

消費者基本計画工程表改定素案に対する意見の概要

1. 意見募集の概要

◎ 募集期間

平成28年4月21日(木)から5月20日(金)まで

◎ 募集の周知

報道発表、e-Govウェブサイト及び消費者庁ウェブサイトへの掲載、消費者庁twitter、地方公共団体、消費者団体等へのメールによる情報提供等により周知

◎ 受付方法

電子メール、ファックス又は郵送

2. 寄せられた意見の概要

① 意見提出者・団体等の数(13名、30事業者・団体)

内訳	個人	13名
	消費者団体	21団体
	事業者・事業者団体	3事業者・団体
	その他団体	6団体

② 意見の内訳(素案の対象ごとの意見数)

工程表の項目	件数
消費者の安全の確保	91
表示の充実と信頼の確保	57
適正な取引の実現	92
消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	60
消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	21
国や地方の消費者行政の体制整備	49
全体	10
合計	380

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
1	1	(1)	① 身近な化学製品等に関する理解促進	6頁の丸数字1の平成27年度実績の2行目「派遣」：どこに派遣したのですか。	平成27年度の派遣先につきましては、以下のウェブサイトで公開しております。 http://www.env.go.jp/chemi/communication/taiwa/jisseki/27itiran.html
2	1	(1)	① 身近な化学製品等に関する理解促進	「化学物質アドバイザー制度」が上手く活用されているとは言い難い現状があります。24回派遣したと平成27年度実績にありますが、伝えている内容、リスクコミュニケーションの質的な側面が大切です。消費者に対して、化学物質とどう向き合い、リスクをどうやって減らすかといった内容を効果的にアドバイスできるよう、アドバイザー自身及びリスクコミュニケーションの質的向上、内容の充実を図ることを計画に盛り込んでください。	御意見を踏まえ、化学物質アドバイザー制度のより良い運用に努めてまいりたいと思えます。また、ここでいう「人材」の専門性をより明確にする観点から以下のような修正を行いました。 「身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し正確に分かりやすく提供するとともに、リスクコミュニケーションの知見を有する人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進する。」
3	1	(1)	② 家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成	「家庭用化学製品の安全対策のための『安全確保マニュアル作成の手引き』作成」という施策に関して、家庭用化学製品等を使用した際の危害報告件数が1,528件あるにもかかわらず、KPI(イ)「手引きを新たに作成又は改訂した家庭用化学製品の製品群数」が0件という現状は、計画が機能しているといえない状況です。製品群ごとに優先順位を付けるなどして、手引きの作成・改定計画を明確にすべきであり、そのことも取組内容に加えるべきです。	最近では、平成27年3月に「家庭用防水スプレー製品等安全確保マニュアル作成の手引」の改訂版を発出したところであり、現在もなお、危害報告の多い製品群に関する安全確保マニュアル作成の手引きの見直しと修正について、関係業界団体にて検討いただいていると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。
4	1	(1)	② 家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成	「家庭用化学製品の安全対策のための『安全確保マニュアル作成の手引き』作成」という施策に関して、家庭用化学製品等を使用した際の危害報告件数が1,528件あるにもかかわらず、KPI(イ)「手引きを新たに作成又は改訂した家庭用化学製品の製品群数」が0件という現状は、計画が機能しているといえない状況です。製品群ごとに優先順位をつけるなどして、手引きの作成・改定計画を明確にすべきであり、そのことも取組内容に加えるべきです。	最近では、平成27年3月に「家庭用防水スプレー製品等安全確保マニュアル作成の手引」の改訂版を発出したところであり、現在もなお、危害報告の多い製品群に関する安全確保マニュアル作成の手引きの見直しと修正について、関係業界団体にて検討いただいていると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。
5	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	1頁の丸数字3の(ロ)「通報窓口の設置」：6頁の平成27年度実績での記載が漏れていました。	御意見を踏まえ、「(ロ)通報窓口の設置：平成28年夏までに設置予定。」とすることとしました。
6	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	6頁の丸数字3の平成27年度実績の4行目「要請」：誰に要請したのですか。	御意見を踏まえ、「全ての貸切バス事業者に要請」とすることとしました。
7	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	7頁の3行目「公表」：実績であるならば「公表した」と記載すべきです。	御意見を踏まえ、「・・・中間整理を経て、同年6月に『安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策』を取りまとめた。」とすることとしました。
8	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	7頁の4行目「今後・・・としている。」：実績に係る記載ではないので削除すべきです。	「(平成27年度の実施状況)」には、原則として、平成27年度末までの状況を記載していますが、記述内容に関連するその後の取組についても記載することとしています。 なお、御意見を踏まえ、「(平成27年度の実施状況)」における平成28年度以降の取組については、括弧書きで記載することとしました。
