

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 1 (1) ⑦ 該当ページ・行 : 3頁 / 8頁
	②意見 ⑦子供の不慮の事故を防止するための取組 昨年度9月に「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」を設置され、消費者への注意喚起などの取組みが行われたことは評価します。 今後の取組みについては、いつまでに何をやるのかを具体的に明記してください。 「子ども安全メール from 消費者庁」配信サービスに関しては、登録件数が微増のようです。登録件数を増やす努力をお願いします。例えば、地方自治体経由で幼稚園児・保育園児の保護者会や園だよりなどを利用して広報啓発を実施されるのも一法と考えます。未就園児の保護者対象には、子育てサロン、子育てサークルでの広報や、子どもたちを見守る民生委員・児童委員なども広報の対象に加え、地域住民にも啓発を兼ねて広報する必要もあるのではないのでしょうか。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成 29 年 5 月 9 日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 1 (1) ⑧ 該当ページ・行 : 9 頁・
	②意見 ⑧危険ドラッグ対策の推進 〈第四次薬物乱用防止五か年戦略等の推進〉が本年度で最終年度を迎えることとなります。危険ドラッグの取締り体制の強化については各省庁で連携して取り組み、さらに消費者庁として出来ること(特定商取引法に基づく危険ドラッグの通信販売サイトに対する表示の是正要請等、関係機関に対する情報提供、危険ドラッグの正しい知識の普及啓発)を行うことを努力目標として掲げていることについて評価します。成年年齢引き下げに伴い、20歳未満の青年たちが危険にさらされることのないように、行政処分も含め、引き続き厳しい監視体制を整えるように期待します。

