

2010年2月23日

消費者庁企画課 御中

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
消費者提言特別委員会

〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18

第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678

FAX 03-3718-4015

新たな「消費者基本計画（素案）」に対する意見（総論について）

1. 新たな「消費者基本計画」全般の評価

行政の「パラダイムの転換」を行うための真の拠点となるものであると宣言している点は消費者庁・消費者委員会の存在意義、意気込みを表現したものとして評価します。

しかしながら、総合的に、「行政のパラダイムの転換を担う消費者庁」と自認している割には「各省庁」へのリーダーシップを発揮し、能動的に政策立案・実施する姿勢が欠落しているような印象を受けます。つまり、各省庁から出された施策をそのままコピーペーストしたような各論では、消費者庁の主体性も、意欲も見えないものとなっていると感じられます。更に言うなら、消費者庁そのものが実施すべき施策を独立行政法人任せにするような主客転倒した施策も各所に見受けられ、収集した情報の活用などの主体的取り組みも明確ではありません。

総論では、①消費者基本計画を、国の消費者行政が形式的とりまとめを排し具体的な計画として位置づけ検証・評価・監視を実施する枠組みを作った経緯、②今回消費者庁の発足に伴い更に進化した市民参加型の緻密な精度の高い計画をいかに立てたかを述べ、③歴史の検証と今回のパラダイムが転換した後の基本計画の位置づけを明示的に謳いあげるべきと考えます。要は、消費者のどのような期待を背負って設立された消費者庁かを真摯に受け止め、消費者起点の基本計画の位置づけ・あり方の表明が求められます。その上で、消費者庁の骨格政策と消費者庁主導のもと各省庁の消費者政策の横断的課題に横串を刺し、省庁の重点課題を明確にさせるよう司令塔としての役割を内外に表明することが重要です。その整理を的確に実施すれば、各省庁が実施すべき施策と独立行政法人に委託したような施策が混同することもなくなります。

以上の方向付けを明確にすることにより、民法（債権関係）改正の法制審議会の議論などに対しても消費者保護の視点での検討を要請指導したり、消費者庁そのものの情報収集ネットワークシステムの構築が急がれたり、事故の原因究明機関の横断的協力体制に

対するイニシアチブの発揮、また、事故原因結果に対する第三者評価機関の設立の検討など喫緊の課題が見えてくるはずです。

2. 「消費者基本計画」の記載項目への意見

項目的には前回のパブリックコメント募集時に提起した項目については、ほぼ取り込まれている点は評価します。しかしながら、具体的な施策が殆ど記載されていません。特に消費者庁に期待される各省庁の分野横断的、横串的な施策や法制定について提案されていない点に大きな不満があります。

今後5年間の計画に消費者庁が設立されたことを契機に新たなチャレンジとして新規分野横断的な具体的な施策が打ち出されることを切望します。取り込んでいただきたい施策案を列記します。

- ① 製品事故調査機関のあり方一分担・統合・新設等一の検討と推進
- ② 横断的、包括的な消費者安全確保に関するガイド、指針作りと普及
（『消費者安全確保に関する基本的方針（案）』の更なる発展推進）
- ③ 消費者契約・取引の適正化に向けての環境整備
- ④ 消費者教育推進法制定を含む消費者教育・啓発の包括的調整と推進
（消費者市民社会形成の概念の検討取入れを含む）
- ⑤ 政府全体で実施する食品安全行政に関するリスクコミュニケーションの総合的調整と推進
- ⑥ 全省庁を含む消費者に分りやすい食品表示
- ⑦ 個人情報保護法について営業目的規制強化と過剰反応防止の観点からの全面的検証
- ⑧ 情報通信技術サービス事業全体に対する横断的ルール整備（必要なら法整備を含め）
- ⑨ 各ADR機関が行う紛争解決について消費者の視点から評価・検証及び、官制ADRの民間活力阻害要因の分析
- ⑩ 低炭素社会実現における費用対効果、25%削減における負担と成長の見える化、そして実現に向けてのロードマップ作成と消費者への啓発・普及