9	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	バス事故は消費者意識の問題ではなく運行管理等の構造的な問題ではないか。消費者安全調査委員会が背景要因の分析をし、抜本的な対策を講じるべき。消費者の選択やその前提としての情報開示は安全性が担保された上での話である。	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。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
10	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	貸切バスを消費者が選択する際に必要な情報を分かりやすく示すことが緊急の課題です。貸切バス事業者の運営許可の規制緩和と安全性への費用削減が重大事故を引き起こしたことが原因と考えます。この事故によって消費者も選択する際に価格だけではなく情報収集するため、安全性の「見える化」の具体が必要。「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」の中間整理に基づいて、工程表にスケジュールを記載し、速やかな対応を望みます。	「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」において取りまとめられた「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」において、貸切バスの安全性に関連する情報を利用者に的確に提供するための「見える化」等を推進することとしており、実施可能なものから順次速やかに実施に移すこととしております。
11	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	貸切バスを消費者が選択する際に必要な情報を分かりやすく示すことが緊急の課題です。貸切バス事業者の運営許可の規制緩和と安全性への費用削減が重大事故を引き起こしたことが原因と考えます。この事故によって消費者も選択する際に価格だけではなく情報収集するため、安全性の「見える化」の具体が必要。「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」の中間整理に基づいて、工程表にスケジュールを記載し、速やかな対応を望みます。	「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」において取りまとめられた「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」において、貸切バスの安全性に関連する情報を利用者に的確に提供するための「見える化」等を推進することとしており、実施可能なものから順次速やかに実施に移すこととしております。
12	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	貸切バスに係る事故については、当該事業者におけるバス運転手の労働条件が劣悪であることが、大きな要因となっていると報道されている。消費者が安全性を考慮してバスツアー商品を選択できるような環境整備の一環として、貸切バス事業者におけるバス運転手の健康確保や健康管理などの安全確保の取組状況について、セーフティーバスマークで表示がされているかについても、何らかの分かりやすい形で、消費者に情報提供できるよう工夫が必要である。このマークの普及や消費者への周知を促めることも、課題として明示してはどうか。	「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」において取りまとめられた「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」において、貸切バスの安全性に関連する情報を利用者に的確に提供するための「見える化」等を推進することとしており、実施可能なものから順次速やかに実施に移すこととしております。
13	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」中間整理での、2) 旅行難者等との取引環境の適正化、利用者に対する安全性の「見える化」に大変期待しています。平成27年度に消費者庁が行った貸切バスに関する消費者意識調査の結果を踏まえ、KPIの現状に、貸切バスの処分歴の公表方法の拡充と、シートベルト着用の啓発が挙げられておりますが、今後の状況に、消費者にとって分かりやすい表示であるSAFETY BUS認証の普及促進の状況と、消費者がツアーを選択する際の旅行業者のパンフレット等への認証マーク表示の浸透の状況を提示することを盛り込んでいくことを検討していただきたいと思っております。	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。
14	1	(1)	③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	国土交通省の「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」は、この事故の根本的な原因であることが強く示唆されることのあるバス事業者への参入規制の大幅緩和など、これまでの施策を積極的に見直し、法改正の必要性まで視野に入れるという姿勢に欠けています。参入規制の見直し、大型2種運転免許の取得が容易すぎる問題など、省庁縦割りを越えた視点から、根本原因につき検討を加え必要な規制は強化しなければ、また同じような事故が起こります。運輸サービスは安全であることが基本であり、消費者による選択や消費者教育の問題にすり替えた現状の計画では極めて不十分です。規制の見直しに踏み込み、法改正を視野に入れた根本的再発防止策の検討と実施を計画に盛り込んでください。	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くとともに、軽井沢スキーバス事故対策検討委員会において取りまとめられた「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」に基づき、貸切バス事業者・運行管理者等の遵守事項の強化や旅行業者・利用者等との関係強化等を着実に実施してまいります。
