証をめぐるトラブルの現状や多くの住宅確保要配慮者が社会的に弱い立場にあることに鑑みれば、その保護が十分とはいえない。家賃債務保証業において、少なくとも前記イ記載の制度が早期に整備される必要がある。また、住宅確保要配慮者を支援するため、公的保証の拡充及び居住支援の取組強化による雇用や社会保障におけるセーフティネットとの連携等を図るべきである(セーフティネット住宅における家賃債務保証の在り方に関する会長声明(2016年12月8日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。</p> <p>エ 国土交通省が設置した賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会において、「借主に対する管理内容の説明等の適切な実施、業界内における借主からの相談窓口の整備、賃貸契約締結前における適切な管理メニュー(中略)の提示等」の賃借人の利益保護の観点からのルールの見直しについて、今後の検討課題とされ、また、法制化についても、「更に幅広く検討が進められるべき」とされたが、上記の家賃債務保証業者に対する行為規制と同様の規定の法制化を講じる必要がある(「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。</p> <p>オ 家賃債務保証業者や賃貸住宅管理業者による家賃等の取立てや立退要求に際しては、弁護士法第72条、第73条の潜脱にならないように、規制を徹底すべきである(「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案第61条」に関する意見書(2010年4月19日))。</p> <p>カ 家賃債務保証業者を義務的登録制とする法規制の実現、「追い出し」行為を抑止するため禁止行為の明確化等を図るべきである(「家賃債務保証業者登録規程案」に関する意見の募集に対する意見書(2017年7月19日))。</p>	<p>(アについて) 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」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、周知を図っています。</p> <p>(イ、ウ、オ、カについて) 御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。関係者の皆様の御理解を得ながら、賃借人の居住の安定の確保に向けた取組を進めてまいります。なお、2017年10月に、適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行ふことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表する制度を創設したところであり、引き続き適正な家賃債務保証業者に関する情報提供を行ってまいります。</p> <p>(エについて) 御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>
86	3 (2) ⑬	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	民間賃貸住宅をめぐるトラブルのPOネットにおける「原状回復をめぐるトラブル」は相変わらず高く推移している。賃貸住居の退去時のトラブルの内容を詳細に把握し消費者庁は国交省に情報提供し「原状回復トラブル」の減少と消費者保護を図るべきである。	賃貸住居の退去時のトラブルについては、敷金、礼金等を始めとする契約内容に依存する面、また、地域特性に依存する面が存すると考えられることから、画一的な対応はなじまないものと考えられるところです。消費生活相談への対応を担う地方公共団体の内部で、部門間連携を適切に図っていただきことが、御指摘の観点からは重要と理解しており、毎年度の「地方消費者行政ブロック会議」等の場を活用し、改めて連携の確保を依頼することなどを検討してまいります。いずれにしましても、消費者庁においては、消費者の利益の擁護・増進に資するよう、引き続き、必要に応じて、普及啓発等に努めてまいります。
87	3 (2) ⑭	住宅リフォーム等における消費者保護	<p>ア 事業者団体登録制度については、その運用実態や、同制度によるリフォーム事業者の適正化や被害防止の実効性等の検証を行う必要がある。そもそも事業者団体を通じた取引の適正化には限界があり消費者保護としては不十分であって、500万円未満の工事を行うリフォーム業者に対しても営業許可制度を適用できるように建設業法を改正することや、リフォーム工事についても、建築士による設計・監理及び建築確認・検査制度を厳格に要求すること等の施策が実施されるべきである(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(2011年4月15日))。</p> <p>イ リフォーム瑕疵保険等の保険制度については、一定評価できるが、任意の制度であるため限界がある。リフォーム被害の救済をより十全に図るため、リフォーム業者に営業実態に応じた営業保証金を供託させる制度又は被害発生に備えた強制加入の賠償責任保険制度(新築住宅については導入済み)を設けるべきである(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(2011年4月15日))。</p>	<p>(アについて) 住宅リフォーム事業者登録団体制度に関する御指摘の点については、運用開始間もないことから、引き続き当該制度の着実な運用に努めることとし、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p> <p>(イについて) 御指摘の点については、引き続き住宅リフォーム瑕疵保険の普及に努めつつ、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>
88	3 (2) ⑮	高齢者向け住まいにおける消費者保護	高齢者向け住まいにおいては、前払金の適正化について引き続き取り組むべきである(高齢者施設の入居一時金等の問題に関する意見書(2011年2月18日)、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(2012年6月15日))。	老人福祉法の改正により、前払金を受領する場合の保全措置の義務対象を拡大し、従来は、前払金の保全措置の義務対象外となっていた2006年3月31日以前に届出された有料老人ホームについても、2018年4月1日から3年を経過した日以降の新規入居者から義務対象となりました。また、「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」においても、前払金を受領する場合の返還額について、入居契約書等に明示することや、入居者への十分な説明を求めていたり、引き続き地方公共団体や関係団体と連携して前払金の取扱いの適正化に努めています。
89	3 (2) ⑯	身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応	身元保証人等がいないことのみを理由に入院による加療が必要であるにもかかわらず、医師が患者の入院を拒否することは医師法に抵触するが、民間賃貸住宅においては高齢者が入居を拒否されることが多い。高齢者が民間賃貸住宅に入るためのサポートを厚生省の地域包括支援センターを含めた地域協議会が設置されている。消費者庁としても高齢者も安心して賃貸住居を借りられる方法があることを消費者に積極的に情報提供すべきである。	消費者庁として、身元保証等高齢者サポートサービスに連携する消費者庁ウェブサイト内に、高齢者の民間賃貸住宅への入居に有効な情報(国土交通省ウェブサイトへのリンク)を掲載することを始めとして、適切に対応していくことは、やぶさかでないものと考えてお取り急ぎ、御意見を踏まえ、当庁ウェブサイトの更新を行なっています。なお、身元保証等高齢者サポートサービスをめぐっては、2017年1月の消費者委員会の建議にもあるとおり、関係行政機関が連携し、消費者が安心して当該サービスを利用できるよう、必要な措置を講じていくことが重要であるため、当該取組の一環として、国土交通省のウェブサイトにおいて、消費者庁ウェブサイトへのリンクを掲載していただくこととしております。
90	3 (2) ⑰	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	今般追加された「⑦金融機関による顧客本位の業務運営の推進」の内容は、いわゆる取引の適正化、法令順守ではなく、むしろ、これらを超えて、金融事業者がプリンシブル・ベースに基づき自ら主体的に最も良の消費者対応を目指すというものである。したがって、他の「消費者問題への適正化」にかかる対応と並列して記載するのは望ましくなく、例えば「4.消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成」の「(3)消費者団体・事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進」に記載すべきである。	消費者庁としては、プリンシブルベースに基づき適正な業務運営である顧客本位を推進するという施策の主旨を踏まえ、現在の位置に本件項目を置いているものであり、原案のとおりさせていただきます。
91	3 (2) ⑱	美容医療サービス等の消費者被害防止	美容医療が特商法に取り入れられましたが、エステと違つて美容医療は1度で効果があるにも関わらず、1か月を超えない施術に関しては適用されません。消費者トラブルを注視しトラブルが減少しないであれば特商法の見直しも含め迅速な対応をすることを記載してください。また、美容医療広告の監視、通報の受付など、消費者にも見えるように実施し結果を情報発信してください。	<p>(前段について) 内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会報告書(平成28年1月)において、1か月を超える美容医療契約に関して消費者トラブルが増加していることから、一定期間以上の期間にわたり継続的に提供されるものについては、これを特定継続的役務と位置付けるべきと提言され、これを受け特定商取引法施行令を改正しました。</p> <p>(後段について) 医療広告に関するネットバトルの通報先については、厚生労働省のTwitterにおいて通報先の周知を行っており、その実施状況等については、厚生労働省で開催される医療情報の提供内容等のあり方に関する検討会において定期的に審議しております。</p>
92	3 (2) ⑲	探偵業法の運用の適正化	探偵業者に関する消費者被害を未然に防止するため、「運用の適正化」にとどまらず、探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法について以下のとおり改正すべきである(探偵業の業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書(2017年6月15日))。	立入や研修会等を通じて、探偵業者に対する指導を徹底し、引き続き探偵業務の運営の適正を図ってまいります。 (参考) 2018年 立入実施件数 2,625件 研修会 10回
93	3 (2) ⑳	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	LPガスにおける取引については、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」および「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」が公布されました。総務省北海道管区行政評価局が実施し2018年10月に結果を公表した調査では、事業者のホームページでの標準的な料金メニューの公表状況について資源エネルギー庁の調査への回答と一部異なる実態があることが判明しました。工程表本文には、関係法令等の適切な執行・運用だけでなく、「適切な実態把握」を通じてLPガスの取引適正化を促すことも明記してください。 また、総務省北海道管区行政評価局が北海道経済産業局に対して発出した改善通知(2018年10月)では、液石法14条書面に必要事項を適切に記載していない一要因として「無償配管・無償貸与等の慣行があることも指摘されています。この慣行を是正するには、公正取引委員会や国土交通省と連携し、それそれが所掌する法令等に対する違反事業者に適切な措置を講じることも必要であり、工程表本文に公正取引委員会と国土交通省の施策を追記してください。	経済産業省は、今後も経済産業大臣登録のLPガス販売事業者に対する立入検査を実施します。 立入検査においてLPガス販売事業者における「液化石油ガスの小売営業における取引の適正化に関する法律」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」の遵守を求めて、必要に応じ指導を行います。これに全国各地域でLPガスの取引適正化に係る普及啓発を行なう取組と併せて、LPガスの取引適正化を推進してまいります。 また、立入検査等の機会において、液石法はもとより、他府省の所管法令に違反する事実が確認された場合は、関係行政機関に対する情報提供を行います。
94	3 (2) ㉑	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	OPガス 平成30年10月に公表された総務省北海道管区行政評価局「液化石油ガスの取引適正化に関する調査」の結果から、取引適正化ガイドラインの遵守・徹底がまだ不十分であることがわかりました。液化石油ガスの取引適正化状況の全国調査、遵守事項について法令に基づく義務化の検討など、取引適正化にむけての具体的な対策の工程を記載してください。	経済産業省は、今後も経済産業大臣登録のLPガス販売事業者に対する立入検査を実施します。 立入検査においてLPガス販売事業者における「液化石油ガスの小売営業における取引の適正化に関する法律」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」の遵守を求めて、必要に応じ指導を行います。これに全国各地域でLPガスの取引適正化に係る普及啓発を行なう取組と併せて、LPガスの取引適正化を推進してまいります。 また、都道府県知事登録のLPガス販売事業者を所管している各地方公共団体や行政機関との連携の進展を図ります。さらに、地域のLPガス事業者団体とも地域事情や課題を聴取、議論してそれらの取組を踏まえて、LPガスの取引適正化を推進してまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答
95	3 (2) ㉑	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	<p>LPガスにおける取引については、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」および「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」が公布されました。総務省北海道管区行政評価局が実施し2018年10月に調査結果を公表した内容において、事業者のHPでの標準的な料金メニューの公表状況について、資源エネルギー庁の調査への回答と一部異なる実態があることが判明しました。私達の調査においても、実態の乖離について追跡調査を8月のLPガス地域懇談会で報告させていただいたことが裏付けられました。工程表本文において、「適切な実態把握」に基づく、適切な執行・運用・報告を義務付けて下さい。</p> <p>また、総務省北海道管区行政評価局が北海道経済産業局に対してだされた改善通知(2018年10月)では、液化法第14条画面に必要事項を適切に記載していない、必要な説明を行っていない一要因として、無償配管・無償貸与等の慣行があることも指摘されています。この慣行を是正するには、公正取引委員会や国土交通省と連携し、それぞれが所管する法令等に対する違反事業者に適切な措置を講じることが必要であり、工程表本文に公正取引委員会と国土交通省の施策を追記して下さい。それを包摂する消費者庁の施策の追記も要請します。</p>	<p>経済産業省は、今後も経済産業大臣登録のLPガス販売事業者に対する立入検査を実施します。立入検査においてLPガス販売事業者における「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」の遵守を求めて、必要に応じ指導を行います。これに全国各地域でLPガスの取引適正化に係る普及啓発を行う取組とあわせて、LPガスの取引適正化を推進していきます。また、立入検査等の機会において、液化法はもとより、他府省の所管法令に違反する事実が確認された場合は、関係行政機関に対する情報提供を行います。</p> <p>公正取引委員会は、消費者基本計画工程表の4(4)①のとおり、今後も、独占禁止法違反行為に厳正に対処していきます。</p>
96	3 (2) ㉑	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	平成30年10月に公表された総務省北海道管区行政評価局「液化石油ガスの取引適正化に関する調査」の結果から、取引適正化ガイドラインの遵守・徹底がまだ不十分であることがわかりました。北海道内のみでなく全国的な課題であると考えられます。液化石油ガスの取引適正化状況の全国調査、資源エネルギー庁・消費者庁・地方自治体との連携など、取引の適正化にむけての具体的な対策の実施についての工程を明らかにしてください。	経済産業省は、今後も経済産業大臣登録のLPガス販売事業者に対する立入検査を実施します。立入検査においてLPガス販売事業者における「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」の遵守を求めて、必要に応じ指導を行います。これに全国各地域でLPガスの取引適正化に係る普及啓発を行う取組と併せて、LPガスの取引適正化を推進していきます。また、都道府県知事登録のLPガス販売事業者を所管している各地方公共団体や行政機関との連携の進展を図ります。さらに、地域のLPガス事業者団体とも地域事情や課題を聴取、議論してそれらの取組を踏まえて、LPガスの取引適正化を推進していきます。
97	3 (2) ㉑	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	消費者が訪問販売又は電話勧誘販売により小売電気事業者と電気の供給契約を締結した場合は、特定商取引法に基づいて法定書面の交付が必要ですが、交付されず取引が行われている等の相談が寄せられています。事業者へ適正な取引の徹底・監視が必要です。	小売電気事業者と電気の供給契約を締結した場合には、電気事業法に基づき、書面交付が必要となります。このため、関係事業者が法令を遵守するためのガイドラインを定め、適切な監視を実施しております。電気事業法違反が疑われる事案が見つかった場合には、電力・ガス取引監視等委員会にご連絡ください。なお、2019年4月に特定商取引法に基づき電話勧誘販売を行う小売電気事業者に対して行政処分を実施するなど随時監視を行っております。引き続き消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令を厳正に執行します(当該処分については、消費者基本計画工程表に追記しました。)。
98	3 (2) ㉑	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	総務省北海道管区行政評価局「液化石油ガスの取引適正化に関する調査」 「調査結果に基づく改善通知」が平成30年10月に公表されました。この内容から、取引適正化ガイドラインの遵守や徹底がまだ不十分であることがわかりました。液化石油ガスの取引適正化状況についての全国調査の実施や、遵守事項について法令に基づく義務化の検討など、取引適正化にむけた具体的な対策を工程表に記載してください。	経済産業省では、今後も経済産業大臣登録のLPガス販売事業者に対する立入検査を実施します。立入検査においてLPガス販売事業者が「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」の遵守するよう求めつつ、必要に応じ指導してまいります。これに全国各地域でLPガスの取引適正化に係る普及啓発をする取組と併せて、LPガスの取引適正化を推進していきます。また、都道府県知事登録のLPガス販売事業者を所管している各地方公共団体や行政機関との連携を進展させ、さらに、地域のLPガス事業者団体とも地域事情や課題を聴取、議論してそれらの取組を踏まえて、LPガスの取引適正化の推進にいかしてまいります。
99	3 (2) ㉑	リスクの高い取引に関する注意喚起	ジャパンライフ等の大規模消費者被害をもたらす悪質商法事案に対応できるような法制度の検討について、取組に明記してください。	2017年12月に改正特定商取引法が施行され、業務停止を命じられた法人の役員等の個人に対しても業務の継続することを禁じることが可能となるなど、悪質業者への対応が強化されており、実際に同種の事案に対して厳正な行政処分を行っています。これらの新たな制度も有効に活用しつつ、引き続き、重大事案に重点的に取り組み、法と証拠に基づいて法違反行為には厳正に対処することにより、消費者被害の防止に一層積極的に努めています。