3. 「消費者基本計画」の各項目への意見

- 1-④ 消費者の安全と安心の確保に向けて、事業者が自主的な取組に努めるとともに、政府としてもそのための適切な措置を講ずること」について

事業者の自主的取組に言及し、政府が適切な措置を講ずるとしたことは消費者の安全と安心の確保につながるものであり、評価できますが、さらに一步を進め、各省庁が、事業者の自主的取組を促すことを付加することで、消費者庁が司令塔の役割を果たすことにつながると思われます。

2. 消費者政策の基本的方向

基本的方向とし3項目（(1) (2) (3)）を柱として掲げ、3項目が併記されています。基本的方向として掲げられた3項目に対し異議はありませんが、このたび消費者庁が設立され、パラダイム転換の拠点を掲げる趣旨から言えば、これまで国の行政には無かった消費者起点行政を確立すると宣言し、中心となる柱を『消費者の権利の尊重と消費者の自立支援』とし、それを支える重要な施策として（2）、（3）を掲げるほうが、国民に対する消費者庁設立意義がよく伝わり、理解しやすいではありませんか。

以上

新たな「消費者基本計画（素案）」に対する意見（具体的施策について）

<具体的施策への意見>

具体的施策1

重大事故等の情報収集や追跡調査、原因究明を行うだけでなく、起きてしまった事故への救済対策や、誤報などが起きないための対策も講じておくべきです。

具体的施策4

具体的施策の文章は分かりにくいので、下記の文章を提案します。

有識者に頼るのではなく、また国民の関心の高いテーマだけに特定するのではなく、消費者被害全体を範疇に、トラブルや事故に実際に遭った被害者や被害救済に当たった現場の担当者などを交えて、消費者の安全・安心の確保のための情報収集・分析手法を検討すべきです。

そうでなければ、今までの審議会形式での検討と変わらず、消費者目線に立った施策にはならないのではないのでしょうか

具体的施策5

消費者庁に通知された重大事故等、消費者事故に関する情報、その他の情報は迅速かつ分かりやすく、全ての消費者に伝える必要があります。施策5には「消費者への情報提供に当たっては、報道発表やホームページへの掲載に加え、消費者団体など各種団体との連携など、幅広く、分かりやすい情報提供を行うよう努める」となっていますが、「努める」を外し「重要度・緊急度・リスクに応じた効果的かつ分かりやすい情報提供を行う」にしてください。

従来の方法に加え、確実に消費者に届けるプッシュ型の情報提供方法を検討することを

付記すべきだと考えます。

事業者による注意喚起や適切なリコールの自主的な取り組みを促進することが必要です。消費者政策の基本的方向には記載があるものの具体的施策には記載がないことから追加記載が必要です。

食品のリコール情報を重要度・緊急度・リスクに応じた効果的でかつ分かりやすく周知する方策について検討してください。

ガイドラインあるいは食品リコール法の制定など適切なリコールを促進することが求められます。関係省庁、消費者団体、事業者団体等関係者との連携のもとに、適切なリコールについて検討すべきだと考えます。

食品のリコール情報については地方自治体が事業者の報告制度を設けていますが、消費者庁が一元的に管理することで、事業者の負担を軽減し、ひいては消費者への速やかな情報提供が可能になります。地方自治体との連携等有効な報告制度を検討すべきです。

具体的施策 8、9、10、11、12、13、150

情報提供は消費者庁が責任を持って行うべきで、各省庁が連携して、迅速に情報提供を行うことが必要です。

「国における PIO-NET 端末の設置基準の検討を踏まえ、関係機関に端末を追加配備する」とありますが、ここでの関係機関には消費者団体は考慮されていないように思われます。150 では「消費者被害の情報収集を行う消費者団体等多様なコミュニティへの情報提供や・・・」とあります。消費者被害の情報集のみならず、被害の救済や被害の防止のために活動している消費者団体には、国や国民生活センターが持っている情報の直接提供の検討を望みます。

現時点では、PIO-NET に収集される情報を基にしたの基盤整備は必要ですが、将来的には、消費者庁の情報収集ネットワークシステムとして機能するよう整備すべきです。