15	1	(1)	④ 住宅・宅地における事故の防止	東洋ゴム工業株式会社の免震ゴム偽装問題に端を発した建材に関する大臣認定制度の問題点や基礎ぐいデータの流用・改ざん問題から明らかになった建築生産システムに存する問題点に鑑みると、法改正も含めた建築生産システムの抜本的見直しが必要である(基礎ぐいデータ流用・改ざん問題につき、建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明(平成27年11月13日))。	免震材料の不正事案を踏まえ、建築基準法に基づく大臣認定制度を見直し、昨年12月に関連規定を整備するとともに、基礎ぐい工事問題を踏まえ、本年3月4日に基礎ぐい工事における工事監理ガイドラインを策定するとともに、設計上の留意点や建築基準法の中間検査における留意点を取りまとめ、周知したところです。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
16	1	(1)	④ 住宅・宅地における事故の防止	<p>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、</p> <p>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する来歴情報、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、宅地購入者らに正確な情報を伝えること、</p> <p>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、代替措置を執った上で、貫入試験を実施しないことによる危険性について、建築主に十分に説明することを義務付けること、</p> <p>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るべきである(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(平成24年3月15日))。</p>	<p>i) 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。</p> <p>さらに、水害については、平成27年5月に水防法を改正し、市町村が作成する水害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ました。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きたところですが、新たに、水防法において想定最大規模の内水、高潮に係る浸水想定区域及びハザードマップの制度を創設したところです。</p> <p>ii) 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。</p> <p>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> <p>iii) 安全な建物を建築するため、地盤の強度を確認するように義務付けているところ、地盤の強度を確認する方法としては、貫入試験に限らないため、一律の義務付けにはなじまないと考えます。</p> <p>iv) 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。</p> <p>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機動的な対応が可能で、地震等で得られた知見に素早く対応できるため現在の運用としたいと考えております。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。</p>	
17	1	(1)	⑤ 基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	<p>2頁の丸数字5のKPIの現状の(口)の「依頼」について、7頁の丸数字5の平成27年度実績での記載が漏れている。</p>	<p>御意見を踏まえ、平成27年度実績に追記しました。また、「基礎ぐい工事における工事監理ガイドライン」を3月4日に策定するとともに、建築基準法上の中間検査等における留意点を取りまとめ、建築設計関係団体や特定行政庁等へ周知。」を追記することとしました。</p>	
18	1	(1)	⑤ 基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	<p>2頁の丸数字5の27年度欄の「作成」、「国土交通省」の空白は不要です。</p>	<p>御意見のとおり修正することとしました。</p>	
19	1	(1)	⑤ 基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	<p>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の、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り、工事監理を行うに当たっての留意点や中間検査における留意点の周知といった既存制度の周知のみでは不十分である。事故の未然防止のためには、現行の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、これらの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(建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明(平成27年11月13日))。</p>	<p>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提案であります。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。</p> <p>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、再発防止策として策定しました。施工、設計、工事監理及び中間検査のそれぞれにおける留意点について周知徹底していくことが重要であると考えております。</p>	
20	1	(1)	⑤ 基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	<p>基礎ぐい工事を含む建築工事の工事監理については、現状の施行者の建築士によるものではなく、第三者による工事監理制度の導入についても検討すべきと考えます。留意点の周知をすと計画されていますが、昨年度実施した周知をただ続けるだけで本当によいのか、再検討をお願いします。</p>	<p>工事監理者は、第三者かどうにかかわらず、建築主の立場に立ってその責務を果たすことが必要です。このため、適切な工事監理の実施のために「基礎ぐい工事における工事監理ガイドライン」を策定し、責務の徹底を求めているところです。</p>	