100	3 (2) ㉑	リスクの高い取引に関する注意喚起	一般投資家に販売される投資信託については、注意喚起をするだけでは被害予防や救済には不十分である。一般投資家に適さない複雑な仕組みの商品やリスクの高い商品が販売されることのないよう、投資信託・投資法人法制について、商品規制(商品の内容を記載する運用規制を含む。)に関する規定を整備すべきである(投資信託・投資法人法制の見直しに関する意見書(2012年6月15日))。	御指摘の点については、既に金融商品取引法や自主規制機関のルールにおいて、適合性の原則、顧客に対する説明義務及びその具体化など、投資者保護のための枠組みが設けられています。また、公募投資信託については、運用財産の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等は禁止されています。さらに、顧客本位の業務運営を実現するための取組みとして、2017年3月に「顧客本位の業務運営に関する原則」を公表しました。当該原則では、金融事業者の取組みが形式的なものにとどまらず実質を伴った形で定着するよう「ルール」ではなく「プリンシブルベース」でのアプローチを採用しております。また、その定着度合いの「見える化」を更に促進するため、2018年6月には、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを示す、比較可能な共通KPIを公表しました。さらに、顧客本位の業務運営への取組方針・自主的なKPI・共通KPIを公表している金融事業者のリストを取りまとめ、金融庁ウェブサイトで公表しているところです。引き続き、「顧客本位の業務運営に関する原則」の定着に向けた取組を進めていき、その際御指摘の点についても今後の参考にさせていただきます。
101	3 (2) 一	一	○銀行等の消費者向けカードローンへの過剰貸付への対応【115頁最終行以下に追加すべき事項】 近時、銀行・信用金庫・信用組合(以下「銀行等」という。)の消費者向けカードローンによる過剰融資を原因とする多重債務が問題となっているところ、銀行等の消費者向けカードローンについても資金業法の趣旨を踏まえた過剰融資規制を導入すべきである(銀行等による過剰貸付の防止を求める意見書(2016年9月16日))。	銀行カードローンについては、2017年3月の全銀協による「申し合わせ」を踏まえ、各行が業務運営の改善に向けた自主的な取組を進めている一方、金融庁としても、多重債務の発生抑制等の観点から業務運営の詳細な実態把握を行つたため、残高の多い12行に立入検査を実施し、その結果を2018年1月に公表いたしました。また、2018年3月には、検査実施先以外の銀行に対して調査票を発出し、過剰な貸付けを防止するための融資審査態勢が構築されているか等、立入検査の際と同様の着眼点で調査を実施するとともに、検査実施先の銀行についても直近の業務運営の見直しの状況を確認し、その結果を2018年8月に公表いたしました。今後とも、多重債務の発生抑制の観点から、各行の業務運営が適切に行われているか引き続きモニタリングしていくとともに、ベストプラクティスの収集・共有等を通じて具体的な改善を促し、業界全体の水準の引き上げに向けた取組につなげています。
102	3 (2) 一	一	○サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化【115頁最終行以下に追加すべき事項】 サブリースを前提とした賃貸住宅の建設の不適切な勧誘による被害に鑑み、サブリースを前提とした賃貸住宅の建設を勧誘する場合における、i)勧誘を行う建設業者の情報提供義務(将来的な家賃収入が保証されているものではないこと等。)等の整備、ii)賃貸住宅管理業者登録制度を義務的登録制度とする法整備、iii)金融機関の賃貸住宅の口座の融資に際しての説明義務(将来的な賃貸物件の需要見込み、金利上昇や空室・賃料低下リスク等について)、について規制を整備すべきである(サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化を求める意見書(2018年2月15日))。	(i)について 御意見を踏まえて今後の対応方針を検討してまいります。  (ii)について 御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。  (iii)について 御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
103	3 (2) 一	一	○預託商法に対する抜本的な法制度の見直し【115頁最終行以下に追加すべき事項】 預託商法による大規模消費者被害が続出している現状に鑑み、預託商法のうち、事業者による物品の販売と、販売業者ないしはその関連業者が収益の配当を約して当該商品の預託を受けることが一体的に行われている形態のものについては、金融商品取引法の「集団投資スキーム」に該当し、登録制及び行為規制の適用対象となることを明確にするよう法令を改正すべきである。その上で、投資型ファンドと同様に、運用規制(忠実義務・善管注意義務、自己取引等の禁止、分別保管、運用報告書の交付等)を適用し、不招請勧説禁止を導入すべきである(いわゆる「預託商法」につき抜本的な法制度の見直しを求める意見書(2018年7月12日))。	金融商品取引法は、投資ファンド等の「集団投資スキーム持分」を有価証券とみなして規制を適用しておりますが、これは、・金銭を出資・拠出して、・事業から生ずる収益の配当等を受けるといった金融商品としての性質を持つことによるものです。このため、御意見のあった物品を購入・預託するスキームについて、「集団投資スキーム」として同法の規制対象にすることはなじまないものと考えます。
104	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	メルカリやフリマなどの個人間の取引でのトラブルが多く生じています。調査研究だけでなく、不正な利用の監視徹底と体制整備を取組に加えてください。	(消費者庁の取組について) インターネット消費者取引連絡会においては、過去にプラットフォーム問題をテーマに開催したこともあり、2019年度以降についても、消費者トラブル等の動向を踏まえ、今後消費者庁内で検討していくこととしています。また、個人間取引に関する問題については、プラットフォーム問題の一部として政府内の様々な場で検討されており、現段階では状況を注視し、必要に応じて対策を検討してまいります。  (警察庁の取組について) インターネット上の違法行為が認められる場合には、各種法令を適切に適用し、必要な取締りを行つてまいります。また、インターネット上における盗品等の売買防止について、2017年の「古物営業の在り方に関する有識者会議」において議論を行つた結果、フリマアプリ等の運営業者及び業界における自主規制の状況を見守ることとし、自主規制のままで盗品売買の防止等に十分な抑止効果が認められない場合に、法規制を検討していくべきとされたところであることから、これを踏まえ、警察庁としては業界における自主規制の取組状況を確認しつつ、盗品売買の防止に向け、適切に対応してまいります。
105	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネットを用いた取引では、インターネット上の広告や表示を見て取引相手の属性や信頼性、商品や権利、役務の内容、性質、効用等を判断するよりほかはないため、広告表示の適正が特に重要である。しかし、インターネット取引における広告の中には重要事項について不適の表示をしているものや不利益事実を表示していないもの、断定的判断を提供する表示等があつた場合に当該契約の申込みの取消しを可能とする特定商取引法の改正を行うべきである(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(2012年2月17日))。	消費者委員会特定商取引法専門調査会において、通信販売に関する事項についても議論が行われましたが、通信販売における虚偽・誇大広告に関する取消権の付与については、議論の結果、全体として意見の一致を見なかったものと承知しています。改正特定商取引法の施行状況や消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分踏まえつつ、今後見直しを行ふ必要が生じた場合においては、適切な対応を行つてまいります。
106	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネット上の消費者トラブルで、ここ数年トラブルが多くなっているものの一つに定期購入に関するものがある。ネット広告でお試し価格と通常価格よりかなり安い価格で消費者を誘引し、消費者は1回限りの申込のつもりでいたところ、次々と商品が送られてきて、通常価格を請求。消費者がキャンセルしようとする定期購入となっているので数か月は解約できなければならない、それでもキャンセルしたい場合は高額なキャンセル料を請求される。キャンセルに応じると言つた場合も、申し込みはワンクリックで成立しているのに、解約画面を出すようと言いつつ、その画面がなかなか送られてこないなど……以上のようなトラブルである。これは、そもそもネット上の広告が最初から定期購入であるとの表示が非常にわかりにくく(申込画面にない)、あっても非常に小さな文字であるなど)、当初から消費者を欺罔しようとする故意があるとしか思えないつくりになつていて、消費者を救済する施策を考えるべきである。	特定商取引法においては、通信販売におけるいわゆる定期購入契約に関する消費者トラブルに対応するため、特定商取引法施行規則を改正し、2回以上継続して契約を締結することによる定期購入契約における広告表示義務を規定するとともに、インターネット通販の申込み・確認画面において、定期購入契約の場合に支払代金の総額や契約期間等の販売条件の表示が必要である旨を明確化する等の措置を講じ、2017年11月から施行しています。景品表示法においては、商品や役務の取引について、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤認させる表示の取締りを行つているところ、景品表示法違反事案に對しては、同法の適切な執行に取り組んでまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	御意見への回答
107	3 (3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネット上の消費者トラブルについては、トラブルの多さ、被害回復の困難さに比して事業者に対する規制や消費者に対する注意喚起が不十分であるため、悪質な業者が容易にインターネット取引に参入できないような体制の整備と、監視の強化への取り組みを加えるとともに、消費者の被害予防に向けた具体的な対策を講じることを明記すべきである。	消費者庁ウェブサイトにて、インターネット通販トラブルの注意点について公表し、また、国民生活センター及び国民生活センター越境消費者センターでも、インターネット取引や悪質サイトに関する注意喚起を行っています。 また、法令違反の事業者に対して法的措置を講じています。 今後も、消費者トラブル等の動向を踏まえ、必要に応じて対策を検討していきます。
108	3 (3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	消費者委員会では、オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会が開催され近く報告書が作成されます。プラットフォームを利用することでCtoCの取引が可能となり、今やプラットフォームの役割は大きく、消費者からの信頼も厚くなっています。同時に責任も重くなっています。すでに高いレベルの消費者対応をしているプラットフォーム事業者の取組を、個別のものとせず、アウトサイダー、海外事業者にも示すことができるよう検討することを施策を記載してください。	インターネット消費者取引連絡会においては、過去にプラットフォーム問題をテーマに開催したこともあり、2019年度以降についても、消費者トラブル等の動向を踏まえ、今後消費者庁内で検討していくこととしています。 プラットフォームに関する問題については、政府内の様々な場で検討されており、現段階では状況を注視し、必要に応じて対策を検討していきます。
109	3 (3)	一	情報通信技術の進展に対応した取引の適正化	スマートフォン向けのアプリケーションでは、アプリの機能に対する評価をコメントとして投稿する機能があるが、中には『Google playで5つ星の評価をして、この広告のないアプリをサポートしてください(原文ママ)』のように、事業者側で評価を不当に操作して意図的にダウンロード数を増やそうとする意図を持ったアプリケーションが存在しており、消費者がスマートフォンを利用して各事業者のアプリケーションをダウンロードする際、最高評価を前提としたコメントによって重大な不具合の隠蔽が行われ、虚偽の説明による不当な取引や契約によって不利益が発生する可能性があるのではないかと感じた。そこで、スマートフォン向けのアプリケーションを提供する事業者による不当な操作を目的とした行為への対応を加えてほしい。	個別の事例についての考え方をお尋ねになっているように見えるため、お答えは控えさせていただきます。なお、あくまでも一般論としての言及になりますが、事業が展開されるに当たっては、各種法令が遵守されることが求められるものと考えます。
110	3 (4)	①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	ア 携帯音声通信事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律を改正し、固定電話・IP電話(インターネットプロトコル電話)を適用対象とともに、固定電話・IP電話のレンタル業者に対しても、本人確認義務を課すなどの規制を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日))。 イ 株式会社等の取締役・監査役又は執行役の就任の登記申請については、住民票等の添付を必要とする改正がなされたところであるが、添付資料として就任の承諾をした事實を証する書面に押捺した印鑑の印鑑登録証明書を求めることが検討されるべきである(「商業登記規則等の一部を改正する省令案」に関する意見書(2014年12月4日))。	(アについて) 現在のところ、携帯電話不正利用防止法を改正する予定はありませんが、固定電話の不正利用対策については、利用停止を含めた対策の実現に向けた検討を、関係者間で進めているところです。 (イについて) 申請人側の負担の観点から、就任承諾書に実印による押印とその印鑑の印鑑証明書の添付を求めるのではなく、住民票等の本人確認書類を求めることが相当であると考えておりますが、御意見は、今後の法令改正の参考にさせていただきます。
111	3 (4)	①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	現在、固定電話には、携帯電話のように契約や譲渡時に本人確認が義務付られておらず、犯罪に利用された回線を強制的に利用停止できる法整備がされていないため、特殊詐欺を始めとする多くの犯罪がIP電話を含む固定電話を媒体として行われている現実がある。これについては、平成29年2月に、当時の総務大臣が、鉤組みの検討を進めている旨のコメントをされているものの、現在まで規制に関する議論の経過は明らかでなく、対策が検討されているように見えない。法整備への明確なスケジュールを策定し、一刻も早く法整備を行うべきであり、その旨を明記すべきである。	固定電話の不正利用対策については、利用停止を含めた対策の実現に向けた検討を、関係者間で引き続き進めているところです。
112	3 (4)	一	詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	主にスマートフォン向けのウェブ広告では、掲載されたとする雑誌の記事や紹介されたとするテレビ番組の放送日などといった具体的な情報を示すに『多くの雑誌やTV・映画などのメディアに紹介されました(ウェブサイトより)』。他社製品との比較表示を行わずに『すごい使いやすい財布(原文ママ)』などと説明し、広告の出稿や運営を仲介する配信事業者に委託して複数の販売サイトを通じて高額な商品(別のサイトで「このサイトだけの限定品」などと称して一部を変更した商品も含む)を必要以上に購入させる服飾品販売事業者、「安倍首相「日本はもうオシマイ」(原文ママ)』と宣伝するなど、評論家や政治家などの名を騙って説教中傷や反社会的な言動を繰り返し、商品を送り付けて不当な契約を結ばせようとする出版物販売事業者などが複数の広告配信事業者を通じて執拗に勧説を行っており、過剰に購買欲を煽る行為や複数のインターネット販売サイトを設けるなどの不当な手段によって消費者に多大な損害を与えるだけでなく、不法行為を行なうインターネット販売事業者の「逃げ得」によって被害が発生した場合の補償が出来なくなる可能性がある上、複数の販売サイトでの会員登録などによって取得した個人情報が第三者に悪用され、二次被害が発生する恐れがある。そのため、虚偽誇大や誇誇中傷などの詐欺的な広告や、複数の販売サイトなどの不当な手段によって利益を獲得している販売事業者、および悪意のある広告の出稿やインターネット販売サイトの運営を仲介する広告配信事業者に対して、法的措置や不法行為への罰則を含めた取り締まりを強化してほしい。	個別の事例についての考え方をお尋ねになっているように見えるため、お答えは控えさせていただきます。なお、あくまでも一般論としての言及になりますが、事業が展開されるに当たっては、各種法令が遵守されることが求められるものと考えます。
113	3 (5)	一	規格・計量の適正化	新規のユニットプライス(単位価格表示)に関する検討 内容量の調整による実質値上げなど、昨今商品価格の変化は売価だけでは判断できなくなっています。しかし、その判断の一助となるユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体に条例が設けられているのみです。2018年には国際規格(ISO21041)が発行されました。国際規格に準じ、国内の規格化(JIS規格の制定および、各自治体がJISに準拠した形で条例化すること)を具体化してください。	2019年度、経済産業省の戦略的国際標準化加速事業において、「単位価格表示(ユニットプライス)に関するJIS開発」を実施予定です。
114	3 (5)	一	一	○ユニットプライス(単位価格表示)に関する検討 密かに容量が減らされる「隠れ値上げ」など、商品価格の変化は売価だけでは判断できなくなっている。その判断の一助となるユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体で実施されているのみである。2018年には国際規格(ISO21041)が発行され、国内の状況調査も実施・公表されたが、消費者・事業者に対する普及・啓発はこれからである。国際規格に準じ、国内のJIS規格化とユニットプライスの法制化を具体的に検討していくべきである。	2019年度、経済産業省の戦略的国際標準化加速事業において、「単位価格表示(ユニットプライス)に関するJIS開発」を実施予定です。
115	3 (5)	一	一	○ユニットプライス(単位価格表示)に関する検討 ユニットプライスは内容量の調整による実質値上げなどがわかり消費者の商品選択に資するものです。しかし、ユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体に条例が設けられているのみです。2018年には国際規格(ISO21041)が発行されましたので、国際規格に準じ、国内の規格化(JIS規格の制定および、各自治体がJISに準拠した形で条例化すること)を具体化してください。	2019年度、経済産業省の戦略的国際標準化加速事業において、「単位価格表示(ユニットプライス)に関するJIS開発」を実施予定です。
116	3	一	一	インターネット、電子メール等、ネット上のトラブルへの対応は重点項目として実効性ある法制度の創設を求めます	インターネットに関するトラブルについては、インターネット消費者取引連絡会にて、様々なテーマについて議論しています。 今後も、消費者トラブル等の動向を踏まえ、必要に応じて対策を検討していきます。
117	4 (2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	自治体における消費者教育の推進の度合いを測るKPIを設定し、その進捗を検証できる指標を設定してください。	施策の実施に当たっては、その都度効果検証を行いつつ、取り組んでまいります。また、アンケートの実施を含め、効果検証としてどのような手法が適切かについても、引き続き検討してまいります。
118	4 (2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	消費者教育の効果的な推進を図るために、消費者教育の定着度等の効果測定を行う必要があると考えます。全国的なアンケートの実施等を取組内容・KPIに追加し、効果測定につなげてください。	施策の実施に当たっては、その都度効果検証を行いつつ、取り組んでまいります。また、アンケートの実施を含め、効果検証としてどのような手法が適切かについても、引き続き検討してまいります。
119	4 (2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	「地域、家庭、職域その他様々な場」において、「消費者市民社会」の概念の普及に積極的に努めるとともに多様な主体と連携して、消費者市民教育の具体的な実践を講ずるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制を定める意見書(2011年4月15日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。 なお、消費者庁としては、消費者が、自らの行動が社会や環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参加することを促すため、エシカル消費の推進や、食品ロス削減に向けた啓発などに取り組んでおり、各施策の実施に当たっては、関係省庁や民間事業者・団体などとの連携を図っているところです。