そして、国民生活センターだけの閉鎖的な情報収集のシステムで終わらないように、他の公的機関や専門機関の情報も、たとえば「事故情報データバンク」などの情報も収集でき、最終的に国の総合的な「消費者情報ネットワークシステム」として機能するようになるべきです。時代の変化に伴う被害実態を把握・分析し、原因究明や被害防止までの情報発信できるような総合情報システムの構築を図って行くようにすべきです。

なお、現在進められている PIO-NET の地方自治体への配備については、その維持・管理等の人的負担が大きいと聞きます。総合情報システムを構築する際には、メンテナンスやソフトのバージョンアップ等のバックアップ体制の人的負担や費用負担も視野に入れて国の事業として検討して下さい。

具体的施策 16、46、91

削除してよいと思います。

施策番号16の「キッズデザイン」の普及活動、施策番号46の原料原産地表示を事業者
にアドバイスするためのアドバイザー育成、施策番号91のエステティック関係団体
におけるエステシヤンの教育は、いずれも、各省庁の所管業界団体に向けての施策であり、
消費者基本計画に盛り込むべき施策ではないと考えます。

具体的施策22

自動車メーカーからの情報収集については、これまで以上に、国内外での死亡・負傷事
故情報、物損事故、消費者苦情数、社内のフィールドレポート数など、海外で収集され
ていると同程度の、リコールにつながる情報を早期に集める必要があります。また自
動車不具合情報についても、一層のPRにより、ユーザーからの情報を収集していただき
たいと考えます。

具体的施策30

消費者契約法の成立時に衆参議両院で付帯決議され、5年を目途に本法の改正を検討する
ことになっています。しかし未だに法改正は行われておりません。早急に消費者取引の
現状と問題点を明らかにし、法改正に向けての検討を進める必要があります。

具体的施策31

商品先物取引法については、掲載の担当省庁に消費者庁・警察庁が連携して、同法の迅
速かつ適正な執行が強化されることを強く望みます。

さらに、迅速かつ適正な執行を行うだけでなく、すでに法規制を逃れた新手の類似商法
や法規制を回避するような手口で勧誘する事業者が出てきています。これらの事業者を
を封じる手立ても、所管庁に任せるのではなく消費者庁が指示して講じておくべきです。
取引所外での取引や海外先物取引で、法執行前に荒稼ぎするような事業者が発生してい
くことが予想されます。早期の許可制導入が必要と考えます。後手に回らないよう担当
省庁には監視強化を求めます。

具体的施策32

クレジット取引については、改正法の成立という抑止効果や事業者の自主的な対策等で、
被害の多かった個別クレジットの分野の相談は減少しています。

逆に、改正法の対象にならなかった包括クレジットの分野での相談が、リボ払いの利用
と共に増加しています。また、決済代行業者や海外ブランドの提携カードなどが関係
する複雑化・国際化したクレジット被害が目立ちます。これらの包括クレジットの被害
に迅速に対応する必要があります。今後特に、リボ払いによる多重債務者の発生が若年
層で広がる可能性が高く、こうした被害の動向を踏まえ、被害が拡大しないように迅速
で効果的な方策の検討を行うべきです。

具体的施策 3 3、3 4

改正特商法では電子メール広告の送信についてのオプトイン規制が導入されましたが、すでに施行後 1 年が経過しますが迷惑電子メール広告は一向に減少する気配がありません。逆に広告メールではなく、一般の個人的なメールを装った勧誘メールが横行し、改正法の効果は皆無に等しいと言えます。

また、インターネットを利用する通信販売等では、トラブルもインターネット接続サービス事業者（プロバイダ）や携帯電話会社、金融機関や警察などが違法な迷惑メールや広告メールが横行している実態を把握していても、被害者の申し出だけではウェブサイトや会員登録の削除、振込口座の停止などの対応が遅くて、行政や業界の監視体制も殆ど機能していないのが現状です。

