

平成26年5月26 日

消費者庁消費者政策課

御中

「消費者基本計画」の見直しに対する意見

公益社団法人

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（通称 NACS）

〒152-0031東京都目黒区中根2丁目13番18号

第百生命都立大学駅前ビル

電話03-3718-4678（代）fax03-3718-4015

eメール advisor-consultant@nacs.or.jp

現在、「消費者基本計画」の見直しに対する意見が募集されています。消費者基本計画は消費者政策全般にわたるものですが、その中のいくつかの項目について意見を述べさせていただきます。

項目	施策番号	内容
		公益社団法人 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意見
第2 消費者政策の基本的方向 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (1) 消費者の安全・安心の確保	総	食の安全・安心の確保は大きく前進していく必要があることから、リスク評価機関、リスク管理機関と共に、消費者の立場に立った情報提供並びに消費者の意見の施策への反映に取り組むとなっています。この点は重点施策として消費者庁が司令塔・エンジン役としてしっかり役割を発揮して下さい。
第2 消費者政策の基本的方向 2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上 (1) 地方公共団体への支援・連携	総	消費生活相談窓口が全国に展開されることは重点政策の一つと考えます。一日も早く実現するよう願います また、国民生活センターと連携して、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修会の実施は、主要都市ではなく、県レベルにおいて開催されることが望まし

		いと考えます。また、地方公共団体職員は異動が多く、それに対応できる研修会を検討していただきたい。
第2 消費者政策の基本的方向 2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上 (2) 消費者団体等との連携	総	当協会では、消費者相談を行っておりますが、「適正な遂行に必要な資金の確保、情報の提供」を希望します。「業務を円滑に実施できるよう、PIO-NET 端末の設置に向けて検討」に関しても是非早急に進めて下さい。
第3 重点施策の推進 ① 消費者の自助・自立の促進を図る 「消費者力向上の総合的支援」	総	消費者教育推進会議では小委員会を設置し、消費者市民構築に向けた様々な課題に取り組んでいます。現在、改定を進めている「イメージマップ」においては、各ライフステージごとに「対象領域・具体的目標」を分類し、消費者教育推進法の趣旨との整合性を図っています。消費者教育ポータルサイトにおいても、イメージマップを活用した体系的プログラム構築に向けての議論がなされています。 これらのツールを有効に活用し、賢明な消費者市民が育成され、持続可能な消費者市民社会が醸成されていく施策の検討・充実をしていただきたい。
第3 重点施策の推進 「重点施策」と施策番号との関係性について	総	「重点施策」の項目には、基本計画の施策番号が記載されていますが、各具体的施策には「重点施策」との関係性が示されていません。基本計画の実施にあたり、実施状況を検証・評価した結果、より深掘りが必要な項目が「重点施策」となったと考えられます。「具体的施策」にも、注記で結構ですので「重点施策」との関係性を記載して下さい。

<p>第4 「消費者基本計画」の検証・評価・監視</p> <p>消費者被害に関連する数値指標について</p>	<p>総</p>	<p>「施策別整理表」の施策番号5・6には、「消費者行政が高齢化や情報化、国際化といった消費者を取り巻く状況の変化に柔軟に対応していくためには、消費者行政の検証・評価を行うための数値指標が必要となりますが、その一環として、2013年11月より「消費者被害に関連する数値指標の整備に関する検討会」を計4回開催し、消費者意識基本調査結果及びPIO-NEET 情報等を活用した消費者被害額の推計方法等に関する検討を行いました。」との記述がありますが、「消費者基本計画」内には記述がありません。「第4 「消費者基本計画」の検証・評価・監視」の項目に追記して下さい。</p>
<p>第4 「消費者基本計画」の検証・評価・監視</p> <p>平成27年度以降の消費者基本計画について</p>	<p>総</p>	<p>平成22年度から5年間の消費者基本計画について総括的な検証・評価を実施して、平成27年度以降の消費者基本計画に反映してください。これまでの施策番号や分類にこだわらず、新しい考え方で臨まれることを期待しています。</p>
<p>重点施策</p> <p>3. 消費者契約法</p> <p>(施策番号：42 関係)</p>	<p>重3</p>	<p>「民法（債権関係）改正」の議論は、内容が多岐に亘り、まだまだ時間がかかりそうです。まずは、消費者契約法の不招請勧誘の禁止、適合性原則の導入など、消費者契約法の改正議論は、消費者庁が主体的に取り組むべきです。</p> <p>昨年度、当委員会では消費者契約法に関する消費者意識調査を行いました。その結果から以下の3点を希望します。</p> <p>①多様な訪問販売が行われている中で、現行の消費者契約法で定められている不退出、退出妨害による契約の取り消しの他に、「意に反する勧誘の継続」、「それによる困惑」等を取り消しの要件（第2章第1節）</p>