120	4 (2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	・消費者教育においては、消費者被害の防止だけでなく、消費生活に必要な情報収集や利活用等を通じて消費者市民社会の形成に参画するための啓発活動の重要性が増しているものと考える。 ・ICTの発展に伴い、消費生活に必要な新たな知識や情報が求められる状況の変化が激しく、若年層から高齢層までの様々な世代に向けた啓発の強化が必要であり、高齢者についても、消費者被害の防止の他、日々の生活に関する安全教育や情報リテラシーの向上についても必要なではないか。 ・学校、地域、家庭、職域の枠組み以外にも、メディア等を活用した啓発活動の充実について、引き続き検討をお願いしたい。	御指摘のとおり、消費者教育は、ICTの発展などの社会経済情勢や、消費者事故・トラブルの状況などを始めとする、消費者を取り巻く現状と課題を踏まえて推進されることが必要です。また、消費者教育は、消費者被害の防止に加え、消費者の日々の意思決定や行動が、持続可能な社会の形成などに大きな役割を果たすことを認識し、社会の一員として行動する消費者を育成するものです。 これらの事項が示された、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」に基づき、幅広い扱いと連携した取組を引き続き実施してまいります。 また、御指摘のメディア等を活用した啓発を含め、消費者にとって分かりやすく、また、その関心が高まるような広報活動の在り方について引き続き検討し、実施してまいります。
121	4 (2)	①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」報告書では、「消費者(生活者)同士のトラブルや、常識的な程度を超えて執拗・過剰に苦情を申し立てるクレーマーへの対応について消費者教育に一定の効果を期待する意見もある」とされている。クレーマーについては、厚生労働省において検討が進められているが、職場環境の問題と捉えるのではなく消費者の問題としてとらえ、まずは消費者教育における取組みを強化すべきである。	事業者に対する消費者の過剰な要求が問題とされる例が多いことは、御指摘のとおりです。こういった社会的課題の解決のためには、様々なアプローチでの取組が、相互の連携を図りつつ実施されることが必要であると認識しています。 なお、消費者教育は、「消費者教育の推進に関する法律」及び「消費者教育の推進に関する基本的な方針」において示されているとおり、自立した消費者を育成するものですが、これは、消費者の日々の意思決定や行動が、持続可能な社会の形成などに大きな役割を果たすことを認識し、社会の一員として行動する消費者を育成することもあります。引き続き、上記の方針に基づき、必要な施策を実施してまいります。
122	4 (2)	②	地域における消費者教育推進のための体制の整備	消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定が進められているが、まだ設置、策定されていない地方自治体もある。いずれか又はいずれも未設置、未策定の地方自治体については、国が積極的に設置・制定の働きかけを行なうべきである。 学校、地域等において必ずしも消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言い難いところ、「地域における先駆的取組」の紹介を、更に積極的に進めるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制を求める意見書(2011年4月15日))。	消費者教育推進地域協議会の設置及び消費者教育推進計画の策定は、都道府県・政令市を中心に、相当程度進められてきたものと認識しております。今後は、消費者基本計画工程表にも記載のとおり、地域における消費者教育推進における結節点としての消費者教育推進地域協議会の実効的な活用や、地域の特性に応じた消費者教育推進計画の策定など、地域における消費者教育の充実に向けた検討を行い、必要な施策を実施してまいります。 消費者市民社会の普及に関する取組について、御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所	頂いた御意見	御意見への回答
123	4 (2) ② ⑪ ⑫ 地域における消費者教育推進のための体制の整備 金融経済教育の推進 法教育の推進	消費者教育に関する体制は順調に整えられていると思います。今後は地域全体を対象に、定期的に小学生から高齢者に至るまで、効果的な法律・経済教育を計画・実行してください。	消費者教育の推進に当たっては、「消費者教育の推進に関する法律」において、消費生活に関連する教育との有機的な連携を図ることが必要であるとされ、これを受けて「消費者教育の推進に関する基本的な方針」では、消費生活に関連する教育として、法教育や金融経済教育が示されています。引き続き、消費者庁、金融庁、法務省、文部科学省等の関係省庁でも緊密に連携し、取組を実施してまいります。
124	4 (2) ④ 消費者教育に使用される教材等の整備	教材等の整備については、引き続き進める必要がある(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。 利便性の高いツールを用いた取組を積極的に活用し、「消費者市民社会」の周知を図るため、消費者庁が情報の集約・発信を行う「消費者教育ポータルサイト」について、検索方法、分析方法についても工夫をするなど利便性や正確性を高める工夫をしつつ、集約された情報量の充実などより一層の充実を図るべきである。 イ インターネット以外の教材の充実 インターネット利用状況の世代や年収による格差(総務省「情報通信白書」によれば、60歳以上の高齢世帯や年収200万円未満の低所得者層で普及率が低い。)や、情報量が膨大過ぎて適切な取捨選択が難しく、安易に検索上位のものを選択してしまうおそれや、検索者が興味のあるキーワードで検索するため得られる知識が狭くなりがちであるなどのインターネット利用による情報取得の問題点に鑑みれば、インターネットのみならず書籍等によることも重要であり、消費者教育や「消費者市民社会」が体系的に整理された専門書等の書籍を充実させ、また、興味をもった市民が手軽に一通りの情報を収集できる入門書等の普及を図るべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
125	4 (2) ⑤ 教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基盤的な情報の整備と体制作り)	文部科学省と消費者庁の間の連携を深め、現場の実情に合わせて、i)消費者教育に充てる時間の確保、ii)教職員に対する研修の強化及び地域における人材活用の方法の充実、iii)生徒が現在社会を生き抜く力(消費者基本計画では「主体的に社会に参画し自立して社会生活を営むために必要な力」)を身に付けられる内容の充実を図るべきである。 また、消費者教育に、消費生活に関連する教育(環境教育、食育、国際理解教育、法教育、金融経済教育等)との有機的な連携(消費者教育推進法第3条第7項)、そのための複数の関係省庁の連携(いわゆる官官連携)が重要であることに鑑み、国及び地方公共団体は、担当者会議を設置する等関係省省庁間の連携を進めることで、消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日)、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の変更案に対する意見書(2018年1月26日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。 また、文部科学省と消費者庁との連携強化による学校における消費者教育の充実や、その他の関係省庁との連携による消費生活に関連する教育との有機的な連携については、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」や、その内容を盛り込んだ消費者基本計画工程表を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。
126	4 (2) ⑤ 教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基盤的な情報の整備と体制作り)	消費者教育教材を作成し国として連携体制をとった取組がされ、また消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取り組みを支援することが述べられています。学校および地域における消費者教育を推進していくためには、消費者教育コーディネーターの配置が必要です。しかし、消費者教育コーディネーターの定義が明確ではありません。そのために、すでに設置されている各自治体でのコーディネーターの活動内容は一様ではありません。また、新たに設置しようとしても、実態が分かりづらく、設置に躊躇があるのでないかと推察されます。定義や目的、役割を明確にすべきです。もとより、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」消費生活センターが消費者教育の拠点として活用されることが明確にされていますが、そのこと自体の認知が低い現状打破のために、消費者生活センターの役割りなどの衆知徹底に努められるように希望します。	御指摘のとおり、地域における消費者教育の充実に向けては、多様な主体が連携・協働した体制作りが必要であり、そのために、消費生活センターの拠点化や消費者教育コーディネーターの育成・配置が重要であることは、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」にも示されています。 国としても、その実現を当面の重点事項の一つと考えており、その旨を、同方針の「別紙」において示すとともに、2019年度には、消費者教育推進会議の下で分科会を開催し、具体的な方策の検討を実施しています。消費者基本計画工程表にも素案の段階からこの点を記載しており、引き続き、取組を進めてまいります。
127	4 (2) ⑥ 学校における消費者教育の推進	消費者市民教育を行っていく上では、各教育分野との連携や法教育(市民教育を含む。)など外部者との連携とその充実が必要である(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。 ア 専門家の活用 消費者教育が、日々の生活に深く関わるものであり、生徒が積極的に関与できる参加型学習、体験型学習(アクティブラーニング)を導入することが望ましいこと、消費生活に関する教育との連携が広く求められること、教員のみによることは限界があること等に鑑み、専門家の活用を進めるべきである。例えば、実際に、消費者問題に関する“生の事実”を語ることができる専門家を外部から招聘して出前講座を実施すること等が考えられる。 イ 先進事例の集約と活用 消費者教育について多くの地方公共団体が先進的な実践を進めている一方で、取組が進んでいない地方公共団体もある。取組の底上げのためにも、先進的な取組事例の情報共有をより一層進める必要がある。当連合会もこれまでシンポジウム等を通じて先進的な取組事例を紹介してきたが、反響も大きく、ニーズは高い。そこで、消費者庁、文部科学省等が中心となって先進的な取組事例を集約し、他の地方公共団体が容易に参考にできる仕組作りを進めるべきである。	実践的な消費者教育の実施に当たっては、消費生活相談員や弁護士等の実務経験者を外部講師として活用することが、効果的な方法の一つであることは、御指摘のとおりです。 消費者教育を実施する専門的知識を有する人材と場をつなぐことによる、外部講師の活用を実現するため、消費者教育コーディネーターの育成・配置に向け、現在、消費者教育推進会議の下で分科会を開催し、具体的な方策を検討しています。 また、この分科会では、地域における消費者教育の充実に向けたその他の方策についても検討を実施しており、今後、検討を踏まえ、必要な施策を実施してまいります。
128	4 (2) ⑥ 学校における消費者教育の推進	・成年年齢引下げに向け、若年層の消費者被害防止のための取組みは急務であり、特に高等学校、大学における、契約や金融に関する消費者教育の推進策の検討をお願いしたい。 ・「社会の扉」を教材に使用した高等学校での授業を2020年までに全都道府県に拡大する計画を確実に実行していただきたい。 ・消費者市民社会の意味や重要性が消費者に十分浸透していないのが現状であり、理解促進を計画に盛り込んでいただきたい。 特に価値観や消費スタイルの確立を開始する時期にある若年層に対して、持続可能な社会の創造に参画していく消費者としての自覚や消費行動が与える社会的影響に対する意識の向上、消費行動で社会を変えるという意識の醸成等の啓発が望まれる。	成年年齢引下げを見据え、関係省庁で緊密に連携し、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づく施策を着実に実施してまいります。 また、消費者庁としては、消費者が、自らの行動が社会や環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参加することを促すため、関係省庁や民間事業者・団体などとの連携により、エシカル消費の推進や、食品ロス削減に向けた啓発、また、消費者月間を活用した取組の機運醸成などに取り組んでおり、これらの施策について、消費者基本計画工程表にも盛り込んでいるところです。
129	4 (2) ⑥ 学校における消費者教育の推進	学習指導要領の改訂によって、小・中・高等学校の消費者教育が推進されることを期待しています。しかし、大学・専門学校生、新社会人、あるいは組織に属していない方は消費者教育を受ける機会がほとんどないことが危惧されます。 そうした対象については、国や地方自治体による消費者教育だけでは困難であるため、消費者団体・事業者団体を活用した消費者教育を強力に展開するべきです。そのためには国からの支援が必要です。大学生等や組織に属していない方への消費者教育の推進についての施策を記載してください。	御指摘のとおり、全ての消費者に対して教育を受ける機会が提供されるためには、地域における消費者教育の充実が図られ、様々な機会を捉えて消費者教育が実施されることが必要です。 これまでの取組を更に充実・展開するため、多様な主体が連携・協働した体制づくりに向けて、現在、消費者教育推進会議の下で分科会を開催し、具体的な方策の検討を実施しています。消費者基本計画工程表にも素案の段階からこの点を記載しており、引き続き、取組を進めてまいります。
130	4 (2) ⑦ 地域における消費者教育の推進	・地域における消費者教育推進のために各地における消費者教育コーディネーターの充実が重要であり、環境整備に力をいれていただきたい。具体的には、コーディネーターの育成支援、財政支援、教育関係者のみならず事業者OBなど幅広い人材の活用、資格制度等の導入による地位やモチベーションの向上、コーディネーターの存在の周知と活用、などの検討をお願いしたい。	御指摘のとおり、地域における消費者教育の充実に向けては、多様な主体が連携・協働した体制作りが必要であり、そのために、消費生活センターの拠点化や消費者教育コーディネーターの育成・配置が重要であることは、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」にも示されています。 国としても、その実現を当面の重点事項の一つと考えており、その旨を、同方針の「別紙」において示すとともに、2019年度には、消費者教育推進会議の下で分科会を開催し、具体的な方策の検討を実施しています。消費者基本計画工程表にも素案の段階からこの点を記載しており、引き続き、消費者教育コーディネーターの役割の明確化や、育成・配置の促進に向けた取組を進めてまいります。
131	4 (2) ⑧ 家庭における消費者教育の推進	ア 地域、家庭で使用できるツールの提供 日常的な消費行動(買う、食べる、使う、捨てる)が地域、家庭で行われ、地域、家庭において消費者教育の機会も存すること、特に家庭は“社会の最小単位”であり、消費者教育の必要性が高く、かつ、その機会にも恵まれていることに鑑み、消費者庁、地方公共団体において、地域、家庭で消費者教育を行う際に誰でも使用できるツールを充実させるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	頂いた御意見は、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。 なお、消費者教育ポータルサイトにおいて、家庭でできる消費者教育教材や地方における親子向けの講座の案内について消費者が積極的に情報収集できるようにするため、消費者行政ブロック会議等において同ポータルサイトに関する説明を行い、掲載を促しています。
132	4 (2) ⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進	事業者・事業者団体の教材・講座について、事業者・事業者団体に有利な内容となり公平・公正に欠けているのではないかとの懸念を払拭するため、国及び地方公共団体は、事業者・事業者団体が行う消費者教育が公平・公正な内容となるための適当な基準を提示するべきである。 また、国及び地方公共団体は、消費者教育地域推進協議会等を積極的に活用する等して、事業者・事業者団体に対して消費者教育の推進に積極的に携わることを呼びかけるとともに、消費者・消費者団体との情報交換や連携ができる仕組み作りに努めるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	頂いた御意見は、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
133	4 (2) ⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進	・事業者・事業者団体による消費者啓発については、実施する場の提供など、今後とも、是非連携をお願いしたい。 事業者においては、消費者啓発の重要性は認識するものの、「事業活動に直結しない」と判断されると、取組優先度が下がる場合がある。「消費者教育が、消費者志向経営推進に向けての重要な活動の一つである」点について、方針や指針等において明示していただきことをお願いしたい。 また、事業者が自動的に取組む職域における従業員教育においても同様であり、「SDGsやエシカル消費など、持続可能な社会に向けた理解を促進する従業員教育を推進することについて、方針や指針等において明示していくことをお願いしたい。このことが、自らの事業活動にも、消費者としての消費行動にも関係すると理解されれば、両者を推進することができると考える。 また、使用するツールや人材等、幅広い支援についてもお願いしたい。	(最初の項目について) 自立した消費者の育成、ひいては、消費者自身が積極的に持続可能な社会の形成に参画する社会の実現に向けては、消費者、事業者、行政など、あらゆる主体の連携による取組が重要であると認識しております。そのため、頂いた御意見は、消費者月間の機会をとらえた連携を始め、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。 (2項目目以降について) 頂いた御意見もご参考に、エシカル消費の普及・啓発の取組とも連携して消費者志向経営の促進の取組を進めてまいります。
134	4 (2) ⑩ エシカル消費の普及啓発	「倫理的消費」研究会報告書では、求められる推進方策として4つ示されていますが、現在のKPIは「普及方策の実施状況」ときわめて抽象的です。推進方策として具体的に取り組まれている施策についてKPIとして明記してください。	エシカル消費の普及方策は、実施状況も踏まえ、効果的な内容を検討して取り組んでまいります。 また、KPIの状況についての記載は、可能な範囲で具体的な取組内容をお示しできるよう、検討・対応してまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	御意見への回答	
135	4	(2)	⑩	エシカル消費の普及啓発	・エシカル消費が、フェアトレードや被災地支援などに留まらず、「地域の活性化や雇用などを含む、人や社会・環境に配慮した消費行動」を示すことについての周知と普及活動の一層の強化をお願いしたい。それにより、事業者においても、CSV(共有価値の創造)と関連付けた一層の取組み推進や取組内容の公表等による周知拡大のサイクルが期待できるのではないか。	頂いた御意見は、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。 なお、エシカル消費の行動例が、御指摘のように多様なものであることは、エシカル・ラボやワークショップの開催、また、全国での講演の機会などにおいて、発信に取り組んでいるところです。
136	4	(2)	⑩	エシカル消費の普及啓発	・「学校において利用できる教材の提供や教員向けの研修の機会の提供」などが取組に位置付けられていますが、担当省庁に文部科学省も加え、実効性のあるものとしてください。 ・「倫理的消費調査研究会」の取りまとめでは、求められる推進方策の方向性が4点示されています。「取りまとめ」を踏まえた推進方針を検討するとされていますが、工程表や、KPIに具体的に記述してください。	(最初の項目について) エシカル消費に関する教材や研修の機会の提供については、頂いた御意見も参考に、関係省庁とも連携し、対応してまいります。 (2項目目について) エシカル消費の普及方策は、実施状況も踏まえ、効果的な内容を検討して取り組んでまいります。 また、KPIの状況についての記載は、可能な範囲で具体的な取組内容がお示しできるよう、検討・対応してまいります。