原因の一つには海外の電子メール広告規制が不十分であるためと聞きます。至急、国際的な対応まで踏み込んで基本計画に盛り込んで下さい。

単なる「厳正な執行」の表現にとどまらず、このような具体的な被害への対応策について、違法業者を排除し被害救済にあたるためには、総務省や金融庁、警察庁、販売業者やプロバイダ、携帯電話会社など通信販売に関わる関係者全体で取組む手立てを検討すべきです。

具体的施策 3 5

担当省庁を金融庁に限定しないで、外国為替証拠金取引やファンドを扱う登録業者について、消費者トラブルが多く発生している現状を踏まえ、消費者庁、警察庁はじめ関係省庁が連携して、情報収集を早急に行うとともに、適切な法執行が必要です。

「外国為替証拠金取引やファンドを取り扱う登録業者について、情報収集に努め、」というところですが、「情報収集に努め」の前に「消費者の保護を図るため」という言葉を入れてください。

具体的施策 3 6

消費者信用分野については、多くの問題があると考えます。各業態の抱える諸問題を洗い出し、その対策を検討していくことが必要です。

具体的施策 3 9、4 0、4 1、4 2

国土交通省だけでなく関係省庁が連携すべきです。

例えば住宅関係、リフォーム工事に関連する消費者保護施策に関して、国土交通省に制度の充実や整備を求めています。工事内容に家の設備（システムキッチン・太陽光発電装置など）や地デジ工事なども含まれているような場合、経済産業省や総務省の関係する部分もあるのではないかと思います。被害実態に合わせた施策・制度を考えるのであれば、担当省庁を限定的にするのではなく、消費者庁が采配を振るえるような整備

を検討すべきです。また、42の旅行サービスについても、同様に観光庁だけの担当ではなく、例えばインターネット取引であれば経産省・総務省も関わってくるはずですが、しただって、消費者庁を司令塔に、関係省庁が連携して取り組むべきです。

具体的施策60、61、62

警察庁には、詐欺の手口の公開や取り締まり強化を望みますが、担当省庁を警察庁と限定するのではなく、金融庁、経済産業省、文部科学省も加わり、消費者への啓発、消費者への金銭教育などの実施が必要と考えます。

具体的施策64、65、66

未公開株・振込め詐欺等の被害は、高齢者・障害者などの孤独な消費者が狙われることが多く、国民に対する注意喚起の方法として、ウェブサイトだけではなく、情報弱者にも理解ができるような方法も検討して下さい。

金融取引の無登録業者など悪質業者に文書による警告をするとありますが、警告しても彼らは確信犯なので、何ら被害救済や予防にはつながらないと考えます。警察庁や金融庁等で情報交換や意見交換を行うような悠長な対応ではなく、声なき被害者たちの実態把握を消費者庁が主体となって行い、関係省庁と一緒に、悪質業者の一扫を図れるような積極的な施策を期待します。

この分野こそまさに「横串を挿す」を実施する必要があると考えます。取り締まり強化、法順守の検証、消費者への啓発、消費者教育などについて多くの分野の連携が必要であり、消費者庁があるべき方策についての検討を速やかに行うべきです。

具体的施策70-93

衆議院附帯決議の12には、「消費者教育の推進に関しては、(略)学校教育及び社会教育における施策を始めとしたあらゆる機会を活用しながら、全国におけるなお一層の推進体制の強化をはかること」とあります。消費者教育・啓発は消費者庁単独で所管して推進すべきものではなく、文部科学省等の行政機関を含めて国全体として推進すべきですが、本消費者基本計画(素案)からは、国として「目指すべき消費者像」はどのようなものなのかが、見えてきません。「目指すべき消費者像」の理念無くして、消費者教育の方向性や具体的施策は出てきません。どのような消費者像を目指すのかを明確にし、それに向けて、あらゆるライフステージにおいて、総合的な教育が、計画的に実施されるべきと考えます。

施策番号70～93番に記載されていることは、各省庁の縦割的役割分担に過ぎません。

「消費者基本計画」では、長期的なビジョンを明らかにし、その実現に向けての横断的なコーディネートと施策の展開を具体的に実施していくべきと考えます。また、実施時期の記載については、「〇〇年度に実施」と具体的な表現を希望します。