		<p>に加えていただきたい。</p> <p>②金融商品の販売においてだけではなく、判断力の低下に乗じた契約や、必要としていない消費者への強引な販売、過量販売などを適合性のルールに反する行為として規制すべきと考えます。これらを含め、消費者の知識、経験、理解力や財産に配慮した適合性の原則が消費者契約法にも導入されることを求めます。</p> <p>③インターネット広告において、最近ターゲット広告が発達し、消費者の契約の意思決定に大きな影響を与えています。消費者契約法では勧誘の際に誤認があった時の取り消しを認めていますが、インターネット取引においても、重要事項の誤認、不実告知、不利益事実の不告知などがあった場合には取り消しができるよう、インターネット広告への適用が拡大されることを望みます。</p>
<p>重点施策 6. いわゆる健康食品の表示等 (施策番号：76, 76-2, 77 関係)</p>	<p>重 6</p>	<p>健康志向で利用している健康食品で被害に遭わないよう、過剰摂取、服用中の医薬品との飲み合わせ、アレルギーに係わる表示・広告の適正化は消費者庁が主体的に取り組む問題です。</p> <p>企業等の責任でいわゆる健康食品の機能性を表示できる新たな制度に消費者は不安を抱いています。安全性確保と消費者が正しい判断ができる環境整備を切に望みます。</p>
<p>重点施策 7. 消費者教育 (施策番号： 87、87-2, 90, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 関係)</p>	<p>重 7</p>	<p>消費者教育推進法において、消費者教育推進会議（第 19 条）と消費者教育推進地域協議会（第 20 条）は、表裏一体として位置づけられています。消費者教育推進会議で検討された課題を、地域の消費者教育推進計画の策定に盛り込むこと、消費者教育推進地域協議会の設置を推進することは、</p>

	<p>消費者教育を総合的、かつ、一体的に推進していくための基盤にもなっていきます。各地方自治体が特色のあるアクションプランとして策定し、各ライフステージ・領域ごとの教育の「場」に意義ある理念として具現化していくことは、有用なことだと思います。指標化をしていくための有益な情報の一つとして活用していくことも、あわせて検討いただきたい。</p>
<p>重点施策 13. 消費者安全行政 (施策番号：4,12 関係)</p>	<p>重 13</p> <p>消費者事故の発生・拡大防止に向けては、いち早く危害・事故情報を収集することが必要と考えます。</p> <p>一般に、消費者が食品や製品による事故にあった場合、地域の消費生活センターに相談すると同時に、製品の製造業者や企業の相談室にも通報することが多くあります。</p> <p>製造した事業者は、寄せられた情報を直ちに分析し原因究明を行えますが、多くの場合それらを公表することは企業活動の妨げになるので情報はすぐに公開されるとは限りません。</p> <p>重大事故については、地方行政機関から国への通知義務がありますが、重大でない危害や事故・苦情については、情報収集が遅れがちです。</p> <p>事故の拡大を防ぐためには、消費者庁はPIO-NETを活用して、危害情報の中で拡大するおそれのあるものについて、収集分析を早く行うべきです。</p> <p>事業者も、そのような情報があった場合には速やかに関係省庁に報告し、公開する義務を負う必要があると思います。消費者安全法第1章第5条に「事業者の努力」とありますが、努力規定ではなく、消費者安全のために製造販売者の責務として、危</p>