137	4	(2)	⑪	金融経済教育の推進	・仮想通貨など、決済の仕組みが複雑になる中でトラブルも生じています。学生に対しての教育が中心になっているようですが、高齢者等に対しての経済教育を計画化してください。 ・消費税増税に向けてクレジットカード決済のさらなる普及、東京オリンピック・パラリンピックにむけてスマホ決済の普及が見込まれます。予想しうる被害の防止に対しては、前もっての学習が必要です。その計画を具体化してください。	金融経済教育の推進に当たっては、学生のみならず、高齢者を含む一般社会人を対象とする取組も重要と考えております。このため、例えば、地域で開催される講座等への金融庁・財務局からの講師派遣の実施、ガイドブック等の金融経済教育用教材の作成・配布、金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施といった各種取組を進めているところです。この点について、消費者基本計画工程表にも記載しているところ、引き続きしっかりと取り組んでまいります。 また、キャッシュレス決済の普及など、昨今のデジタル化の進展に対応した金融経済教育を推進することも重要と考えております。このため、金融経済教育用教材において、こうした環境変化を踏まえた内容を取り扱うなど、頂いた御意見も参考にしつつ、取組を進めてまいります。
138	4	(2)	⑪	金融経済教育の推進	・スマートフォンの普及とキャッシュレス化の推進が進む中、スマート決済の急速な拡大は、若年層を中心とした詐欺などによる消費者被害の拡大が懸念される。金融教育は、高等学校段階からでは遅いともいえ、早い段階での学校教育への組み入れが必要と考える。それに備えた教員の育成、行政・学校・事業者の連携による教育プログラムづくりなどの検討を、計画に組み込んでいただきたい。	御指摘のとおり、金融に関する知識は、人生の早い段階から身に付けていくことが重要と考えております。このため、金融庁・財務局が連携し、学校で開催される講座への講師派遣を拡大的に拡充するなど、学校段階での金融経済教育の拡充に取り組んでいるところです。頂いた御意見も参考にしつつ、昨今のデジタル化の進展等の環境変化も踏まえながら、引き続き、学校段階での金融経済教育の拡充に向けて取り組んでまいります。
139	4	(2)	⑬	各種リサイクル法等の普及啓発	各種リサイクル法の普及啓発を行なうに当たって、「資源循環ハンドブック2018」の作成などの取り組みが行われていますが、KPIとして掲げられている認知度の向上として、そもそも現在の認知度が明記されていません。具体的な調査方法とともに目標値を追加してください。	御意見を踏まえ、関連する指標として、3Rの認知度を消費者基本計画工程表に追記しました。
140	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	KPIに「食品ロス削減国民運動」に関する認知度の測定方法や目標値を追加してください。	国民運動の推進に向けて、食品ロス問題を認知し、食品ロスの削減に取り組んでいただくことが重要であると考えております。今後、検討してまいります。
141	4	(2)	⑮	食育の推進	2011年に国際連合が発表した「生活習慣病対策のために世界全体がとるべき5つのアクション」では、世界が優先して取り組むべきアクションとして、「タバコ」の次に「減塩」をあげています。日本人の食塩摂取量の平均値は9.9g(国民健康・栄養調査(平成28年))となっており、厚生労働省が発表した日本人の食事摂取基準(2015年版)の目標量18歳以上男性8g/日未満、18歳以上女性7g/日未満と比較して、多くなっています。こうした状況から、生活習慣病対策として、減塩の取り組みは優先度が高いと考えられます。子どもの時期から減塩を意識した食生活を身につけられるような食育推進の施策を明記してください。	食育基本法に基づく第3次食育推進基本計画においても「健康寿命の延伸につながる食育の推進」を重点課題の一つと位置付け、関係機関・団体や食品関連事業者等様々な関係者が主体的かつ多様な連携・協働を図りながら、健康寿命の延伸につながる減塩等の推進やメタボリックシンドローム、肥満・やせ、低栄養の予防や改善等、食育を推進することとしております。 御指摘のとおり、我が国の食塩摂取量は、「日本人の食事摂取基準」の目標量に比べて高く、生活習慣病対策として、減塩に向けた取組を進めることは重要と考えています。このため、厚生労働省では、国民健康づくり運動である「健康日本21(第二次)」において、 ・食塩摂取量の低減に向けた目標を定め、幅広く普及啓発 ・食品中の食塩低減に取り組む食品企業数について、目標を掲げ、企業の対応を促進 ・減塩に向けた優れた取組を行う企業等を表彰 といったことを実施してまいります。 今後、こうした動きを加速し、関係省庁とも連携しながら減塩に向けた取組を推進してまいります。
142	4	(2)	⑯	食育の推進	・食品の安全に関しては、週刊誌やSNSなどを通じて、科学的知見を踏まえない誤った考え方や広まる懸念があります。教育関係者、特に小学校の先生、家庭科の先生に正しい情報提供を行う必要があります。リスクアセスメントに基づいた考え方を教育関係者への指導項目に加え充実させてください。 ・厚生労働省では「食事摂取基準2020年版」の策定が進んでいます。消費者に普及周知を行ってください。	(前段について) 頂いた御意見も参考に、関係省庁等と連携しながら、引き続き、国民の適切な食生活の選択に資するよう、教育関係者に対する食品の安全性、栄養、食習慣などについての正確な情報の提供等を推進してまいります。 (後段について) 厚生労働省では、食事による栄養摂取量の基準として、管理栄養士や医師等の保健医療関係者向けに「食事摂取基準2020年版」の改正を進めているところです。管理栄養士等が食事摂取基準を活用し、国民に対して正しい情報が提供されるよう、普及啓発を進めてまいります。
143	4	(2)	⑯	食育の推進	食の安全に関しては、家庭や教育関係者に正しい情報提供を行う必要があります。アレルギー児の増加が一番大きな問題となっている義務教育課程においては、アレルゲンはもちろん、加工食品をなるべく控え、農薬や食品添加物、遺伝子組み換え食品などについての予防原則にもとづく教育が必須です。リスクアセスメントに基づいた、安全性基準や評価をきめての使用推進ありきではなく、学校給食などを通して地産地消にもとづく、正しい食生活の見直しこそが求められています。文科省、厚労省とも連携した、子どもたちのための豊かな食生活を支える政策を望みます。加えて各地で広がるフッ化物洗口などの取り組みについても効果安全性の点から中止を求めます。	学校給食を通じた地産地消は、持続可能な社会を目指す観点からも重要であると認識しており、引き続き促してまいります。 (フッ化物洗口について) フッ化物洗口法については、高い効果や安全性、さらに高い費用便益率等、優れた公衆衛生的特性を示していると承知しています。
144	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	消費者団体に近年の情報科学・技術やそれを利用したビジネスを理解しているメンバーが非常に少ないも課題である。結果、事業者が消費者団体にヒアリングを行なっても「原理的な回答しか得られず、実行可能な落とし所を探ることが困難となっている。 消費者団体等の支援においては、情報技術・ビジネスの実態を踏まえ合理的な検討を行える人材の育成も積極的に行っていただきたい。	貴重な御意見として承ります。 消費者庁では、定期的に消費者団体との意見交換を実施しており、近年の技術進化等の情勢変化も踏まえた消費者問題への取組が実施されるよう、引き続き、緊密な情報交換・連携を図ってまいります。
145	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	工程表の実績部分には地方消費者フォーラムの記述があり、「地域の消費者団体によるネットワークの構築状況」がKPIとして設定されています。2018年度から開催方法が見直された地方消費者フォーラムですが、この取り組みのみにこだわらず、地域の消費者団体の相互の連携強化や育成に資する取り組みを強化し、工程表本文に明記してください。	2010年度から開催してきたフォーラムは、地域の消費者問題に携わる団体・グループの「交流の場」というきっかけづくりとしては、一定の効果があつたと考えておらず、2018年度からは、従来参加の少なかった分野の関係者との更なる連携強化・協働の機会と位置付け、継続性のあるつながりの場を目指して開催しております。消費者団体を含む地域における様々な関係者の連携のためのネットワーク構築に取り組むに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。
146	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	・2018年度から規模が縮小された「地方消費者フォーラム」は、消費者庁にとっても地方消費者団体との関係づくりとなる貴重な機会でした。見直しにあたり、単発のイベントにとどまることのないよう、開催の目的・内容などを整理し、今後も行政と消費者団体が連携を強化する機会としてください。また、今年度の見直しについて検証・評価し、その後の開催に活かしてください。 ・消費者団体との連携強化や消費者からの情報・相談受付体制の強化の観点から、「各省政府における消費者政策窓口部署の明確化」を取組に加えてください。	貴重な御意見として承ります。 なお、2010年度から開催してきたフォーラムは、地域の消費者問題に携わる団体・グループの「交流の場」というきっかけづくりとしては、一定の効果があつたと考えておらず、2018年度からは、従来参加の少なかった分野の関係者との更なる連携強化・協働の機会と位置付け、継続性のあるつながりの場を目指して開催しております。今後も、効果的な方法を検討しつつ、取り組んでまいります。
147	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	No.107で述べたような少額多数の消費者トラブルの未然防止・拡大防止諦めるために、差止請求及び被害回復を図ることが大きな課題となっている。差し止め請求権を使用する適格消費者団体が全国に17団体、さらに適格消費者団体の中に多数消費者の集団的損害賠償請求訴訟の訴訟主体となることができる特定適格消費者団体が3団体ある。以上の消費者団体の運営は一般的の寄付金で賄っていると聞いており、その中で活動している多くの弁護士、消費生活相談員はボランティアである。実際に裁判の訴訟主体となるには多額の金銭が必要となり、財政基盤が弱い現状ではその資金確保が課題となっている。消費者被害の未然防止・拡大防止・被害救済を効果的に実現するために以上の団体への国や地方行政の支援をお願いしたい。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては消費者団体訴訟制度の積極的な周知広報、適格消費者団体の認定の有効期間の3年から6年への延長等による事務負担の軽減、「地方消費者行政強化交付金」による適格消費者団体等の設立支援及びクラウドファンディングなどによる寄附を容易にする制度改正を行っており、今後とも、様々な側面で、団体の活動をサポートしてまいります。 なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の5(1)①に状況を追記しました。
148	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	・地方消費者フォーラムは、消費者庁にとっても地方消費者団体との関係づくりとなる貴重な機会でした。今回の見直しで、単発のイベントにとどまることのないよう、開催の目的・内容などを整理し、今後も行政と消費者団体が連携して開催する機会とすることと併せて、見直しについても検証・評価し、その後の開催に活かしてください。 ・消費者団体との連携強化や消費者からの情報・相談受付体制の強化の観点から、「各省政府における消費者政策窓口部署の明確化」を取組に加えてください。	(最初の項目について) 貴重な御意見として承ります。 なお、2010年度から開催してきたフォーラムは、地域の消費者問題に携わる団体・グループの「交流の場」というきっかけづくりとしては、一定の効果があつたと考えておらず、2018年度からは、従来参加の少なかった分野の関係者との更なる連携強化・協働の機会と位置付け、継続性のあるつながりの場を目指して開催しております。今後も、効果的な方法を検討しつつ、取り組んでまいります。 (2項目目について) 消費者基本計画工程表の別表の中で、主な相談窓口について取りまとめ、記載しているところであり、既に御指摘の趣旨を踏まえていると考えています。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答	
149	4	(3) ②	消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等	・「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の消費者に対する認知促進の施策について、経済産業省、中小企業庁等、関係省庁との連携の一層の推進や、マスクやネット等の利用による広報活動の強化をお願いしたい。消費者の認知が上がることにより、事業者への一層の波及が期待できるものと考える。 ・地方の企業への拡大を図るため、徳島県での取組事例の他都道府県への水平展開を行っていく方策や、地方の商工会議所への働きかけについて、引き続き検討をお願いしたい。	頂いた御意見を踏まえ、関係省庁・業界団体等との連携、地方・中小企業を含めた拡大等、消費者志向推進組織所属団体とも連携して、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の認知度向上や参加事業者拡大に向けた取組を進めてまいります。
150	4	(3) ②	消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等	・事業者として消費者志向経営を推進するためには、PDCAサイクルを持続的に継続することが必要である。そのために、国際規格である苦情対応マネジメントシステムISO10002の導入促進についても言及をお願いしたい。 ・本規格は、単なる苦情対応ではなく、顧客満足の向上のためのマネジメントシステムの規格であり、トップのコミットメントのもと、目標達成に向けPDCAサイクルを回して取り組むことを求めおり、消費者志向経営について経営レベルで取組む有効なツールの1つになる。当会でも理解促進のための講座の開催、自己適合宣言のための支援や第三者意見書発行など協力をしていく。 ・本年7月にはJIS法改正を控えており、本規格の重要性も増していくことと考えられる。	国際規格ISO10002についても、消費者志向経営の取組として有効な施策の一つと認識しており、引き続き、消費者庁としても消費者志向経営の推進に向けた取組を進めてまいります。
151	4	(3) ③	公益通報者保護制度の推進	公益通報者保護法について、消費者委員会公益通報者保護専門調査会で報告書がまとめられ内閣総理大臣に答申されたことを踏まえ、法改正の時期を明記してください。	公益通報者保護法については、2018年12月末の消費者委員会の答申の内容、2019年3月末にかけて実施した意見募集の結果等を踏まえつつ、法改正も視野に更なる検討を進めてまいります。
152	4	(3) ③	公益通報者保護制度の推進	通報者の範囲に役員や取引事業者を含めること、行政機関を含む外部への通報の保護要件の緩和、通報取扱担当者の守秘義務の明記、通報と不利益取扱いとの因果関係の立証責任の緩和、通報を裏付ける資料の収集・持出行為に対する免責、不利益取扱いに対する行政措置・刑罰の導入など、早期の法改正が強く求められる論点について、実効性ある法改正に向けた議論を速やかに進めるべきである。 公益通報者保護制度の実効性を向上させるために、消費者庁がより司令塔的な役割を発揮していくべきである、消費者庁に一元的窓口を設け、受け付けた通報を調査・処分権限を有する各府省庁に振り分け、調査終了後に通報者にフィードバックし、また、どの行政機関も所管しないようないわゆるすき間事案については自ら調査・処分権限を担うなどするべきである(内閣府消費者委員会公益通報者保護専門調査会「中間整理」に対する意見書(2018年10月18日)、同追加意見書(2018年11月9日))。	公益通報者保護法については、2018年12月末の消費者委員会の答申の内容、2019年3月末にかけて実施した意見募集の結果等を踏まえつつ、法改正も視野に更なる検討を進めてまいります。 一元的窓口については、消費者委員会の答申において提言された機能を担うこととし、消費者庁における体制の整備を進めてまいります。
153	4	(3) ③	公益通報者保護制度の推進	公益通報者保護法に於ける「通報者保護」を明確にした法律になるべきと考える。そのため、あまりに細かい取り決めをしてしまうと公益通報そのものが使いにくい、使われない法律となってしまうことが懸念される。通報者保護を徹底するという観点及び事業者全体のコンプライアンス向上につながる内部通報体制の整備義務導入を速やかに法案作成し、一日も早く国会での審議を開始すべきである。現在の民事ルールのみによる通報者保護では不十分である。通報者に対する不利益措置を行った企業に対しては、行政措置を導入し、違反行為の抑止という観点から、悪質な場合は刑事罰を導入することまで踏み込んで、国が積極的に保護することを明確にすべきと考える。	公益通報者保護法については、2018年12月末の消費者委員会の答申の内容、2019年3月末にかけて実施した意見募集の結果等を踏まえつつ、法改正も視野に更なる検討を進めてまいります。
154	4	(3) ③	公益通報者保護制度の推進	KPIでは2019年度の計画が、消費者委員会の審議を踏まえた更なる取組、となっています。しかし、公益通報者保護法は施行後12年間一度も改正されていません。2018年12月にまとめられた消費者委員会公益通報者保護専門調査会の報告書を踏まえた改正の時期を明記してください。	公益通報者保護法については、2018年12月末の消費者委員会の答申の内容、2019年3月末にかけて実施した意見募集の結果等を踏まえつつ、法改正も視野に更なる検討を進めてまいります。
155	4	(3) ③	公益通報者保護制度の推進	・内部通報制度は、リスクの早期発見・未然防止、企業内部による自浄作用の向上という観点から大変重要な制度であり、内部通報制度の導入促進を更に働きかけていただきたい。現在、優れた内部通報制度を導入している企業に対する自己適合宣言制度と第三者認証制度の導入が検討されているが、内部通報制度はコンプライアンス経営、ひいては消費者志向経営に資するものであり、自己適合宣言制度と第三者認証制度を消費者志向自主宣言・フォローアップ活動に連携させるなど、位置づけの明確化をお願いしたい。	消費者庁で主催する事業者向け説明会、各種セミナーへの講師派遣等の周知活動を通して、制度の導入促進を図るとともに、国や地方の行政機関と連携して、事業者や労働者等への周知に取り組み、内部通報制度の導入促進を働きかけてまいります。 「内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)」については、2019年2月から指定登録機関における申請受付が開始されたところで、御意見については、消費者志向自主宣言・フォローアップ活動との連携も含め、更なる制度推進の参考とさせていただきます。
156	4	(3) ③	公益通報者保護制度の推進	工程表の中では「(2)消費者委員会の審議を踏まえた更なる取組」と書かれていますが、2018年12月に消費者委員会公益通報者保護専門調査会で報告書がまとめられ内閣総理大臣に答申されています。これを踏まえ、公益通報者保護法の改正の時期を工程表に明記してください。	公益通報者保護法については、2018年12月末の消費者委員会の答申の内容、2019年3月末にかけて実施した意見募集の結果等を踏まえつつ、法改正も視野に更なる検討を進めてまいります。
157	4	(3) ③	公益通報者保護制度の推進	公益通報者保護制度については、立法事実を十分踏まえ、関係者の意見を聴きつつ、健全な事業活動や内部通報制度の円滑な運用を阻害しないよう、慎重に対応すべきである。	公益通報者保護制度の実効性の向上のため、御意見を踏まえつつ、関係者間の意見調整や法制的・法技術的な整理といった具体的な制度内容の検討を進めてまいります。