具体的施策 7.2

消費者に対する啓発の内容に「消費者の権利の尊重」を入れるべきだと思います。また、消費者が自らの権利を自覚し行動できるためには消費者啓発や消費者教育の基本に市民教育の観点が必要だと思いますので、それらもあわせた内容にしていくべきだと思います。

具体的施策 7.5

主体に事業者団体も追加すべきだと思います。現在、「安全・安心な持続可能な社会的責任の取組みに関する円卓会議」の場で消費者団体と事業者団体が連携して取組みをしている実態を踏まえた記載をすることで、消費者教育の充実が図れると思います。

- ・消費者教育あるいは消費者市民教育は知識や情報を教えるだけではなく、必要な人に必要な内容を提供するために、人をつなげたり、プログラムを作ったりするコーディネーターの役割が不可欠だと思います。
- ・消費者の自主的かつ合理的な選択のために、商品やサービスについての事業者の広告や表示の適正化のための自主的取組の促進が必要であると思います。

具体的施策 8.8

悪質商法や製品事故に関する情報発信や啓発の担当省庁は（独）国民生活センターでなく、消費者庁が担当であるべきです。なぜなら、啓発活動や教育機関は、多くの省庁や関係機関の中の部署にあるはずなので、それを一つの独立行政法人に任せる理由が見つかりません。地域の消費者生活センターや消費者団体がその地域に起きている悪質商法に関する情報を民生委員や介護関係者、学校等に周知することが望ましいと思います。出前講座に関しても、国民生活センターで全国的に行うのではなく、地域の消費者団体等が実施することで地域の実情に合った啓発が可能であり、地域の活性化につながるのではないかと考えます。

具体的施策 9.0

金融規制緩和とともに、貯蓄から投資の流れになり、多くの金融商品が出回っています。安易に投資性の高い金融商品の勧誘を受け、被害を受けている人々があります。銀行や郵便局が元本保証の安心な商品しか取り扱わなかった時代を知っている高齢者には、現在売られている仕組み預金や投資信託などはなかなか理解できません。老後の資金を守るためにも高齢者向けの情報提供をいかにするかは重要な課題です。関係省庁、地域の消費生活センター等でパンフレットや教材等が発行され、多くの情報が巷に溢れていますが、必要な人に必要な情報が必ずしも届いていません。国のきめ細かな情報提供の検討が必要と思います。金銭教育に関して、文部科学省、消費生活センター、消費者団体、地域の生涯学習機関

などとの連携も必要であり、消費者庁があるべき方策についての検討を速やかに行うべきです。

具体的施策 9 4

金銭教育に関して、文科省、消費生活センター、消費者団体、地域の生涯学習機関などとの連携も必要です。従来の継続ではなく、消費者庁があるべき方策についての検討を速やかに行い、総合的な消費者教育体系を作成すべきと考えます。

具体的施策 9 9

消費者行政の核を担うのは国民生活センターではなく、消費者庁であるべきです。消費生活センターの職員や相談員の研修、養成講座などは消費者庁が国民生活センターなどと連携して行うのが必要と考えます。まさに消費者庁があるべき方策についての検討を速やかに行うべき案件です。

具体的施策 1 0 0、1 0 6

削除してよいと思います。

これは独立行政法人国民生活センターの業務内容及び職員の待遇についてであり、一独立行政法人の業務内容を消費者基本計画に盛り込むことはおかしいと考えます。基本計画に盛り込むのであれば、国民生活センターの位置づけを法的に整理してからにすべきです。

具体的施策 1 0 4

この施策は評価します。この際、金融サービスに限らず、他の省庁で現在実施している相談業務についても検証を行い、国の相談業務の役割について再考する必要があると考えます。

具体的施策 1 1 9、1 2 0

削除してよいと思います。

環境省のリサイクル普及活動のためのポスターやパンフレット作成や、白書作成は本来の環境省の予算で行われるべき活動であり、これを消費者基本計画に盛り込むこと自体に無理があると考えます。予算要求と基本計画を混同している証左と思われる。