		害・事故に関する情報収集と情報公開の義務を負うべきと考えます。
重点施策 15. 特定商取引法 (施策番号：41, 41-2, 44-2, 61 関係)	重 15	厳正な執行と指定権利制の削除を望みます。
重点施策 16. 詐欺的投資勧誘等 (施策番号：41, 48, 49, 51, 60, 60-2, 60-3, 62, 64, 66, 153-2 関係)	重 16	消費者のライフステージに沿った施策が必要です。振り込め詐欺の報道が毎日のようになされていても何千万円という大金を息子と信じて渡してしまう例があとを絶ちません。私は騙されないと感じている人には本当の情報が届いていないと考えられます。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (1) 消費者の安全・安心の確保	1	消費者相談を実施している消費者団体の活動推進のためにも、PIO-NET 端末の消費者団体へ早期配置を希望します。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (1) 消費者の安全・安心の確保	3	<p>消費者への情報提供をどのような方法で行うのか、明らかではありません。国民生活センターや消費者庁のホームページでは、消費者被害や事故情報の一部を発表し注意喚起していますが、年間90万とされる相談件数のうち、まだ広く知らされていない情報は多くあるはずで、PIO-NET に集められた情報を集約し、消費者被害の発生の状況を把握したうえで、それらをどのような方法で情報を消費者に届けるのか明確にして欲しいです。</p> <p>消費生活センターや、市民センター、地域の自治会などでの講座の他に、地方自治体が発行する広報誌を利用するなどが考えられます。地域のセンターなどに出向くことができない高齢者にも情報が届くような手段と配慮が必要です。</p> <p>新聞やテレビ、ラジオなどの広報媒体を上手く使うなどして、繰り返し消費者に注意喚起を行うことが必要と考えます。</p>

		商品テスト情報に関しては、まだまだ実施件数が少ないように感じます。タイムリーな情報提供が実施されることを期待します。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (1) 消費者の安全・安心の確保	13-3	平成24年10月に「消費者安全調査委員会」が消費者庁に設置されました。医療版として「医療版事故調査委員会」の創設が必要だと考え、医療消費者の視点から消費者庁が主体的に動くことを希望します。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	30	<p>特定の産地への風評被害を避けるためにも、特定の原産地を避けるためでなく、特定の原産地を選ぶための原料原産地の表示の対象食品の拡大を希望します。</p> <p>また、万一の事故発生時に、拡大被害防止のためにトレーサビリティ機能が必要だと考えます。</p>
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	43	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、金融商品や電気通信サービス分野など、消費者救済が不十分な分野があります。特定商取引法の適用除外の見直しを速やかに実施すべきです。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	45	電子商取引が増加する中で、決済代行や仲介媒介業者が関連するトラブルが増えています。決済代行業者登録制度が有るものの限られた業者しか登録しておらず、海外アクワイアラーとの契約をする決済代行業者は詐欺的サイトと加盟店契約を結んでいるようです。サクラサイトの多大な財産被害実態について明らかにし、取り締まりを強化していただきたい。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	46	改正貸金業法により多くの多重債務者の救済が図られたのにもかかわらず、規制緩和の中で、上限金利を20%から29.2%に引き上げたり、貸出限度枠を引き上げようとする論議がなされています。多重債務問題

		を引き戻す事のないような施策が必要です。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2)消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	47	商品先物取引において、許可制による参入規制を導入し、不招請勧誘原則禁止の規定を導入したことで、個人の商品先物トラブルが減少したにもかかわらず、不招請勧誘禁止規定を緩和する施行規則が出されたことに反対します。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2)消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	49	高齢者を狙った悪質な実態のない金融関連取引は、次々と手口を変え取り締まりが追いつかないのが実態です。広域的な情報収集による早期な取り締まりとともに、被害防止の情報提供が必須です。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2)消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	54-2	民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の認知度は貸主・借主ともに認知度はまだ低いものと思われます。 相談現場では賃貸住宅の退去時に借主に故意・過失による損耗がない場合でも、リフォーム代を全額請求される相談が多くあります。特に仲介業者を介さない家主の場合には、借主も言われるままにリフォーム代を支払っているケースが多くなっています。貸主・借主双方への周知が必要です。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2)消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	58・58-2	高齢者が急増している現在、入居している有料老人ホームのトラブルに巻き込まれるとその後、生きていくうえで大きなダメージを受けることになります。1日も早い対策が望まれます。
【具体的施策】 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 (2)消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	70・75	国のT P P（環太平洋経済連携協定）交渉が進む中、輸入食品の増加も予想されます。消費者の安全・安心を確保するため加工食品の原料原材料表示の実施も必要です。表示スペースに限界がある場合は、相談窓口やホームページで公開を求めます。 新たな食品表示基準の策定について目途