消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 1 (2) ① 該当ページ・行 : 13頁 .
	②意見 ①事故情報の収集、公表及び注意喚起 商業施設内の遊戯施設における事故防止に関するガイドライン策定が行われ、更なる検討とありますが、KPIの現状をでは、事故情報報告件数並びに事故情報登録件数はかなり多く、さらに、商業施設内の遊戯施設に関する消費者への情報発信の件数は0件となっています。事故情報の公表並びに注意喚起の強化を求めます。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	① 対象箇所 施策番号 : 1 (3) ③ 該当ページ・行 : 18頁 / 20頁・
	② 意見 ③ 国民生活センターにおける商品テストの実施 「消費者行政新未来創造オフィス」による「徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストのプロジェクトの実施」については概要を明確にしてください。従来の国民生活センターの商品テストでも、使用実態調査の結果をもとに事業者には商品仕様の改善要望や、消費者には誤使用防止などの注意喚起をホームページやチラシなどを通じて周知を行ってきましたが、従来の商品テストとの違いを明確にして下さい。商品テストは利用者の利用実態についても考えるべきです。多発する同類型の誤使用については注視し、分析をしてください。そのためにも、国民生活センター本体での商品テストも引き続き実施されることを希望します。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 1 (4) ⑧ 該当ページ・行 : 25頁 / 31~32頁
	②意見 ⑧中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進 KPIの設定数値の妥当性評価と確実な進捗管理を求めます。 食品の安全性の向上を目指して、HACCPによる管理基準の活用を促進するという考え方は適切と考えます。HACCPの導入が進まない現状をふまえて、あえて、コーデックスのHACCP7原則の要件に基づく基準Aと弾力的な取扱いを可能とする基準Bに分けた目標レベルを設定するという考え方には、一定の効果があるものと期待します。 これらの基準がHACCP導入の促進に活用されると想定するのであれば、KPIの設定においても、それぞれの基準に対して、目標値を設定し、施策の実効性を評価すべきと考えます。 同時に、基準A、基準Bの妥当性（導入促進に有効な基準であるのか）の評価が必要と考えます。 このような評価なくしては、導入率の向上に向けた適切な対応、税金の有効な活用にはつながらないのではないのでしょうか。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成 29 年 5 月 9 日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	対象箇所 施策番号 : 2 (1) ② 該当ページ・行 : 36 頁 ・
	②意見 ②景品表示法の普及啓発 美しくなりたいという願望を手軽に満足できるような「プチ整形」「レーザー脱毛」「豊胸」「脂肪吸引」などの美容医療サービスの広告や表示がインターネット上、雑誌、テレビ、チラシなどで見受けられます。それらの広告や表示では、あたかも美容医療サービスにはリスクがない、伴わないような表現さえみられます。国民生活センターに寄せられた「美容医療サービス」の相談のうち過半数以上が販売方法や広告に問題があったと公表されています(2017年4月28日)。美容医療サービスの医療機関による広告・表示に「内容が虚偽にわたるもの」、「他と比較して優良であると旨のもの」、「誇大広告」、「客観的な事実であることを証明できない内容のもの」、「公序良俗に反する内容のもの」などがある場合、禁止を求めます。更に言うなら、適切な対応が出来るよう特商法施行令の改正は喫緊の課題です。美容医療サービスにおいてはインターネット上の広告が施術を受けるきっかけになっていきますので、広告・表示に関する消費者啓発にも力を入れるよう重点的施策として下さい。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成 29 年 5 月 9 日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 2 (3) ① 該当ページ・行 : 44頁 / 46頁・
	②意見 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 機能性表示食品制度はまだ消費者には認知度が低く、言葉自体も複雑で、消費者庁のお墨付きであるかのように受け取られるなど、その効果・効能を正しく理解して摂取できているかどうかは疑問です。ともすると表示をしている事業者すら制度自体をよく理解していない可能性もあります。 重ねて言うなら、機能性を表示・広告する食品が溢れ、制度の複雑さ、監視の不十分さもあり、消費者が適切に選択出来ている状況にはありません。トクホも含めどう改善していくか今後の具体的取り組みの記載が求められます。其々の制度の課題を明確にして、そろそろ抜本的改正に向かう時期にきていると思います。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 3 (2) ⑦ 該当ページ・行 : 57頁 / 68頁 .
	②意見 ⑦仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備 今後起こり得るリスクを踏まえて法整備に取組まれ、消費者保護の視点も導入されていることを評価します。 今後は、登録事業者の法律遵守の確認と、決して事業者のやり得を許さない体制を構築してください。まだ多くの消費者はこの新たなサービスを理解していないのが現状でしょう。投資対象から決済へと新たなサービスが市民権を得て、消費者に馴染み、健全に育つためにも、消費者への周知徹底を希望します。 平成28年度NACSなんでも110番は、広告・表示に関する相談を受付けました。適合性の原則を無視して70代後半や80代後半の消費者に対して、「必ず儲かる」という勧誘が行われたという相談がありました。このような不当な勧誘を許さない制度にしてください。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成 29 年 5 月 9 日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 3 (2) ⑭ 該当ページ・行 : 62 頁 / 72 頁 ・
	②意見 ⑭美容医療サービス等の消費者被害防止 美容を目的とする医療サービスなので、他の医療サービスと違い緊急性が少ないと思われます。故に、インフォームド・コンセントは十分に患者に行うべきものですし、急がすような行為は問題です。また、インターネット上でみた低価格の施術代だと思っただが、実際は高額だったというトラブルも発生をしています。相談するつもりが即日、施術を受けたなどのトラブルも見受けられます。 患者に対し、リスクの伴う医療サービスであること、公的医療保険外の自由診療であること、施術費用はどのくらいなのかなどの説明を事前に行うことなどを医療機関に求めます。 美容医療が、改正特定商取引法の特定継続的役務提供として位置づけられ、政省令で「概要書面」や「契約書面」でトラブルが減少するための明確化を図ることを求めます。昨今、60代以上の美容医療の高額契約の問題や男性の包茎手術の問題点などが国民生活センターより公表されています。実態に即した実効性のある特定商取引法の政省令作成と改正特定商取引法の国民への周知を求めます。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

<p>1 氏名 (法人の場合は 法人名等)</p>	<p>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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会</p>
<p>2 職業</p>	<p>消費者問題専門家団体</p>
<p>意見</p>	<p>① 対象箇所</p> <p style="text-align: center;">施策番号 : 3 (2) ⑰</p> <hr/> <p style="text-align: center;">該当ページ・行 : 64頁 / 73頁</p> <hr/> <p>② 意見</p> <p>⑰ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化</p> <p> 昨年の電力小売り全面自由化に続いて29年4月より都市ガスも自由化しましたが、電力の場合と比較すると都市ガスでは4月時点での新規参入者が少なく、競争が起きているのは、大阪、名古屋、東京の都市部だけであり、経過措置料金が外れた地域では全くと言っていいほど競争が起きていません。このため今後、新規参入者のない地域でのガス料金引き上げに対する注意が必要と考えます。</p> <p> 都市ガスへの新規参入がある東京近辺では、これまでLPガスで問題となっていたような高齢者を対象とした消費者問題が増えています。自由化前は都市ガスでの苦情はほぼなかったため、消費者側に注意を促すとともに、消費者庁、資源エネルギー庁および電力・ガス取引監視等委員会のさらなる監視が必要と考えます。</p> <p> 今後、自由化が進んだ後も最終的に料金規制が残る託送料金、また都市ガスの導管部分の料金 については独占となるため、収支状況や効率化の取組について、今後も電力・ガス取引監視等委員会および、消費者庁や消費者委員会で継続的・定期</p>