具体的施策 1 2 1

有料、無料（景品など）を問わず、すでに機能性、デザイン性に優れたマイバッグは巷に溢れており、買い物の際マイバッグ持参は定着しているものと思われます。予算を使用して「マイバッグ大臣賞」を創設することは必要ないと考えます。

具体的施策 1 3 1

具体的施策の意味が分かりにくい。

「電気通信分野において、本人からの求めに応じて自主的に事業者が勧誘を行わないようにする」を「電気通信分野において、消費者が承諾しない場合、事業者は勧誘を行わないようにする」とすることを提案します。

具体的施策 1 4 1

個人情報保護については消費者の意識と事業者の対応のギャップがある実態を踏まえ、消費者への正しい情報提供および事業者への消費者利益に配慮した自主的な取り組みの促進を促すことが必要だと思われます。

具体的施策 1 5 2

消費者庁と共管としている公正競争規約は、ほぼ全て景表法に基づくもので、消費者庁の所管となり、直接公取委の役割はありません。自由かつ公正な競争環境を維持し企業に競争を行わせることにより、市場価格に基づく適正な商品が消費者が購入することができるような役割が期待されます。

具体的施策 1 5 5

農水省に限定しないで、関係省庁が連携すべきです。

食品関係事業者に対する消費者の信頼確保のみを取り上げていますが、他の業種についても同様に、「企業行動規範」や各種マニュアルの策定や適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底の促進は重要だと思われますので、限定しないで広く定めるべきだと思われます。

2010年秋、ISOのSR（組織の社会的責任）が発行されることから、事業者のCSR（企業の社会的責任）活動が促進され、事業者による消費者課題が解決されるという側面もあります。事業者のCSR活動の促進の支援を追加すべきだと思われます。なお、この際には重要なステークホルダーとして消費者団体との連携もあわせて付記していくことが望ましいと思われます。

具体的施策 1 6 8

一般論であり、特段異論はありませんが、さらに言えば、①被害者の救済のために、課徴金等、不当利得の吐き出しとして徴収された金銭を被害者救済に充てる制度、②独禁法違反行為があった場合に消費者が私法上、契約を解約等できる法制度、③消費者が企業に対し私訴を行う際（損害賠償請求、行為の差し止め請求）の情報提供の積極化等を行い、消費者による企業に対する牽制機能を強化する施策を更に検討してほしいと考えます。

<具体的施策への新規提案>

- ・施策番号104の具体的施策は評価いたします。
この施策を金融サービスに限らず、他の省庁で現在実施している相談業務についても検証を行い、役割の拡充を図る必要があると考えます。
- ・警察官教育の実施を望みます。派出所のおまわりさんが消費者問題を理解していないため、救済できるはずの被害を見過ごしている現状を散見しています。身近な派出所のおまわりさんへの消費者問題に関する教育が必要です。
また、地域の警察署と消費生活センターの情報交換など連携も必要なことです。
- ・改正貸金業法が今年6月に完全施行の予定です。総量規制を徹底する必要があります。
他方、貸し渋りのため「街金」「ヤミ金」利用への流れが気になります。多重債務者救済のため、新たな被害者を増やすことにならないよう、金融庁、警察庁、関係省庁と連携して消費者庁があるべき方策についての検討を速やかに行うことを望みます。なお、中小事業者対策には別途支援策の検討が必要です。
- ・環境に配慮した消費者行動と事業活動の推進
鳩山総理が、CO2を25%削減すると宣言したあとの具体的な行程が示されていません。
行政・企業・個人それぞれがどのように取り組めば目的が達成できるのか、早急に国民に議論を促すモデルを示してほしいと考えます。
- ・最後になりますが、
今回の意見募集の1枚1枚記載する様式は、意見を提出する側にとって、そう簡単なものではありません。今回も規定の様式に書き込もうとしましたが出来ませんでした。1つでも多くの意見を、というのであれば、提出する団体や個人があまり労力をかけないで済む書式で募集をして頂きたいと思います。