158	4	(3) ①	—	○適格消費者団体による差止請求権の実効化【173頁最終行以下に追加すべき事項】 適格消費者団体は、不当勧誘行為、不当条項の使用、不当表示といった事業者の不当な行為に対する差止請求を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現に大きな役割を果たしている。 しかし、適格消費者団体は、会員からの会費等の金銭的負担と運営に携わる消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者等の専門家をはじめとする会員のボランティアによる活動に支えられているのが実情であり、財政基盤が脆弱である。適格消費者団体の活動の公益性と実情に鑑み、情報面の支援策はもとより、適格消費者団体への支援を目的とする消費者スマイル基金等の民間基金への支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日))。 また、景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟において、相手方事業者が表示の根拠となった合理的かつ客観的の資料を提出しない場合は、優良誤認表示等と推定する等、立証責任を軽減する措置を検討すべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(2011年8月18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(2013年2月14日))。	(適格消費者団体について) 適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては消費者団体訴訟制度の積極的な周知広報、適格消費者団体の認定の有効期間の3年から6年への延長等による事務負担の軽減、「地方消費者行政強化交付金」による適格消費者団体等の設立支援及びクラウドファンディングなどによる寄附を容易にする制度改正を行っており、今後とも、様々な側面で、団体の活動をサポートしてまいります。 なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の5(1)①に状況を追記しました。 (景品表示法について) 景品表示法第7条第2項に定める、同法第5条第1号により禁止される優良誤認表示の疑いがある表示を行った事業者に対する、当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求める権限は、行政処分に伴うものとして消費者庁長官・都道府県知事に委任されているところ、かかる権限を民間団体に付与することを内容とする御意見の趣旨を取り扱うには慎重であるべきと考えます。 (食品表示法について) 基本的な考え方は、景品表示法において御意見の趣旨を取り扱う際の考え方と同様です。
159	4	(4) ①	競争政策の強力な実施のための各種対応	独占禁止法の執行の実効性をより高める観点から、課徴金制度の見直しを柱とする独占禁止法改正案の検討が行われています。取組に追記し、法改正の時期を明記してください。	課徴金制度の見直しについては消費者基本計画工程表の4(4)①に素案の段階から記載しておりますが、御指摘の点及び独占禁止法改正法案が2019年3月12日に閣議決定され、国会に提出されたことを踏まえ、追記しました。
160	4	(4) ②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	2016年4月の電力小売全面自由化に際して「規制なき独占」に陥ることを防止する観点から講じられている旧一般電気事業者の低圧需要家向け経過措置料金規制は、2020年4月以降、経済産業大臣が指定する供給区域を除いて撤廃されることとなっています。電力・ガス取引監視等委員会において競争状況の評価、指定解除に係る基準、経過措置料金を存続させる供給区域の指定などについて現在検討が進められていますが、この経過措置料金について消費者の認知度は高い状況です。2020年4月に規制を撤廃する場合、当該地域の消費者への周知が特に急務であることから、この点についても消費者の理解を増進するための情報提供の推進などに取り組むことを、工程表本文に追記してください。また、規制解除後の事後監視や不当な値上げの禁止について効果的な導入を検討することも、工程表本文に追記してください。	(経済産業省の取組について) 経過措置料金の解除基準や解除に関する諸課題については、資源エネルギー庁の「電力・ガス基本政策小委員会」や経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の「電気の経過措置料金に関する専門会合」などにおいて議論が行われており、これらの審議会には消費者団体の代表にも出席いただき、消費者の声を反映できるように努めてきました。今後は、電力・ガス取引監視等委員会などにおいて、毎年1回、競争の進展等があつたエリアの競争状況の評価が行われることになる見込みです。 (消費者委員会の取組について) 消費者委員会においては、経過措置料金規制の解除については、2018年12月に「電気の経過措置料金に関する消費者委員会意見」を発出しているところであり、この問題も含めて、電力・ガス小売自由化は消費者利益に影響をもたらすものであるため、重大な関心を持って見守っているところであり、必要に応じて意見を出しています。 (消費者庁の取組について) 消費者庁は、電気の経過措置料金規制解除について、2018年12月の消費者委員会からの意見を踏まえ、経済産業省に対し、慎重に検討を行うことを求めることを示す意見表明を行ったところです。電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、消費者庁としては、引き続き、経済産業省における検討状況を注視してまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答	
161	4 (4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められています。将来にわたって電力市場が競争状態であり続けられるなど、慎重に検討する必要があります。</p> <p>経過措置料金規制を解除した際、実施以前に想定した競争環境が維持されたのかなどの検証を行う工程を明記してください。また、解除後の市場の監視機能を具体的に定め、その検証も行って下さい。</p>	<p>(経済産業省の取組について) 経過措置料金の解除基準や解除に関する諸課題については、資源エネルギー庁の「電力・ガス基本政策小委員会」や経済産業省電力・ガス取引監視等委員会などにおいて議論が行われており、これらの審議会には消費者団体の代表にも出席いただき、消費者の声を反映できるように努めました。今後は、電力・ガス取引監視等委員会などにおいて、毎年1回、競争の進展等があつたエリアの競争状況の評価が行われることになる見込みです。</p> <p>(消費者委員会の取組について) 消費者委員会においては、経過措置料金規制の解除に関する消費者委員会意見」を発出しているところであり、この問題も含めて、電力・ガス小売自由化は消費者利益に影響をもたらすものであるため、重大な関心を持って見守っているところであり、必要に応じて意見を出しています。</p> <p>(消費者庁の取組について) 消費者庁は、電気の経過措置料金規制解除について、2018年12月の消費者委員会からの意見を踏まえ、経済産業省に対し、慎重に検討を行うことなどを求める意見表明を行ったところです。電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、消費者庁としては、引き続き、経済産業省における検討状況を注視してまいります。</p>
162	4 (4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>電力自由化の次の段階に向けて、2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められています。将来にわたって電力市場が競争状態であり続けられるなど、慎重に検討する必要があります。</p> <p>経過措置料金規制を解除した際、実施以前に想定した競争環境が維持されたのかなどの検証を行う工程を明記してください。また、解除後の市場の監視機能を具体的に定め、その検証も行って下さい。</p> <p>消費者の立場から検討の進捗を見極め、隨時意見表明ができるような施策を工程表に記載してください。</p>	<p>(経済産業省の取組について) 経過措置料金の解除基準や解除に関する諸課題については、資源エネルギー庁の「電力・ガス基本政策小委員会」や経済産業省電力・ガス取引監視等委員会などにおいて議論が行われており、これらの審議会には消費者団体の代表にも出席いただき、消費者の声を反映できるように努めました。今後は、電力・ガス取引監視等委員会などにおいて、毎年1回、競争の進展等があつたエリアの競争状況の評価が行われることになる見込みです。</p> <p>(消費者委員会の取組について) 消費者委員会においては、経過措置料金規制の解除に関する消費者委員会意見」を発出しているところであり、この問題も含めて、電力・ガス小売自由化は消費者利益に影響をもたらすものであるため、重大な関心を持って見守っているところであり、必要に応じて意見を出しています。</p> <p>(消費者庁の取組について) 消費者庁は、電気の経過措置料金規制解除について、2018年12月の消費者委員会からの意見を踏まえ、経済産業省に対し、慎重に検討を行うことなどを求める意見表明を行ったところです。電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、消費者庁としては、引き続き、経済産業省における検討状況を注視してまいります。</p>
163	4 (4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>「料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う」というが、電気料金の値上げが十分なコスト削減努力を行った上でのものか、計算過程に虚偽が含まれていないかを厳しく審査すべきである(「電力システム改革の基本方針」についての意見書(2012年9月13日))。</p>	<p>(経済産業省の取組について) 原価算定期間終了後、旧一般電気事業者は、原価と実績の比較及びその差異要因・利益の使途・収支見通し等について評価を実施するとともに、行政は、必要に応じて料金変更認可申請命令の発動の要否を検討することが「電気料金制度・運用の見直しに係る有識者会議報告書(2012年3月)」において提言されました。行政の評価では、規制部門の料金設定について、構造的要因として、利益率が必要以上に高いものとなっていないかを事後評価として確認するため、客観的基準を「電気事業法に基づく経済産業大臣の处分に係る審査基準等」において設定すべくパブリックコメントを実施し、2013年3月19日付けで改定しました。原価算定期間終了後に料金改定を行っていない旧一般電気事業者の小売部門(みなし小売電気事業者)については、当該基準に照らして、電力・ガス取引監視等委員会が公開の場である「料金審査専門会合」にて事後評価を実施しております。</p> <p>(消費者委員会の取組について) 消費者委員会においては、電力料金の問題は消費者利益に影響をもたらすものであるため、重大な関心を持って見守っているところであり、必要に応じて意見を出しています。</p> <p>(消費者庁の取組について) 消費者庁は、経済産業省による電気料金値上げ後の事後評価について、フォローアップとして消費者の利益の擁護及び増進の観点から経済産業省に対して意見表明を行ったところであり、引き続き、経済産業省における検討状況を注視してまいります。</p>
164	4 (4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>・電力自由化の次の段階に向けて、2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められています。消費者の立場から検討の進捗を見極め、意見表明ができるような施策を工程表に記載してください。</p> <p>・また、電気料金に関しては、自由化により消費者庁が電気料金値上げに関する審議にかかわなくなることは消費者にとっては不利益といえます。今後一部地域において、不当に料金が高騰した場合などに備えた対応を検討してください。</p> <p>・マンション一括受電に関する最高裁の判例が出ました。専有部分における電気選択の権利に関して、消費者庁の見解を明らかにしてください。</p> <p>・電力広域の運用機関が容量市場における定款改正で、容量市場拠出金を小売事業者に求めるようです。また、託送料金はこれまでどおり規制料金として残ります。こうした電気料金に直接影響する政策について、消費者の意見が適切に反映されていくようにするための消費者庁の対応を検討ください。</p>	<p>(経済産業省の取組について) 経過措置料金の解除基準や解除に関する諸課題については、資源エネルギー庁の「電力・ガス基本政策小委員会」や経済産業省電力・ガス取引監視等委員会などにおいて議論が行われており、これらの審議会には消費者団体の代表にも出席いただき、消費者の声を反映できるように努めました。今後は、電力・ガス取引監視等委員会などにおいて、毎年1回、競争の進展等があつたエリアの競争状況の評価が行われることになる見込みです。</p> <p>(消費者委員会の取組について) 消費者委員会においては、経過措置料金規制の解除に関する消費者委員会意見」を発出しているところであり、この問題も含めて、電力・ガス小売自由化は消費者利益に影響をもたらすものであるため、重大な関心を持って見守っているところであり、必要に応じて意見を出しています。</p> <p>(消費者庁の取組について) 消費者庁は、電気の経過措置料金規制解除について、2018年12月の消費者委員会からの意見を踏まえ、経済産業省に対し、慎重に検討を行うことなどを求める意見表明を行ったところです。電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、消費者庁としては、引き続き、経済産業省における検討状況を注視してまいります。</p>
165	4 (4)	②	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	<p>電力自由化の次の段階に向けて、2020年に予定されている電力の経過措置料金規制の解除の具体的な条件等の検討が進められていますが、消費者の認知は高くありません。この点について、消費者の理解を推進する取り組みを工程表に記載してください。</p> <p>経過措置料金規制を解除した際には、実施以前に想定した競争環境が維持されているのかなどの検証を行う工程も明記してください。また、解除後の市場の監視機能を具体的に定め、その検証も行ってください。</p> <p>消費者の立場から検討の進捗を見極め、隨時意見表明ができるような施策を工程表に記載してください。</p>	<p>(経済産業省の取組について) 経過措置料金の解除基準や解除に関する諸課題については、資源エネルギー庁の「電力・ガス基本政策小委員会」や経済産業省電力・ガス取引監視等委員会などにおいて議論が行われており、これらの審議会には消費者団体の代表にも出席いただき、消費者の声を反映できるように努めました。今後は、電力・ガス取引監視等委員会などにおいて、毎年1回、競争の進展等があつたエリアの競争状況の評価が行われることになる見込みです。</p> <p>(消費者委員会の取組について) 消費者委員会においては、経過措置料金規制の解除に関する消費者委員会意見」を発出しているところであり、この問題も含めて、電力・ガス小売自由化は消費者利益に影響をもたらすものであるため、重大な関心を持って見守っているところであり、必要に応じて意見を出しています。</p> <p>(消費者庁の取組について) 消費者庁は、電気の経過措置料金規制解除について、2018年12月の消費者委員会からの意見を踏まえ、経済産業省に対し、慎重に検討を行うことなどを求める意見表明を行ったところです。電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、消費者庁としては、引き続き、経済産業省における検討状況を注視してまいります。</p>
166	5 (1)	①	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特例法の適用	<p>消費者裁判手続特例法が2016年10月1日から施行されましたが、差止訴訟や被害関係回復業務を担う適格消費者団体や特定適格消費者団体の財政基盤は脆弱です。悪質な消費者トラブルが絶えない中で、集団的な被害回復に関わる仕組みは公益のための活動です。民間基金の広報や周知だけでなく、国における財政面の支援を強化することを工程表本文に明記してください。特に適格消費者団体の設立に関する支援だけではなく、幅広い支援を検討すべきです。</p> <p>なお、この度、2月1日に改訂が行われた適格消費者団体および特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン(以下、「同ガイドライン」)の改訂については、本来国が行うべき適格消費者団体や特定適格消費者団体に対する支援からは逆行するものであり、その必要性には疑問を呈さざるを得ないことを申し添えます。</p>	<p>適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては「地方消費者行政強化交付金」による適格消費者団体等の設立支援やクラウドファンディングなどによる寄附を容易にする制度改正を行っており、今後とも、様々な側面で、団体の活動をサポートしてまいります。</p>
167	5 (1)	①	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特例法の適用	<p>消費者裁判手続特例法(2016年10月1日施行)についての周知・広報は未だ十分とはいえず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。</p> <p>今後、本制度をより実効性のある制度とするために、施行後1年を経ても1件しか訴えの提起がされていないという制度の実施状況を踏まえ、ガイドライン等の随時の見直しを行ふほか、2018年度以降に予定されている制度見直しの検討を直ちに行なうべきである。そして、この検討の際にも、本制度において対象となる請求権及び損害の範囲等の拡大はもとより、手続モデルとしてのオプト・アウト型の制度やオプト・アウト方式を組み込んだ総額判決制度の導入も含め、制度の拡充に向けた見直しを行うことを明記しておく必要がある。</p> <p>また、本制度の担い手である特定適格消費者団体の支援についても、既になされた独立行政法人国民生活センター法等の一部改正や内閣府令改正(仮差押えの担保金にかかる措置等)の柔軟な運用のみならず、引き続きPIO-NET情報を活用した支援、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への支援を目的とするスマイル基金等の民間基金への財政的支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に關する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日)、独立行政法人国民生活センター「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程」についての意見書(2018年5月1日))。</p>	<p>消費者裁判手続特例法の見直しについては、その施行状況を踏まえ、取り組んでまいります。</p> <p>適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては消費者団体訴訟制度の積極的な周知広報、適格消費者団体の認定の有効期間の3年から6年への延長等による事務負担の軽減、「地方消費者行政強化交付金」による適格消費者団体等の設立支援及びクラウドファンディングなどによる寄附を容易にする制度改正を行っており、今後とも、様々な側面で、団体の活動をサポートしてまいります。</p> <p>なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の5(1)①に状況を追記しました。</p>

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答	
168	5	(1) ①	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(消費者裁判手続特例法)の適正な運用	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の施行から3年を迎えることから、制度の見直し議論を起こすべきである。また、見直し論議にあたっては、この3年間の被害回復制度の活用状況を踏まえ、特定適格消費者団体の被害回復関係業務の持続性が担保される制度設計を検討すべきである。	消費者裁判手続特例法の見直し議論については、その施行状況を踏まえ、取り組んでまいります。
169	5	(1) ①	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(消費者裁判手続特例法)の適正な運用	国民に対する被害回復制度の周知・広報を特定適格消費者団体と協力して強化すべきである。その際には、被害回復事件の解決や訴訟提起時にあわせてセミナーや説明会を実施するなど効果的な周知・広報を図るべきである。	消費者庁では、パンフレット・ポスター・動画・シンポジウム開催等により周知・広報に取り組んできました。今後も、その時々に合致した様々な手法により、周知・広報に取り組んでまいります。
170	5	(1) ①	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(消費者裁判手続特例法)の適正な運用	裁判手続特例法により適格消費者団体が設立・認定され、群馬県内においても認定された団体が事業者への申し入れ活動をしています。その中で、認定前は無視に等しい対応ばかりだったものが、認定後は弁護士を入れて対応する相手先が大多数など、認定は消費者被害の抑止に多大な効果を上げています。しかしながら、適格消費者団体の活動がただちに収入につながる事例は少なく、多くの団体が資金難の問題をかかえています。社会的に有益な適格消費者団体の活動が継続されいくためには、民間基金の周知・広報だけでは不十分であり、設立・認定までの支援にとどまらず、認定後も持続的に活動していくよう、積極的な支援が不可欠であると考えます。以上の趣旨に立って、認定された適格消費者団体が活動を安定的に持続していくよう、国や自治体からの支援の拡充を要望します。	適格消費者団体等においては、自立的な活動をしていただのが基本ですが、消費者庁としては消費者団体訴訟制度の積極的な周知広報、適格消費者団体の認定の有効期間の3年から6年への延長等による事務負担の軽減、「地方消費者行政強化交付金」による適格消費者団体等の設立支援及びクラウドファンディングなどによる寄附を容易にする制度改正を行っており、今後とも、様々な側面で、団体の活動をサポートしてまいります。なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の5(1)①に状況を追記しました。