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
21	1	(1)	⑤	基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組として、「第三者監理制度の検討」を計画に加えてください。	工事監理者は、第三者かどうかにかかわらず、建築主の立場に立ってその責務を果たすことが必要です。このため、適切な工事監理の実施のために「基礎ぐい工事における工事監理ガイドライン」を策定し、責務の徹底を求めているところです。
22	1	(1)	⑤	基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	基礎ぐい工事を含む建築工事の工事監理について、取組は「留意点を建築士や特定行政庁へ周知」するだけでなく、「第三者監理制度の検討」も加えてください。	工事監理者は、第三者かどうかにかかわらず、建築主の立場に立ってその責務を果たすことが必要です。このため、適切な工事監理の実施のために「基礎ぐい工事における工事監理ガイドライン」を策定し、責務の徹底を求めているところです。
23	1	(1)	⑤	基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	作成された施工ルールを受けた建設業団体及び建設会社の対応のフォローアップだけでなく、工事監理ガイドラインの周知、その実効性確保のための具体的な施策を工程表に明記すべきです。監視する制度や違反した事業者への対応を示す必要があります。	御指摘の実効性の確保については、中間検査において、工事監理ガイドラインを踏まえた工事監理が行われているかどうかを確認することとしており、中間検査の実施機関である特定行政庁において制度的に実効性が確保される仕組みとなっております。なお、その旨は<平成27年度実績>に「※工事監理ガイドラインを踏まえた工事監理が行われているかどうかの確認は、中間検査において制度としてフォローアップする仕組みとなっている。」と追記いたしました。
24	1	(1)	⑤	基礎ぐい工事の適正な施行を確保するための取組	作成された施工ルールを受けた建設業団体及び建設会社の対応のフォローアップだけでなく、工事監理ガイドラインの周知、その実効性確保のための具体的な施策を工程表に明記すべきです。監視する制度や違反した事業者への対応を示す必要があります。	御指摘の実効性の確保については、中間検査において、工事監理ガイドラインを踏まえた工事監理が行われているかどうかを確認することとしており、中間検査の実施機関である特定行政庁において制度的に実効性が確保される仕組みとなっております。なお、その旨は<平成27年度実績>に「※工事監理ガイドラインを踏まえた工事監理が行われているかどうかの確認は、中間検査において制度としてフォローアップする仕組みとなっている。」と追記いたしました。
25	1	(1)	⑦	子供の不慮の事故を防止するための取組	事故動向の分析や調査の実施は、それをどのように再発防止策につなげていくかが重要です。事業者側に安全な製品の開発に取り組むことが求められるのは当然ですが、消費者側に危険情報を周知して再発防止につなげなければなりません。例えばコイン型電池の誤飲防止でも、電池の入れ替え時の「ちよい置き」や使用済電池の廃棄など、消費者側の注意で防げる部分もあります。事故防止策の検討においては、行政、事業者、消費者、社会の観点を盛り込んでください。	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。