		がついた段階から検討を実施する、とありますが早急な対応が必要と考えます。
<p>【具体的施策】</p> <p>1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援</p> <p>3)消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実</p>	87	消費者教育推進会議に設置された3つの小委員会で検討された消費者教育推進のための検討結果は、関係省庁・地方公共団体・消費者団体等に周知する等活用して下さい。
<p>【具体的施策】</p> <p>1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援</p> <p>(3)消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実</p>	96	家計を取り巻く金融環境の変化もあり、金融リテラシー（金融ケイパビリティ）を身につけ、従来の知識重視の消費者教育から実践重視の消費者教育への転換を行っていくことが肝要です。そのためにも「①生活スキルとしての金融リテラシー②健全で質の高い金融商品の供給を促す金融リテラシー③家計金融資産の有効活用につながる金融リテラシー」を消費生活の場で有効に活用できるように、消費者教育と金融経済教育とのより一層の連携を望みます。
<p>【具体的施策】</p> <p>1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援</p> <p>(3)消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実</p>	106・ 106-2	高齢者の被害防止のためにも成年後見制度の活用は必要です。その担い手である専門家後見人が不足している現状も踏まえ、市民後見人など裾野を広げることも必要と考えます。
<p>【具体的施策】</p> <p>2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上</p> <p>(2)消費者団体等との連携</p>	128・ 129	消費者団体の活動推進のためにも、PIO-NET 端末の消費者団体への早期配置を希望します。PIO-NET 端末に集められた相談事例などの情報は、国民の財産ではないでしょうか。当協会では、消費者相談・ADRを行っておりますが、PIO-NET は重要な情報と考えます。この制度については十分留意しながらも団体の活動が円滑にできるよう、早急な検討を望みます。 消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方の検討をすすめ、早急に具体化、実現して下さい。

<p>【具体的施策】</p> <p>2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上</p> <p>(3)事業者や事業者団体による自主的な取組の促進</p>	<p>131・ 132</p>	<p>消費者の安全・安心な生活の確保のためには健全な事業者の存在が欠かせません。事業者や事業者団体の支援育成の強化にも努めて、消費者行政の司令塔機能を果たして下さい。</p>
<p>【具体的施策】</p> <p>3 経済社会の発展への対応</p> <p>(1)環境に配慮した消費行動と事業活動の推進</p>	<p>140・ 142・ 143・ 145・ 146</p>	<p>酷暑、竜巻、大雪と異常気象が発生している現実をふまえ、省エネ、環境に配慮した商品選択、3Rのうち特にリデュース・リユースの重点実施など低炭素社会へのライフスタイルの転換が早急に求められています。国として危機感を持って国民に伝え実践をうながすとともに、持続可能な社会に向けての環境リーダーの育成と環境教育実施に、早急に取り組んで下さい。</p>
<p>【具体的施策】</p> <p>3 経済社会の発展への対応</p> <p>(2)高度情報通信社会の進展への的確な対応</p>	<p>160</p>	<p>「電気通信事業の営業活動に関する自主基準」により、販売活動において改善はされているものの、一方集合住宅において、室内工事を行うと言って作業員とともに営業員が訪れ、新たな契約の勧誘をするケースが見られます。販売目的を事前に告げられないまま説明を受け、後日解約はできたものの、不要な解約料が発生、トラブルになっています。自主基準ではなく電気通信分野においても特商法と同等なルールが必要です。</p>
<p>1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援</p> <p>(1)消費者の安全・安心の確保</p>	<p>新</p>	<p>スマートフォンなどの業者間の乗り換え時の多額なポイント付与、あるいは店頭でキャンペーンと称して消費者を誘引し、最初に目玉商品を契約した後、次々と不要な契約をするなど通信機器販売のトラブルが多く発生しています。特に量販店などには、消費者に本当に必要な契約のみを勧めるような事業者指導が必要です。</p>

1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

新

消費者庁には国民に対して情報配信サービスの仕組みがありません。唯一あるのが「子ども安全メール」です。他省庁のようにメールによる情報提供システムの構築を望みます。また、施策等に関する意見・要望をメールで受付ける仕組みもありません。合わせて実施を望みます。