171	5	(1) ①	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(消費者裁判手続特例法)の適正な運用	消費者裁判手続特例法が2016年10月1日から施行されました。差止め訴訟や被害回復業務を担う適格消費者団体や特定適格消費者団体の財政基盤は脆弱です。悪質な消費者被害が耐えられないで、集団的な被害回復に係る仕組みは公益のための活動です。国における財政面の支援を強化することを工程表本文に明記して下さい。本来であれば、被害防止という行政が担うべき役割を果たす公的活動をおこなっている適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対して、消費者庁が危惧されることのないよう、その継続のための必要な事務所(公共施設への貸与など)や最低限の運営体制に必要な財政支援がなされるべきと考えます。	適格消費者団体等においては、自立的な活動をしていただのが基本ですが、「地方消費者行政強化交付金」による適格消費者団体等の設立支援やクラウドファンディングなどによる寄附を容易にする制度改正を行っており、今後とも、様々な側面で、団体の活動をサポートしてまいります。
172	5	(1) ①	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(消費者裁判手続特例法)の適正な運用	消費者裁判手続特例法において、差止請求訴訟や被害関係回復業務を担っている適格消費者団体や特定適格消費者団体の財政基盤は脆弱です。公益的な役割を担って活動している適格消費者団体や特定適格消費者団体に対する支援の取組に財政的な支援も加えてください。また、地方消費者行政強化作戦の達成状況によると、2018年に全ブロックにおいて適格消費者団体が設立されたとあります。適格消費者団体数は19であり、まだまだ少ないのが現状です。工程表に設立促進の目標を明記してください。	(適格消費者団体に対する支援について) 適格消費者団体等においては、自立的な活動をしていただのが基本ですが、消費者庁としては「地方消費者行政強化交付金」による適格消費者団体等の設立支援やクラウドファンディングなどによる寄附を容易にする制度改正を行っており、今後とも、様々な側面で、団体の活動をサポートしてまいります。 (適格消費者団体の設立について) 特定適格消費者団体、適格消費者団体及び適格消費者団体を目指す団体の連携促進のための環境整備として、年に2回連絡協議会を開催しております。引き続き、適切に適格消費者団体を認定してまいります。
173	5	(1) ①	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(消費者裁判手続特例法)の適正な運用	消費者裁判手続特例法の見直しについては、まずは、施行後の状況を十分見極めるべきであり、見直しへの言及は慎重に対応すべきである。	消費者裁判手続特例法の見直しについては、その施行状況を踏まえ、取り組んでまいります。
174	5	(1) ④	消費者紛争に関するADRの実施	インターネット環境の世界的整備とインターネット利用者の増加に伴い、消費者が海外の事業者と取引を行う機会が増加していることを踏まえ、越境取引に関する消費者トラブルに応対するADRの創設に向けた調査・検討を行うべきである(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(2013年7月10日))。	インターネット利用者の増加や消費者が海外の事業者と取引を行う機会が増加していることは御指摘のとおりです。こうした社会状況を踏まえ、越境消費者トラブルの解決のため、2015年6月に、国民生活センター、「国民生活センター・越境消費者センター(CCJ)」の相談受付を開始しました。CCJによる紛争解決や、注意喚起などにより、今後も適正な越境取引の確保に向けて取り組んでまいります。
175	5	(1) ⑧	犯罪利用預金口座等による被害による被害回復金の支払等に関する法律に基づく被害者の救済支援等	消費者庁に設置された「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」が取りまとめた報告書「行政による経済的不利益賦課制度及び財産の隠匿・散逸防止策について」を踏まえ、i)適切な要件のもとに消費者庁に破産手続開始申立権を付与するとともに、ii)諸外国の制度も参考にして、特に悪質商法による消費者被害救済のため、事業者の資産を迅速に保全した上で消費者の被害回復を図る制度を実現すべきである。加害者が利得したまま被害者への救済が進まない一方、特殊詐欺被害が依然として多大な被害を生んでいる状況に鑑み、早期に実現に向けた検討チームを立ち上げるなど具体的動きに着手すべきである(消費者庁「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の報告書に対する会長声明(2013年6月14日)、消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日))。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
176	5	(1) ⑨	多重債務問題改善プログラム(平成19年4月20日多重債務者対策本部決定)の実施	施策の中で、3)多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化が挙げられているが、昨今、個人向け銀行カードローン残高の大幅増加に伴い、貸金業法成立以降これまで減少し続けてきた自己破産申立件数が増加に転じたことが問題になっている。こうした状況を踏まえ、多重債務問題の抜本的解決のために、貸金業者が保証会社となる銀行等カードローンが総量規制の対象になっていないことを明記し、金融法と協調し、銀行カードローンに対する総量規制など新たな規制を創設する等、問題解消に向けた具体策を検討することも明記すべきであると考える。	銀行カードローンについては、2017年3月の全銀協による「申し合わせ」を踏まえ、各行が業務運営の改善に向けた自主的な取組を進めている一方、金融庁としても、多重債務の発生抑制等の観点から業務運営の詳細な実態把握を行うため、残高の多い12行に立入検査を実施し、その結果を2018年1月に公表しました。また、2018年3月には、検査実施先以外の銀行に対して調査票を発出し、過剰な貸付けを防止するための融資審査態勢が構築されているか等、立入検査の際と同様の着眼点で調査を実施するとともに、検査実施先の銀行についても直近の業務運営の見直しの状況を確認し、その結果を2018年8月に公表しました。今後とも、多重債務の発生抑制の観点から、各行の業務運営が適切に行われているか引き続きモニタリングしていくとともに、ベストプラクティスの収集・共有等を通じて具体的な改善を促し、業界全体の水準の引上げに向けた取組につなげてまいります。
177	5	(1) ⑫	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	生活困窮者自立支援制度の任意事業は、自治体の財政状況によりその実施の可否が左右され支援内容の地域格差を生み出しことから、任意事業も必須事業とし国庫補助割合を引き上げることが必要と考えます。特に家計相談支援事業は経済的困窮の改善効果が認められていることから必須事業とし、さらに国庫補助割合の引き上げを図ってください。 また、生活困窮者や多重債務者等の生活支援を目的とする生活再建支援事業(相談貢付事業等)を行う民間非営利組織が活用できる公的信用保証制度等のしくみを検討してください。	御意見も参考とさせていただきながら、第196回国会で成立した改正生活困窮者自立支援法を着実に施行するとともに、生活困窮者に対する相談窓口との密接な連携による生活福祉資金貸付制度の効果的な利用を図りつつ、生活に困窮する方に対する包括的な支援体制の強化に向けた取組を進めてまいります。
178	5	(1) ⑫	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	生活困窮者に対する包括的な支援を推進すべきである。具体的には、i)全ての任意事業の必須事業化、国の負担割合の充実、広域連携の推進、部門間の連携強化等、ii)自立相談支援事業の支援体制拡充、法律専門家との連携強化、iii)公的就労・公的訓練の創出、人材育成のための就労支援の促進、iv)住居確保給付金及び一時生活支援事業の普遍的な居住支援事業への再編、v)生活福祉資金貸付制度の利便性向上等、vi)子どもの支援を専門とする支援員の配置、早期支援体制の整備を実現すべきである(生活困窮者自立支援法の見直しに向けた意見書(2018年1月18日))。	御意見も参考とさせていただきながら、第196回国会で成立した改正生活困窮者自立支援法を着実に施行し、生活に困窮する方に対する包括的な支援体制の強化に向けた取組を進めてまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答
179	5 (1) (13)	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	<p>成年年齢を20歳から18歳に引き下げる等を内容とする民法の一部を改正する法律が本年6月に成立し、2022年4月1日から施行されることとなっています。これを見据えた環境整備は喫緊の課題です。「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において取り組むこととされている個別の施策等について、具体的に工程表に記載されることを希望します。</p> <p>また、新たに成人となる18～19歳への貯蓄・信用供与にあたっては、法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、事業者の自主的な取り組み（利用限度額等を少額に設定することや借入目的の確認を行うなど）の推進を図る必要があります。これについては、事業者の自主的な取り組み状況を可視化するとともに、取り組みの効果を客観的に検証する等、具体的な取り組みについても工程表に記載されることを望みます。</p> <p>なお、この民法改正に伴う内容については消費者に分かりやすい形で周知をはかることが不可欠です。成年年齢引下げにより、18歳で何ができるようになるのか、どのようなことに留意しなければならないのか等、メディアやSNS等の様々な媒体の活用や、消費者団体をはじめ多様な団体との連携も視野に入れながら、より幅広く消費者に周知するための具体的な取り組みについて、工程表に記載されることを強く希望します。</p>	<p>「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において、改正民法が施行される2022年4月までの間に、環境整備の施策の効果が十分な効果を発揮するよう、若年者に対する適切な与信審査や改正民法の周知活動を含む施策ごとに工程表を策定し、適切に進捗管理を行っているところです。</p> <p>周知活動に関しては、これまでの実績は素案を更新する中で、消費者基本計画工程表の5(1)⑬に追記しましたが、今後も引き続き周知に努めてまいります。</p>
180	5 (1) (13)	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	成年年齢引下げに伴う若年者の消費者教育が実践的な計画となるよう、文部科学省と調整を図った上で自治体の消費者教育推進計画に盛り込み、教育事業の実施回数・参加者数・効果測定をKPIに明記すべきである。	「消費者教育の推進に関する法律」において、地域における消費者教育推進計画の策定に当たっては、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を踏まえることが定められており、同方針においては、若年者への実践的な消費者教育の推進を、当面の重点事項と位置付けています。
181	5 (1) (13)	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行う取組を推進する（事業者の自主的な取組状況の把握及びその公表を含む）。【金融庁・経済産業省】について、民法改正（成年年齢引下げ）により、未成年取消権が適用されないケースが予想されることから、「事業者の自主的な取組」を期待するだけではなく、早急に行政が主体となって、若年者に対する返済能力や支払可能見込額を超えた契約は無効となるよう対策を講じ、広く国民に注意喚起するべきである。	「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において、改正民法が施行される2022年4月までの間に、環境整備の施策の効果が十分な効果を発揮するよう、若年者に対する適切な与信審査を含む施策ごとに工程表を策定し、適切に進捗管理を行っているところです。これまでの会議の開催実績は素案の段階から消費者基本計画工程表の5(1)⑬に記載しているとおりですが、御指摘の点も踏まえ、引き続き環境整備施策に取り組んでまいります。
182	5 (1) (13)	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議が開催され期待しますが、いつまでに何をするのか、具体的な施策を記載してください。また、若年者の金融教育、生活設計に関する教育が必要である一方で、クレジット、貸金業、銀行等の金融機関による与信審査が最後の砦です。法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、若年者に配慮した与信審査基準など自主的取組みを公表し実施するよう記載してください。	「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において、成年年齢の引下げに関する改正民法が施行される2022年4月までの間に、環境整備の施策の効果が十分な効果を発揮するよう、環境整備に関する施策ごとに工程表を策定し、適切に進捗管理を行っているところです。御指摘の点も踏まえ、消費者基本計画工程表に追記したところですが、引き続き環境整備施策に取り組んでまいります。
183	5 (1) (13)	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	成年年齢引下げについて、当事者である若年者は、未成年者契約取消権が18歳になると使えなくなることさえ理解していない状況が見受けられます。また、酒、たばこ、ギャンブルなど、民法改正によりどうなるのか周知する必要があります。そもそも現状も十分に理解されているとは言えない状況であるため、この機会をとらえて、実効性のある周知方法など、具体的な施策を記載してください。	周知活動に関しては、これまでの実績は素案を更新する中で消費者基本計画工程表の5(1)⑬に追記したところですが、御指摘の点も踏まえ、今後も関係省庁と連携しつつ、引き続き周知に努めてまいります。
184	5 (3) ①	越境消費者トラブルへの対応の強化	越境消費者トラブルへの対応の強化については、国民生活センターの越境消費者トラブルの相談体制を充実させるべきである（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（2013年7月10日））。	海外の事業者との取引でトラブルに遭った消費者からの相談を受け付ける窓口として、2015年6月から国民生活センター越境消費者センターを設置し、消費者からの相談に対し助言等を行っています。今後も、海外の消費者相談機関等と連携を図りながら越境消費者トラブルの解決を支援していきます。
185	5 (3) ①	越境消費者トラブルへの対応の強化	外国の法令に基づいて設立された法人、いわゆる外国会社は、日本において登記をしなければ、日本において取引を継続してすることができない（会社法818条1項）。本規程により、日本において外国会社との間で紛争を生じた者について、日本国内に紛争処理の相手方がいるように、外国会社を相手方とする訴えの提起を日本国内でできるようにすることが担保される。	消費者庁ウェブサイトにて、海外サイト含めインターネット通販トラブルの注意点について公表し、また、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）でも、海外の悪質サイトに関する注意喚起を行っています。
186	5 (3) ③	二国間・地域間における政策対話・協力等の実施	しかし、日本国内においてインターネット・HP等で顧客を誘引するなど、明らかに日本において営業行為を行っているにもかかわらず、日本の登記を備えていない外国会社も存在する。こうした事業者については、消費者との間で紛争が生じた場合も、消費者が事業者に対する訴えを容易に行なうことができる、泣き寝入りをせざるを得なくなることもあります。	頂いた御意見については、今後の施策推進の参考とさせていただきます。
187	5 (3) ④	多国間協力の実施	越境消費者トラブルへの対応の強化を掲げるのであれば、こうした状況に対する実態を把握し、日本における登記を備えずに日本国内で営業を行う海外事業者について、取り締まり等の措置を講じていく必要があると考える。	国民生活センター越境消費者センター（CCJ）の海外連携先の拡大に向けた働きかけを行うとともに、国際会議等の動向を注視し、対策を検討していきます。
188	6 (1) ①	消費者行政体制の更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置）	越境消費者紛争では、各国のルールが異なることから、紛争解決や取締りが困難であるため、諸外国とも連携しつつ、越境取引及びその紛争解決におけるルールの国際共通化に向けた議論を開始すべきである（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（2013年7月10日））。	国民生活センター越境消費者センター（CCJ）の海外連携先の拡大に向けた働きかけを行うとともに、国際会議等の動向を注視し、対策を検討していきます。
189	6 (1) ③	消費者委員会の事務局体制の充実・強化等	No.186に関する意見に同じ。	（イ）（ウ）について
190	6 (1) ⑤	国民生活センターによる消費者保護問題の相談支援機能強化等	ア 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまで研修の充実、国家資格化や雇止めの抑止などの施策が行われてきたが道半ばであり、引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである（「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（2012年6月28日））。	（ア）について
191	6 (1) ⑥	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	イ 消費者庁が、特命担当大臣の下で政府全体の消費者保護政策を推進する司令塔機能を果たすとともに、消費者被害事故などの緊急事態に対処し、所管する法制度について迅速な企画・立案・実施を行う機能を果たすためには、担当大臣、各省庁及び国会同一地域に存在することが不可欠であり、これに反するような方針転換をすべきではない（消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書（2013年11月20日））。	（イ）（ウ）について
192	6 (1) ⑦	消費者委員会による消費者保護問題の相談支援機能強化等	ウ 消費者行政新未来創造オフィスは、現在の機能と体制を維持した上で追加措置として行うべきであり、少しでも消費者庁等の機能低下を招くものではない。当連合会は、今後とも、同オフィスの設置が消費者庁等の一部機能移転につながることがないよう今後の推移を厳しく注視していく（試行を終え、改めて消費者庁等の移転に反対する会長声明（2015年8月17日））。	「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定。以下「今後の取組について」という。）において、「徳島県に、消費者行政新未来創造オフィスを置き、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・拠点とする。」とされたところです。他方、「これまで行ってきた迅速な対応を要する業務、対外調整プロセスが重要な業務（国会対応、危機管理、法執行、司令塔機能、制度整備等）は東京で行なうこととされています。
193	6 (1) ⑧	国民生活センターによる消費者保護問題の相談支援機能強化等	なお、消費者委員会の予算は年々削減され、建設もあまりなされていない。単なる審議会ではなく、独立して意見を発することができる新しい委員会としての本来機能が影を薄めつつある。改めて、原点に立ち返るべきである。	また、「今後の取組について」では、「同オフィスの取組は、3年後を目途に検証・見直しを行って、結論を得る」とされています。本年夏には、2020年度の予算や組織に関する考え方を示す必要がありますので、その時点で検証・見直しの結果を反映した要求案をお示してきるよう検討を進めてまいります。