的に評価を行っていく必要があります。

①一般の原子力発電所の廃炉のための費用の不足分を ②東京電力パワーグリッドが託送料金の超過利潤を東京電力ホールディングスの事故炉の廃炉費用に ③福島の子故の損害賠償の費用の不足分を回収し損ねた「過去分」として、それぞれ託送料金から回収する仕組みが資源エネルギー庁から提案され国会で審議中です。今後、青天井で託送料金への転嫁が増える恐れもあり、そもそも託送料金の理念として認められるべきものなのか検討が必要だと考えます。

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	<p>①対象箇所</p> <p>施策番号 : 3 (3) ④</p> <p>該当ページ・行 : 77頁 / 78頁</p> <hr/> <p>②意見</p> <p>④インターネット上の消費者トラブルへの対応</p> <p>インターネット上の消費者トラブルについて、関係行政機関・事業者団体・消費者相談関係団体が課題共有し、事業者の自主的な取組を促すインターネット消費者取引連絡会が行われていることは評価します。</p> <p>IT機器が生活に浸透し、インターネット無しでの生活が難しくなる中で、インターネットによる契約は拡大しています。会議で取り上げられるテーマが、関係団体の共有や事業者の自主的な取組を促す効果に留まらず、消費者庁の政策として、継続的に消費者に周知発信する仕組み作りを多くの消費者に分かる方法で伝えていただきたいと思います。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

<p>1 氏名 (法人の場合は 法人名等)</p>	<p>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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会</p>
<p>2 職業</p>	<p>消費者問題専門家団体</p>
<p>意見</p>	<p>①対象箇所</p> <p>施策番号 : 4 (2) ③ / 4 (2) ⑥</p> <p>該当ページ・行 : 94~96頁 / 104頁・21行</p> <hr/> <p>②意見</p> <p>③「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の検討等</p> <p>選挙年齢の18歳への引下げに対応して、民法の成人年齢を18歳に引下げることへの是非が議論されています。成人年齢引下げは、若年消費者保護の立場から慎重にすべきだと考えています。</p> <p>今後、民法の成人年齢引下げに際しては、その前提条件として、消費者教育の充実が不可欠です。従来の消費者教育は、詐欺など「消費者被害の防止」にウエイトを置いた教育でしたが、これからは消費生活を社会全体の問題として考える自立した消費者の育成と消費者市民社会の視点を取り入れた教育を小学校から大学まで実施していくことが必要だと考えます。</p> <p>ただ、学校の教職員は消費者教育に関する専門的な教育を受けていないため、指導に当たっては弁護士や消費生活相談員などの専門家と連携し、地方自治体や国は消費者教育の教材作成や人材育成に取り組むべきです。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

<p>1 氏名 (法人の場合は 法人名等)</p>	<p>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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会</p>
<p>2 職業</p>	<p>消費者問題専門家団体</p>
<p>意見</p>	<p>① 対象箇所</p> <p>施策番号 : 4 (2) ⑭</p> <hr/> <p>該当ページ・行 : 109頁 / 111頁</p> <hr/> <p>② 意見</p> <p>⑭食品ロス撲滅国民運動 (NO-FOODLOSS PROJECT) の推進</p> <p>平成25年の農林水産省及び環境省の調査によれば、国内の食品ロスの割合は事業系、家庭系併せて632万トンにも及びます。この数字は、世界中で飢餓に苦しむ人々に向けた世界の食糧援助量 (平成26年で年間約320万トン) の約2倍に相当すると言われていています。これは食糧問題だけでなく、環境問題とも密接にかかわる問題であり、この国の将来に波及するものです。この事実を国民に知らしめ、ひとりひとりが食品ロス削減を進めるためには、国、地方自治体、事業者そして国民全員が一丸となり早急に取り組む必要があります。そのためにも国は強いリーダーシップを発揮するべく、確実に実現でき得る目標値をたて、その実現に向かって具体的な施策を立てるべきです。また、「食品ロス削減国民運動」についてはまだまだ認知度も低いと思われるため、その対応には注力すべきです。徳島県で行われる「消費者行政新未来創造オフィス」におけるモデル事業の実施には大いに期待します。</p> <p>中でも賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により販売が困難となった加工食品などの寄付を受けて福祉施設等に無償で</p>