26	1	(1)	⑦	子供の不慮の事故を防止するための取組	8頁の丸数字7の平成27年度実績の3行目「さいたま市」：前段の記載と同様に「埼玉県さいたま市」と都道府県名を記載するのが適当です。	御意見のとおり修正することとしました。
27	1	(1)	⑦	子供の不慮の事故を防止するための取組	8頁の丸数字7の実績の6行目「実施している」：実績なら「実施した」と過去形で記載すべきです。	御意見のとおり修正することとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
28	1	(1)	⑦	子供の不慮の事故を防止するための取組	子供の安全は社会全体で重視すべき問題ですが、日本は欧米に比べ、子供を守るための規格や規制が圧倒的に乏しく、事故防止を親への注意喚起や啓発、あるいは子供本人への教育で実現しようとする傾向があります。ISOガイド50をはじめ、欧米が取り入れている子供を守るための理念や施策を日本の関係行政機関が共有し、その考え方を政策の企画立案に取り入れることが重要です。計画に盛り込まれた「消費者意識の実態調査」の実施などから、調査を踏まえて更に消費者啓発や教育によって子供を守ろうとしているように読めます。しかし、それだけでは明らかに不十分です。子供を守る国家レベルでの取組の世界標準を目指して、必要な規制は強化していく姿勢が読み取れる計画としてください。そのような観点から、「国自らの取組」の具体的記述が必要です。	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。子供の事故防止については、消費者啓発だけでなく、安全な製品の普及といった観点からも検討していきたいと考えております。
29	1	(1)	⑧	危険ドラッグ対策の推進	5頁の下線部の3行目、13行目：担当省庁名の記載が洩れています。	御意見を踏まえ、担当省庁名を記載しました。
30	1	(1)	⑧	危険ドラッグ対策の推進	5頁の下線部の(ホ)：計画の対象期間は平成27年度ですから、平成27年度の実績について記載すべきです。	御意見のとおり、修正することとしました。 <修正内容> (ホ)薬物乱用防止教室の開催率(平成27年度実績) ・小学校：76.4%(平成26年度：72.3%) ・中学校：89.2%(平成26年度：88.3%) ・高等学校：84.7%(平成26年度：83.6%) ・中等教育学校：78.0%(平成26年度：75.5%)
31	1	(1)	⑧	危険ドラッグ対策の推進	9頁の平成27年度実績には、文部科学省に係る記載(薬物乱用防止教室)が漏れていません。	御意見のとおり、追記することとしました。 <追記内容> 薬物乱用防止教室について、都道府県教育委員会等に対し、全ての中学校及び高等学校において年1回は開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても開催に努めるよう周知を行った。 薬物乱用防止教室の推進を図るため、警察職員、麻薬取締官OB、学校薬剤師、薬物乱用防止指導員等の薬物乱用防止教室の講師の資質向上を図るための講習会・研修会を実施した。【文部科学省】