194	6 (1) ⑨	国民生活センターによる消費者保護問題の相談支援機能強化等	消費者委員会は消費者庁等からの諮問事項を審議するほか、任意のテーマを自ら調査して他省庁への建議等を行うという監視機能を有しており、他省庁からの諮問の場合は、専門調査会を開催することはもちろん、建議等の監視機能の行使においても、他省庁や関連事業者、事業者団体からの事情聴取・協議も頻繁に行なうことになる。かかる機能を十全に発揮するため、地方移転をすべきではない（消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書（2015年11月20日））。	なお、これまで同オフィスで取り組んできたモデルプロジェクトについては、全国展開につながるものや、模範となる取組の発信につながる成果が得られており、今後、この成果を、順次全国展開していきたいと考えています。
195	6 (1) ⑩	消費者委員会による消費者保護問題の相談支援機能強化等	消費者委員会の予算は年々削減され、建設もあまりなされていない。単なる審議会ではなく、独立して意見を発することができる新しい委員会としての本来機能が影を薄めつつある。改めて、原点に立ち返るべきである。	（イ）（ウ）について
196	6 (1) ⑪	国民生活センターによる消費者保護問題の相談支援機能強化等	（イ）（ウ）について	「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定。以下「今後の取組について」という。）において、「徳島県に、消費者行政新未来創造オフィスを置き、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・拠点とする。」とされたところです。他方、「これまで行ってきた迅速な対応を要する業務、対外調整プロセスが重要な業務（国会対応、危機管理、法執行、司令塔機能、制度整備等）は東京で行なうこととされています。
197	6 (1) ⑫	国民生活センターによる消費者保護問題の相談支援機能強化等	（イ）（ウ）について	また、「今後の取組について」では、「同オフィスの取組は、3年後を目途に検証・見直しを行って、結論を得る」とされています。本年夏には、2020年度の予算や組織に関する考え方を示す必要がありますので、その時点で検証・見直しの結果を反映した要求案をお示してきるよう検討を進めてまいります。
198	6 (1) ⑬	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
199	6 (1) ⑭	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
200	6 (1) ⑮	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
201	6 (1) ⑯	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
202	6 (1) ⑰	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
203	6 (1) ⑱	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
204	6 (1) ⑲	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
205	6 (1) ⑳	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
206	6 (1) ㉑	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
207	6 (1) ㉒	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
208	6 (1) ㉓	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
209	6 (1) ㉔	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
210	6 (1) ㉕	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
211	6 (1) ㉖	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
212	6 (1) ㉗	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
213	6 (1) ㉘	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
214	6 (1) ㉙	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
215	6 (1) ㉚	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
216	6 (1) ㉛	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
217	6 (1) ㉜	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
218	6 (1) ㉝	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
219	6 (1) ㉞	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
220	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
221	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
222	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
223	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
224	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
225	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
226	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
227	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
228	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
229	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
230	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
231	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
232	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
233	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	（イ）（ウ）について
234	6 (1) ㉟	消費者政策の推進等に向けた関係府省庁等の連携強化	（イ）（ウ）について	

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所		頂いた御意見	御意見への回答	
192	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	消費者教育の推進や被害の防止には、地方自治体の体制の整備が必要不可欠です。しかし、2019年度予算は地方消費者行政強化交付金が40億円の要求に対して22億円となり前年比でマイナス2億円にとどまりました。また、全国消費者団体連絡会が実施する地方消費者行政プロジェクトの調査では地方消費者行政強化交付金の使い勝手についても自治体から不満の声が出される状況となっています。2019年1月から地方消費者行政強化キャラバンが改修及び幹部職員によって実施されていますが、地方自治体の状況をよく分析し地方消費者行政の充実・強化に向けて取り組むことを工程表本文に明記してください。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っています。
193	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」等を行い、国による地方消費者行政支援策のあり方検討を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」について、幅広い事業で活用できるように、地方自治体の声を聞き、活かす工夫をしてください。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、2019年1月から実施した「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っており、今後、こちらを踏まえて必要な施策を検討してまいります。
194	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	・地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」について、交付金減に伴う自治体の実態把握を行うとともに、幅広い事業で活用できるよう自治体のニーズを踏まえ制度改善を行ってください。 ・消費生活相談員の処遇について、働きかけを強めるため、一定の基準を設けてください。 ・相談業務の広域連携は、様々なパターンで実施されていますが、状況を把握し、より有効で合理的な広域連携の施策を提示できるようにしてください。 ・改修(大臣・副大臣・政務官)及び幹部職員が全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける「地方消費者行政強化キャラバン」を進めていますが、これを取組に明記するとともに、その効果検証の実施も取組に明記してください。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、2019年1月から実施した「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っており、今後、こちらを踏まえて必要な施策を検討してまいります。 なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の6(2)①に「地方消費者行政強化キャラバン」の状況を追記しました。
195	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	・地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」について、交付金減に伴う自治体の実態把握を行うとともに、幅広い事業で活用できるよう自治体のニーズを踏まえ制度改善を行ってください。 ・改修(大臣・副大臣・政務官)及び幹部職員が全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛けける「地方消費者行政強化キャラバン」を進めていますが、これを取組に明記するとともに、その効果検証の実施も取組に明記してください。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、2019年1月から実施した「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っており、今後、こちらを踏まえて必要な施策を検討してまいります。 なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の6(2)①に「地方消費者行政強化キャラバン」の状況を追記しました。
196	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	ア 都道府県の消費者法令に基づく行政処分が大幅に減少しており、全体として地方消費者行政の弱体化が懸念されるところ、地方消費者行政の更なる強化抜充を図るべきである「地方消費者行政の抜本的抜充を求める意見書(2008年6月19日)」、地方消費者行政の持続的強化を求める意見書(2012年6月14日)。 また、市町村の消費者センターの設立が促進されても、都道府県レベルの消費者相談員の人員は減少し、都道府県の消費者保護部局や相談センター支局の統廃合が進んで都道府県レベルの消費者行政機能の低下が危惧される。都道府県レベルの消費者行政機能の維持・充実を図るべきである(「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(2012年6月28日))。 イ 地方公共団体の消費者行政は、その基盤がなお不十分である。財政的支援を含めて、更なる国による積極的な支援が求められる。地方消費者行政の推進のためには、地方消費者行政のための特定財源を少なくとも今後10年間継続するとともに、2018年度以降の新規事業にも適用対象を含めるようすべきであり、国の事務の性質を有する消費者行政費用を恒久的に国が負担することとすべきである(「新たに「消費者基本計画(素案)」に対する意見書(2010年2月18日)、「消費者基本計画」の検討・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日)、「地方消費者行政の一層の強化を求める意見書」(2017年5月1日))。 ウ 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまでに研修の充実や国家資格化や履止めの抑止などの施策が行われてきたが、引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである。また、消費者行政担当職員は減少傾向が続いている。消費者庁は、地方の消費者行政担当職員が増員されるよう地方公共団体へ働きかけること、消費者庁と国民生活センターは、消費者行政担当職員の資質の向上に向けた抜本的な研修の充実に取り組むことが必要である。さらに、国は、地方消費者行政における法執行、啓発・地域連携等の企画立案、他部署・他機関との連絡調整、商品テスト等の業務を担当する職員の配置人数の増加及び専門的資質の向上に向け、実効性ある施策を講ずるべきである(「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(2012年6月28日)、「消費者基本計画(素案)」に対する意見書(2015年2月18日)、地方消費者行政の一層の強化を求める意見書(2017年5月1日))。 エ 以上で述べた施策を実行可能とするだけの予算は、地方自治体だけでは賄えないことはこの10年で実証済みであるから、国において抜本的な支援策をとる必要がある。	(アについて) 地方消費者行政の充実については、法執行体制の強化や消費生活相談体制の充実・強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政強化交付金を通じた支援を実施しているところです。また、都道府県の法執行担当者を対象として、毎年、定期的に情報共有や執行力強化を図るための会議や研修会を開催し、都道府県における執行体制の強化に努めているところです。 (イ、ウ、エについて) 御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、2019年1月から実施した「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っており、今後、こちらを踏まえて必要な施策を検討してまいります。 また、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進するため、履止めの見直しを含めた、消費生活相談員の処遇改善の働きかけや、消費生活相談員資格試験制度の適切な運用を行い、消費生活相談員の専門性の向上を図ること等、引き続き取り組んでまいります。
197	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	地方消費者行政の充実・強化として、地方消費者行政強化交付金がありますが自治体からは使い勝手が悪いとの声があります。自治体のニーズを調査の上幅広い事業で活用できるようにしてください。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、2019年1月から実施した「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っており、今後、こちらを踏まえて必要な施策を検討してまいります。
198	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	新たに導入された地方消費者行政強化交付金は、交付金を使用できる事業メニューの限定、補助率2分の1の条件から、地方自治体で十分に活用されておらず、地方消費者行政の後退が危惧されています。また、消費者行政の現場が要望するテーマと国の重点施策が必ずしも一致しているとは言えません。地方自治体のニーズに踏まえた支援を望みます。さらに、地方自治体における自主財源確保が難しい状況にあるなか、国による恒久的な財源措置は絶対に必要です。消費生活相談員の処遇も改善されていないことから人材の確保ができていません。必要な支援について検討することを記載してください。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っています。
199	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	・地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置や相談員の配置基準の検討」を取組に加えてください。また「地方消費者行政強化交付金」については、私どもが継続して行ってる調査では複数の自治体から使い勝手の悪さも指摘されています。自治体の活用実態の把握を行い、幅広い事業で活用できるよう自治体のニーズを踏まえた制度改善を行ってください。 ・2019年1月から、改修及び幹部職員による「地方消費者行政強化キャラバン」が進められていますが、この取組と結果について地方消費者行政の強化の取り組みとして工程表に明記してください。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、2019年1月から実施した「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っています。 なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の6(2)①に「地方消費者行政強化キャラバン」の状況を追記しました。
200	6	(2) ①	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	通信技術が発達し、地方においても消費者相談が受けられる状況となっていることに加え、他の財政需要もある中で、地方消費者行政のさらなる充実・強化のための財政的支援については、慎重に検討すべきである。	御指摘の点については、地方消費者行政強化交付金等を通じて、これまでに整備してきた地方消費者行政の体制の維持・充実のための事業を引き続き支援するとともに、国として取り組むべき重要消費者政策の推進に資する取組を支援していきます。併せて、2019年1月から実施した「地方消費者行政強化キャラバン」を通じて自主財源に裏付けられた消費者行政予算の確保も含め地方消費者行政の充実について地方公共団体に働きかけていくとともに、交付金についての意見交換も行っています。 なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の6(2)①に「地方消費者行政強化キャラバン」の状況を追記しました。
201	6	(2) ②	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	高齢者による訪問販売の被害などは、消費者被害防止の観点だけでなく福祉分野にも関係する課題といえます。工程表の本文には既存の他分野ネットワークとの連携について記載がありますが、地方自治体の現場ではそのような既存のネットワークの有効活用が進んでいない実態があります。他分野の既存の見守りネットワークの活用を含め協議会の設置が円滑に進められるよう調整し、国は先進事例の共有や設置のためのマニュアルの普及を進めるようしてください。 上記を受けて、工程表の常表には「協議会設置に向けた課題解決のための先進事例集の作成・公表」に加えて「普及」も明記してください。 また、「協議会設置のためのマニュアル」についても同様に、「作成・公表」の後に「普及」を追記してください。	御指摘のとおり、高齢者等の消費者被害の未然防止・被害救済のためには消費者行政部局と福祉部局との連携は必要不可欠と認識しております。消費者安全確保地域協議会設置の手引きにおいても福祉部局との連携の必要性については丁寧に説明しております。御意見を踏まえまして、消費者基本計画工程表には先進事例及び手引きの公表・普及を追記し、修正いたしました。設置地方公共団体の先進事例や手引きの一層の周知を図るとともに、要請があれば、各地方公共団体及びその福祉部局に御説明に伺うなど、引き続き丁寧に取り組んでまいります。 なお、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表の6(2)①に「地方消費者行政強化キャラバン」の状況を追記しました。