	<p>提供する（フードバンク活動）への取り組みについては評価できません。本運動に対し、必要な支援を行うとともに、フードバンク活動に対する消費者への理解を促進することを希望します。</p>
--	---

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成 29 年 5 月 9 日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称 N A C S) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	<p>①対象箇所</p> <p>施策番号 : 4 (3) ③</p> <hr/> <p>該当ページ・行 : 114 頁 / 116 頁 ・</p> <p>②意見</p> <p>③公益通報者保護制度の推進</p> <p>KPI には、法の認知度や通報窓口の整備数だけでなく、通報しようと思う者が実際に安心して通報できる態勢となっているかどうかを数値化し、指標とすべきです。</p> <p>法改正については、より具体的なスケジュールを示すべきです。今回の検討結果を改正につなげた後も、継続的にその効果を検証し、必要があればさらなる改正を行っていく必要があります。その意味でも、法改正の実質的な効果を測定できる KPI の設定は大変重要です。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

<p>1 氏名 (法人の場合は 法人名等)</p>	<p>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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会</p>
<p>2 職業</p>	<p>消費者問題専門家団体</p>
<p>意見</p>	<p>①対象箇所</p> <p style="text-align: center;">施策番号 : 5 (1) ⑨</p> <hr/> <p style="text-align: center;">該当ページ・行 : 133頁 / 136頁</p> <hr/> <p>②意見</p> <p>⑨多重債務問題改善プログラムの実施</p> <p>多くの銀行が無担保の個人向けカードローンで、消費者金融には禁じられている「年収の3分の1超」の貸付を行っていること、中には、年収を上回る貸付をする場合もあるようで、多重債務の懸念が考えられます。貸付額の上限がない銀行系カードローンが高額な貸付を行っている実態に対して、過剰融資に対する取組みを盛りこむべきです。</p> <p>また、平成29年4月に終了した経済産業省「割賦販売法小委員会」とりまとめにおいて、過剰与信防止のための「支払可能見込額調査義務」の緩和に関する省令改正が盛り込まれたことは問題だと考えております。このような多重債務問題を再発させる規制緩和に反対いたします。</p> <p>KPIとしては、破産の原因調査を実施されることを提案いたします。例えば、個人の全自己破産者中、銀行系カードローンの借入を破産の理由とする割合を算出、その減少を目標にしていくなどが考えられます。</p>

「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成29年5月9日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	① 対象箇所 施策番号 : 6 (1) ④ 該当ページ・行 : 147頁 / 150頁
	② 意見 ④障害者の消費者被害の防止策の強化 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されてから1年が経ちましたが此の事はまだ一般にはほとんど周知されていないのが現実です。「障害者差別解消法」を一般に周知していくことは、障害者の消費者被害の未然防止、被害の拡大を防止することにつながると考えます。 消費者庁のホームページや、各地で開催される消費者フォーラムなどでも周知を徹底することを希望します。

消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成 29 年 5 月 9 日

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	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・相談員協会 (通称NACS) 消費者提言特別委員会
2 職業	消費者問題専門家団体
意見	①対象箇所 施策番号 : 6 (2) ② 該当ページ・行 : 157 頁 / 161 頁 ・
	②意見 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は、設置団体数だけでなく、消費者被害の予防・救済に実際にどの程度役立っているかどうかという視点での指標化が必要です。例えば、地域協議会の枠組みを使って被害予防につながった件数、予防金額や実際に救済につながった件数等を継続的に集計し、目標値とすることなどが考えられるのではないのでしょうか。 消費生活協力員については、消費生活相談センターと地域とをつなぐ重要な架け橋ですので、一定の手当を支給する等の財政的措置や活動発表の場を各地で意識的に設けるよう促す等、積極的な育成と活動支援を明示してください。