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
32	1	(1)	新規	<p>白斑被害及び化血研による血漿分画製剤の製造工程における不正問題について(21頁2行以下に追加すべき事項)</p> <p>消費者の安全の確保については、近年医薬部外品による集団的消費者被害が相次いでおり、また、化血研が承認を受けた手順とは異なった方法で長期間にわたり血漿分画製剤を生産していた問題も明るみとなったことから、以下の施策も実施すべきである。</p> <p>ア 医薬部外品からの被害発生事例を踏まえ、医薬部外品の承認に係る審査が慎重かつ充分に行われるように、独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)による承認審査の抜本的な見直しを行うとともに、承認審査体制を強化すべきである。</p> <p>また、化血研の不正問題を受けて、PMDAによる医薬品等の製造工程の検査についても質・量ともに充実させるため、PMDAの強化も含めた薬事行政体制の整備・強化を進めるべきである。</p> <p>イ 医薬部外品、化粧品(以下「医薬部外品等」という。)による副作用被害の報告制度について、医師や医療機関等にも報告義務を課すとともに、医薬部外品との関連性が疑われる症例を広く報告対象とすることや、医薬部外品等による副作用被害の情報を広く一元的に収集し、調査・分析・公表することができる副作用被害の拡大防止のための専門機関を設ける等、行政における体制を整備・強化することを検討すべきである。</p> <p>ウ 医薬部外品等による副作用被害について、入院を要件としない副作用被害の救済制度を設けるべきである(医薬部外品等による副作用被害の防止及び救済制度の在り方についての意見書(平成26年4月18日))。</p>	<p>厚生労働科学研究班における検討結果を踏まえ、平成26年11月に医薬部外品の申請区分等の承認審査の手続の改正を行ったところです。</p> <p>医薬品医療機器法に基づく「医薬品・医療機器等安全性情報報告制度」の実施要領において、薬局開設者や病院等において医療に携わる者に対し、医薬部外品及び化粧品についても、当該実施要領で報告対象となる情報を知った場合には報告をお願いしています。また、関連省令の改正を行い、平成26年4月から、製造販売業者に対し、医薬部外品及び化粧品に関しても、重篤な副作用等について医薬品と同様に個別症例の報告を行うことを求めています。これらの副作用情報については、(独)医薬品医療機器総合機構において収集、評価を行うとともに、薬事・食品衛生審議会に報告・公表されています。</p> <p>医薬品は、有効性と安全性のバランスの上に成り立っていること、及び疾病を治療する上で必要不可欠の物質であること、等の特徴があります。一方、医薬部外品(及び化粧品)については、人体に対する作用が緩和で、安全上のリスクが低いものであると考えられます。また、生活に当たって必要不可欠なものはいい難いです。このような違いを踏まえて、医薬品については救済制度が創設されましたが、医薬部外品(及び化粧品)に係る救済制度を創設する必要性は乏しいと考えています。</p>
33	1	(2)	① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	<p>昨年度はボタン型電池の誤飲による事故事例など、広くメディアを通して繰り返し報道されるなど、継続的な啓発につながる事例がありました。今後は商品テスト等を重ねる中で見られる特定の時期に発生する特徴的な事故事例や、新しい製品の自己流の使用による事故事例など、リスクがあまり知られていない事例について繰り返し啓発するなど、事故情報の種類によって情報提供・啓発の仕方を工夫してください。情報提供や啓発に当たっては、消費者団体の機関紙などを通じた手法も有効であり、消費者団体との連携についても取組に加えてください。</p>	<p>御指摘の点については、効果的な啓発・注意喚起の観点から重要であると考えており、消費者団体との連携も含め、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>
34	1	(2)	① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	<p>現在医療機関ネットワーク参画機関は30に留まっています。身体事案の場合、消費生活センターへの相談よりも、病院で治療を受けたことがきっかけで、消費者事故であることが明らかになったケースが多々あります。医療機関ネットワーク参画機関の拡充を図ることで、更なる事故情報の収集につなげていってください。</p>	<p>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。引き続き、医療機関ネットワークを通じた事故情報の収集に努めてまいります。</p>
35	1	(2)	① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	<p>11頁の平成27年度の枠内の文字の大きさが不統一な箇所は修正が必要です。</p>	<p>御意見を踏まえ、文字の大きさを統一しました。</p>
36	1	(2)	① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	<p>14頁の平成27年度実績の第5段落の2行目「3月31日」：平成28年ですか。</p>	<p>御意見のとおり「平成28年」と加筆修正することとしました。</p>
37	1	(2)	① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	<p>14頁の平成27年度実績の第6段落の文末「要請」：実績であれば「要請した」と過去形で記載すべきです。</p>	<p>御意見のとおり修正することとしました。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