202	6	(2) ②	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	消費者安全確保地域協議会の活動がどの程度の実効性を発揮しているのかを測るKPIを設定し、その進捗を検証できる指標を設定してください。	先進事例の収集に際しては協議会の構成員や活動内容等についても報告いただいており、協議会活動における実効性についても、適宜把握しているところです。 また、御指摘のとおり、消費者安全確保地域協議会の設置により、個人情報の共有が可能となることで、個人情報を活用した見守りリストの作成等により重点的な見守り活動が行えることのほか、福祉関係者等も含めた構成員が見守り活動の際に察知した消費者被害の端緒について、本人の判断力の低下等を理由に仮に本人同意が得られないとしても適切に消費生活セシナーにつながるという効果も期待されます。 こうした消費者安全確保地域協議会の機能や役割について、消費者行政部局のみならず、福祉関係者や見守りの担い手にも適切に伝わるよう「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」を作成しました。 先進事例や手引きを活用し、各地で地域の実情に応じて、消費者安全確保地域協議会が有効に機能するように取組を進めつつ、実態把握にも努めてまいります。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	御意見への回答	
203	6	(2)	②	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	消費者安全確保地域協議会について、個人情報の取り扱いが可能であること、消費者被害の防止など協議会の役割が十分発揮されるところもあります。協議会として年数回の会議をするだけではなく、機能しているかどうかが重要です。「先進事例の収集や共有」も必要ですが、全体として、実態把握も取組に加えてください。	先進事例の収集に際しては消費者安全確保地域協議会の構成員や活動内容等についても報告をいただいており、協議会活動における実効性についても適宜把握をしているところです。御指摘のとおり、個人情報の共有が可能となったことにより、例えば、本人の判断力の低下などにより本人同意が得られず、これまで個人情報の壁に遮られて消費生活センターにつながっていなかった消費者被害が、今後は適切に消費生活センターにつながることが期待されます。消費者基本計画工程表にも明記しているマニュアル(消費者安全確保地域協議会設置の手引き)において、この点を丁寧に説明しております。マニュアル等を使い、その理解の普及が図れるよう支援をしてまいります。
204	6	(2)	②	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	消費者安全確保地域協議会について、個人情報の取り扱いが可能であること、消費者被害の防止など協議会の役割が十分発揮されるところもあります。協議会として年数回の会議をするだけではなく、機能しているかどうかが重要です。「先進事例の収集や共有」も必要ですが、全体として、実態把握も取組に加えてください。	先進事例の収集に際しては消費者安全確保地域協議会の構成員や活動内容等についても報告を頂いており、協議会活動における実効性についても適宜把握をしているところです。御指摘のとおり、個人情報の共有が可能となったことにより、例えば、本人の判断力の低下などにより本人同意が得られず、これまで個人情報の壁に遮られて消費生活センターにつながっていなかった消費者被害が、今後は適切に消費生活センターにつながることが期待されます。その意味においても、消費者安全確保協議会では個人情報の共有「あり」とした活動を行っていただけよう、消費者基本計画工程表にも明記しているマニュアル(消費者安全確保地域協議会設置の手引き)においてこの点を丁寧に説明しております。個人情報を共有することにより、より実効性あるネットワークの構築となること等、先進事例やマニュアルを通して、その理解を図ってまいりたいと考えます。
205	6	(2)	②	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	ア 高齢者等の消費者被害予防ネットワークの在り方については、連携すべき機関や支援の在り方を適切に整理し、真に実効性のあるものが構築されるように支援をなすべきである(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(2013年12月19日))。 イ 地域の見守りネットワークの構築について、地域における見守りに関する先進事例の収集と情報提供を行い、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用を支援することにより、ネットワークの構築を推進するとしていることに加え、協力員・協力団体となり得る人材育成や団体に対する支援が取り組むべき施策を進めるべきである(消費者市民サポートー(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年11月21日))。 ウ 地域ネットワークの形成のため地域で消費者問題について関心を持って行動する人材(消費者安全法における消費生活協力員等)の育成とその活動に対する継続的支援が不可欠であり、国において、消費生活協力員等の人材育成のため、研修カリキュラムの整備、都道府県など人材育成に取り組む自治体に対する研修費等の財政援助、簡易な資格認定制度の整備等の具体的な支援策が更に検討されるべきである(消費者市民サポートー(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年1月21日))。	(ア)なお書きについて 御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。 なお、地域における人材育成については、国民生活センターにおいて消費生活センター研修を実施しているほか、地方公共団体における消費者教育や見守り等の担い手の育成のための事業に対しては、地方消費者行政強化交付金等を通じて支援を行っています。また、地方公共団体における消費生活協力員・協力団体の活用事例については、消費者安全確保地域協議会の設置事例と共に、引き続き事例の収集・共有を図ってまいります。 (ア)なお書きについて 御指摘の周知の取組が、2017年1月に消費者委員会から発出された建議の趣旨も踏まえたものとして、当該建議の対象となっている厚生労働省により進められていることからすれば、原案のように位置付ける方がむしろ適切であると考えております。
206	6	(2)	②	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	見守りネットワークの構築については、福祉部局のネットワークと連携して進めている地方自治体がある一方、庁内連携が進まず構築の形を模索している地方自治体もあります。今後、ますます高齢化が進み見守りネットワークの必要性が高まることから国と都道府県による支援が必要です。各自治体の事情に合わせた支援を検討することを記載してください。	消費者安全確保地域協議会の設置により、個人情報の共有が可能となることで、個人情報を活用した見守りリストの作成等により重点的な見守り活動が行えることのほか、福祉関係者等も含めた構成員が見守り活動の際に察知した消費者被害の端緒について、本人の判断力の低下等を理由に仮に本人同意が得られないとしても適切に消費生活センターにつながるという効果も期待されます。 こうした消費者安全確保地域協議会の機能や役割について、消費者行政部局のみならず、福祉関係者や見守りの担い手にも適切に伝わるよう「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」を作成しました。 また、2015年7月には厚生労働省から都道府県の長宛てに、2016年3月及び2017年5月には警察庁から都道府県警察本部長宛てに、消費者安全確保地域協議会も活用した高齢者等の消費者被害への対応についての協力についての通知が発出されています。 こうした取組を通じて、各地で地域の実情に応じて、消費者安全確保地域協議会が有効に機能するよう努めてまいります。
207	6	(2)	②	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	改正消費者安全法に基づく消費者安全地域協議会の設立に関して、地域によっては福祉部局を中心とするネットワークがすでに存在しており、そうした自治体の中には重ねての消費者安全地域協議会の設立が困難なところもあります。「課題解決の先進事例集の作成・公表」だけでなく、それに基づいた支援策の検討・実施についても工程表に記載してください。また、設立した協議会が機能しているかどうかが重要ですので、実態把握も取組に加え、KPIも設定してください。	先進事例の収集に際しては消費者安全確保協議会の構成員や活動内容等についても報告をいただいており、協議会活動における実効性についても適宜把握しているところです。 消費者安全確保地域協議会の設置により、個人情報の共有が可能となることで、個人情報を活用した見守りリストの作成等により重点的な見守り活動が行えることのほか、福祉関係者等も含めた構成員が見守り活動の際に察知した消費者被害の端緒について、本人の判断力の低下等を理由に仮に本人同意が得られないとしても適切に消費生活センターにつながるという効果も期待されます。 こうした消費者安全確保地域協議会の機能や役割について、消費者行政部局のみならず、福祉関係者や見守りの担い手にも適切に伝わるよう「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」を作成しました。手引きの中では、消費者安全確保地域協議会設立に当たり、福祉部局を始めとする既存ネットワークの活用も推奨しており、消費者基本計画工程表の改定に当たり、消費者安全確保地域協議会設置のためのマニュアルである当該手引きの作成・公表についても追記しています。 先進事例や手引きを活用し、各地で地域の実情に応じて、消費者安全確保地域協議会が有効に機能するよう取組を進めつつ、実態把握にも努めてまいります。
208	6	(2)	④	都道府県における法執行強化	消費者問題は複数都道府県にまたがり広域的に発生することがほとんどであることから、国における執行力を強化とともに、国(消費者庁、経済産業省)と都道府県間の情報共有と連携を強化し、事案によって国と都道府県が役割分担するなどの対策が更に検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	各都道府県及び政令指定都市の消費者問題に關わる職員を対象に消費者庁所管法令執行担当者研修を開催しております。 毎年度当初に初任者研修を開催し、初めて消費者問題に關わる職員向けに基礎の学習を、また、第三四半期に専門知識や実践力を身に付けるための専門研修を開催し、法執行強化を行っています。 研修では、各都道府県等の担当者が一同に集まり、情報共有するとともに連携を強化しています。 これらについては、既に、消費者基本計画工程表の6(2)(4)に記載されています。 (特定商取引法について) 都道府県との連携強化に係る具体的な措置として、定期的に情報共有のための会議や研修会を開催しているほか、国と地方の執行部門を結ぶ調査情報システム「特商法執行ネット」の全面的な更新を行い、2018年4月から新システムの運用を開始しました。 (景品表示法、特定商取引法について) 都道府県の法執行担当者を対象として、毎年、定期的に情報共有や執行力強化を図るための会議や研修会を開催し、都道府県における執行体制の強化に努めているところです。
209	6	(2)	⑦	消費生活相談情報の活用	全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の入力業務は、相談員相互の情報交換の意味とともに、消費者安全法に基づく消費者事故情報の国への通知の意義を有するものであるが、地方の相談窓口における入力の負担は相当大きい。全国からできるだけ漏れなく、迅速かつ正確な情報入力を確保するため、PIO-NETの入力及び内容チェックに係る人件費の一定割合を国が継続的に負担することが検討されるべきである「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(2012年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日)。	PIO-NETの登録に関しては、①地方における相談の充実に資する、②国として情報収集を行い、注意喚起や法執行の端緒等の施策立案に資する、という二つの側面を有しており、このため、国としては、国民生活センターからPIO-NET機器の提供を行なうという支援をしている一方で、入力業務の負担は地方公共団体においても負担されています。PIO-NETへの入力及び・チェックに係る負担の軽減・業務の効率化を図るため、次期PIO-NETでは、事業者情報入力の負担軽減、決裁プロセスの見直し等に取り組んでまいります。
210	全 体	—	—	SDGsの推進に関する取組	今回示された消費者基本計画工程表改定素案については、持続可能な開発目標(SDGs)について、別表形式で掲示する対応から、本文などの中でSDGsの理念の実現に資する個別施策として記載が行われていますが、本文との関係でもどのようにSDGsと関係するかが不透明です。少なくともSDGs17の目標や「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題のどの内容と対応するかを明記するなど関係性を見る化してください。	御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の関係する個々の項目に、関連する可能性のある目標の番号を追記しました。
211	全 体	—	—	SDGsの推進に関する取組	今回示された消費者基本計画工程表改定素案については、持続可能な開発目標(SDGs)について、本文などの中でSDGsの理念の実現に資する個別施策として記載が行われていますが、本文との関係でもどのようにSDGsと関係するかが不透明です。SDGs17の目標や「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題のどの内容と対応するかを明記するなど、関係性がわかるよう記載されることを望みます。	御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の関係する個々の項目に、関連する可能性のある目標の番号を追記しました。
212	全 体	—	—	SDGsの推進に関する取組	工程表改定素案では、冒頭の補足説明【補足1】において、2015年に国連で採択された持続的な開発目標(SDGs)について、「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会における議論も踏まえ、消費者庁を中心に政府全体として、第4期消費者基本計画の立案に向けた検討を進めていくこととなるが、その中でも、SDGsの趣旨をできるだけ組み入れていく必要がある」とし、工程表改定素案の関連する項目に「(※SDGs関連)」と記載している。 しかし、工程表改定素案で関連づけられた項目が、SDGsに掲げられたどの具体的目標と関連しているかが明確になっていない。 SDGsの具体的目標との関連性を明らかにした上で、工程表改定素案に明記すべきである。	御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の関係する個々の項目に、関連する可能性のある目標の番号を追記しました。
213	全 体	—	—	SDGsの推進に関する取組	国際的な開発目標であるSDGsの国内での達成に向けては、消費者基本計画としてもその実現に具体的な政策で応えることが重要である。私たちの日頃のくらし一つ一つが、SDGsにつながることを意識できるよう、工程表の重点施策を含め、出来るだけ多くの施策について、SDGs17の目標や「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題と呼応させるなどの「見える化」を求める。	御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の関係する個々の項目に、関連する可能性のある目標の番号を追記しました。

## 「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

※2019年4月26日時点の情報により作成しています。なお、今回の回答作成に際しては、改定工程表と同様、基本的に西暦を用いています。

意見No.	素案の対象箇所	頂いた御意見	御意見への回答	
214	全体	SDGsの推進に関する取組	今回の「消費者基本計画工程表改定素案」では、持続可能な開発目標(SDGs)について本文項目部分に(※SDGs関連)と表記されるようになりましたが、本文中にどの部分がSDGsにかかわっているかの記述がなく、それぞれの項目がSDGs17の目標との関連性がわかりません。本文中にどのようにかかわるのか記述するか、以前のように工程表の関連部分を集約した一覧を作成してください。	御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の関係する個々の項目に、関連する可能性のある目標の番号を追記しました。
215	全体	参考3	参考3 AI・IoT・ビッグデータに関する施策の状況について、AI・IoTの発展に付随して、消費者の意図した情報が盗み取られるなどを防止するため、個人情報のコントロール機能を徹底するため、「②情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策」を特段のスピード感をもって推進していただきたい。	頂いた御意見も踏まえ、引き続き適切に取り組んでまいります。
216	全体	○工程表の構成とKPIのあり方について ・それぞれの項目において、いつまでに何をするのかが分かるように表記してください。 ・KPIは、施策の到達目標の達成度で評価する必要があります。実績の数値などの記載で済ますのではなく、施策目標の到達度で評価してください。	これまで、可能な限り、消費者基本計画工程表の帯表の細分化、KPIの見直し等を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。	
217	全体	○工程表の構成とKPIのあり方について ・それぞれの項目において、いつまでに何をするのか、消費者が一番知りたい計画の実効性が全く見えてきません。年度毎に区切つてあるのに、一本の矢印になっているのでは意味がありません。より具体的な記述にしてください。 ・KPIについては、施策の目標の達成度で評価しなければいけません。情報発信の数値などの記載は、その基にはなりますが、施策の目標自体ではありません。KPIの設定項目は、次期第4期基本計画策定を待たず全面的に見直してください。	これまで、可能な限り、消費者基本計画工程表の帯表の細分化、KPIの見直し等を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。	
218	全体	来年度は5年間の最終年度になります。この間、各項目について、どのような施策を実施してきたのか、来年度は最終年度として何を実施するのか、国民が施策について評価できるように具体的に記載してください。そして、次の基本計画にどうつなげていくのかを明確にしていただきたい。	これまでの各年度における消費者基本計画工程表の改定が、御意見でお示しいただいた内容を明らかにする取組であると理解しています。引き続き、各施策が適切に推進されるよう、努めてまいります。	
219	全体	○水道事業民営化についての対応 昨年の水道法改正で今後、自治体の水道政策の変更が住民に大きな影響を与える懸念があります。厚労省の審議会の議論も注視しながら、公共料金としての水道料金への監視をすすめてください。	水道料金については、原則として水道事業を経営することとされている市町村が定めるものとされており、消費者庁が事前に協議等を受ける公共料金には含まれておりませんが、必要に応じ、議論の状況について注視してまいります。なお、2011年のPFI法改正によりコンセッション方式が創設された当初から、水道事業については住民に対する給水責任を民間事業者に負わせる形であればコンセッション方式を導入することができました。2018年12月に成立した今回の水道法改正では、事業の確実かつ安定的な運営のため公の関与を強化し、給水責任は地方公共団体に残した上で、厚生労働大臣の許可を受けてコンセッション方式を実施可能にしたもので、したがって、コンセッション方式の導入について、国や地方公共団体の関与を強めた上で官民連携の選択肢の一つとして実施することを可能としたもので、水道事業自体を「民営化」するものではありません。	
220	全体	○消費税増税に関する取り組み 消費税増税に向けて、便乗値上げなどへの具体的な対策をすすめてください。また、クレジットカードや電子決済の普及、東京オリンピック・パラリンピックにむけてスマホ等決済の普及が見込まれますがこうした取引に関しての詐欺的犯罪発生も懸念されます。被害防止対策をすすめてください。	2019年10月に予定されている消費税率引上げについては、消費税の円滑かつ適正な転嫁を進めるべく物価モニターモニタ調査の規模を拡充し、情報収集を図るとともに、前回引上げ時と同様に便乗値上げに係る情報相談窓口を設けるなどの対応を予定しております。 その他、御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。	