38	1	(2)	②	緊急時における消費者の安全確保	15頁の丸数字2の平成27年度実績の「訓練を開催」：訓練は実施するものでは？	御意見のとおり修正することとしました。
39	1	(2)	③	リコール情報の周知強化	リコール情報の周知強化に関して、平成27年度の取組に「地域のネットワーク等を活用した情報提供を推進」とありますが、KPIの現状には、例示でよいので地域のネットワークを活用した取組事例を挙げるべきです。	個別具体的な取組事例については、工程表のKPIとしてはなじまないものの、消費者庁ウェブサイトに掲載している「リコール情報地域コーディネーターモデル事業実施調査」報告書等において、個別事例を公表しているところです。
40	1	(2)	③	リコール情報の周知強化	リコール情報の周知には、属性別の対応が必要と考えます。地域のネットワーク等を活用したリコール情報の提供は高齢者等に対しては有効と考えられますが、30代以下の年代層には不向きです。若い世代向けとして、今般消費者庁で開設された公式Facebookページ等のSNSによる情報提供を拡充してってください。	消費者庁では、SNSによるリコール情報の周知として、Twitter及びFacebookを活用しているところであり、今後も分かりやすく効果的な情報発信に努めてまいります。
41	1	(2)	③	リコール情報の周知強化	地域連携を活用したリコール情報の提供の手法には賛成。但しコストがかかるので、財政支援や事業者側の費用負担の仕組みの検討を行うべき。消費者教育に実践型の取組として組み込むことも検討すべき。	消費者庁では、地方消費者行政推進交付金等により、地域の取組を財政的にも支援しております。また、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月閣議決定)において、「消費者が自主的にリコール情報を入力し、行動する必要性について消費者教育を行うことも重要」と位置付けているところであり、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。
42	1	(2)	③	リコール情報の周知強化	危険性のある物質や商品に関する情報の周知は、テレビやラジオを利用することが効果的である。これまで発生したリコールや製品事故の注意喚起においても、テレビでニュースとして報道された直後に消費者からの問い合わせや同種事故の通知といった多くの対応が見られたことが事実として報告されている。今後、消費者庁において、テレビやラジオ等のメディアと連携し、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を、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(リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書(平成24年11月16日))。また、流通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込むべきである(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(平成24年11月16日))。	メディアとの連携については、消費者庁では、リコール情報を含めた製品安全に関する情報について、多くのテレビ等のメディアで報道されるよう、具体的な事故事例や画像資料・映像資料等を含めて報道発表、記者説明を行っているところであり、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。また、リコール対応に関しては、メーカー等だけでなく、地方公共団体や流通事業者等の多様な関係者との連携が重要です。このため国としては、消費者庁「リコール情報地域コーディネーターモデル事業実施調査」報告書において地方公共団体等の役割を記載するとともに、経済産業省「製品安全に関する流通事業者向けガイド」において、リコールへの対応に関する流通事業者の役割を明記する等、各種ガイドライン等を整備するとともに、個別製品の性質に応じて、関係団体と連携したリコール周知を実施してきたところであり、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。
43	1	(2)	③	リコール情報の周知強化	リコール情報の周知強化に「地域のネットワーク等を活用したリコール情報等の情報提供を推進」することは重要ですが、より具体的な記載が必要であり、しかし、それだけでは不十分です。情報伝達には、製品の性格、属性を判断した上で、高齢者・障害者・乳幼児問題などに関与する団体・機関・施設、病院等医療機関、学校関連機関、消費生活センター、消費者・市民団体などを適宜結ぶ、より効率的、効果的な周知が可能になるネットワークの構築が必要であり、地域任せではなく、国レベルで消費者庁がリードすることが重要と考えます。そのためにも、リコール問題における行政の責務、位置付けを明確にするルール作りが必要だと考えます。リコールを効率的効果的に実施するためのルール整備又はその検討について計画に記載してください。	リコール対応に関しては、メーカー等だけでなく、地方公共団体や流通事業者等の多様な関係者との連携が重要です。このため国としては、消費者庁「リコール情報地域コーディネーターモデル事業実施調査」報告書において地方公共団体等の役割を記載するとともに、経済産業省「製品安全に関する流通事業者向けガイド」において、リコールへの対応に関する流通事業者の役割を明記する等、各種ガイドライン等を整備するとともに、個別製品の性質に応じて、関係団体と連携したリコール周知を実施してきたところであり、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。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
44	1	(2)	④	製品安全に関する情報の収集	15頁の丸数字4の下線部の2行目、4行目、6行目「行っている」、7行目「呼び掛けている」:実績であれば、それぞれ「行った」、「呼び掛けた」と過去形で記載するのが適当です。	御意見のとおり修正することとしました。
45	1	(2)	⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	有料老人ホームを含み、介護・高齢者向け施設においては、事故が起きやすく、痛ましい事件も跡を絶ちません。原因としては、施設構造等のハード面と施設運営等のソフト面が考えられます。本施策は、平成27年度にガイドラインに位置付けられ(厚生労働省)、KPIは現在調査中となっています。今後、運用を徹底していく段階であり、現状を確認しながら改定していかなければなりません。厚生労働省・国土交通省が緊密に連携しながら、ハード・ソフト両面において効率的できめ細やかな施策・KPIを策定し、運用において徹底されていくことを期待します。	御指摘の点を踏まえ、厚生労働省・国土交通省が緊密に連携し、今後の施策の実施に取り組んでまいります。
46	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	現状ではあまりに実施件数が少ないので、人員・予算増による大幅な処理件数の向上が不可欠。目標件数を明記し、それに対応できる人員・予算をつけるべき。	体制は、調査の実務を担う専門委員や事務局である事故調査室の人員増により、発足当時から徐々に強化を進めています。調査に必要な予算は、前年度までの実績も踏まえ確保します。また、事故調査は事故が発生した場合に行うため、あらかじめ目標件数を明記することは困難です。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。
47	1	(3)	②	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	そもそもの取組設定がいつまでに何を行うのが不明確です。加えて、KPIの現状に、「昇降機等の点検項目の見直しに着手し、その他、昇降機等の技術基準の見直しを検討予定」とありますが、「昇降機等の点検項目の見直し」「昇降機等の技術基準の見直し」それぞれについて、いつまでにを行うのか時期を明示すべきです。	御意見の趣旨を踏まえ、「昇降機等の点検項目の見直し」については、平成28年度中に改正を行う予定である旨を記載しました。その他の技術基準の見直しについては、今後の検討状況を踏まえて適切に対応してまいります。
48	1	(3)	②	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	早期に昇降機の調査結果を公表し、抜本的な再発防止・未然予防に向けた提言とその実施状況のチェックを行うべき。	国土交通省では、昇降機等の事故に関して「社会資本整備審議会昇降機等事故調査部会」において原因究明のための調査を行うとともに、逐次、その再発防止等を含めた調査報告書を公表しております。なお、調査の実施状況につきましては、下記ウェブサイトにおいて公表しております。 http://www.mlit.go.jp/common/001108685.pdf
49	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(平成26年4月18日))。	御指摘の点については、今後の体制整備の検討の参考にさせていただきます。
50	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	製品火災に関して、消防統計では「原因不明」とされているものが非常に多く、NITEや事故情報データベースでも「原因不明」や「製品起因性が確定できない」ものが多いのが現状です。しかし、同種製品で同じような火災事故が多数起こっていることを踏まえると、原因調査能力の不足が問題と考えられます。消防や警察の「製品事故調査能力の向上をはかるための施策の立案」を取組に追加してください。また、原因調査能力向上のためには、消費者庁(消費者安全調査委員会)が率先して取り組み、その成果を広めることが重要であり、担当省庁に消費者庁(消費者安全調査委員会)も加えてください。	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取り組んでまいります。警察では、製品等の利用により生じたと思われる事故等を認知した際、迅速な捜査を推進するとともに、関係行政機関と情報交換を行うなどして原因究明に努めており、その旨改定素案1(3)⑤に記載しております。消費者安全調査委員会では、重大製品事故のうち、製品起因が否かが特定できない事故や製品起因による事故ではないと考えられる案件について、製品起因による事故か否かを、経済産業省の消費経済審議会と合同で定期的に調査審議しています。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
51	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、消防機関の調査や鑑識における能力不足によって原因究明や被害救済に支障が生ずる場合があることに鑑み、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(平成26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取り組んでまいります。
52	1	(4)	①	食品安全に関する関係府省庁の連携の推進	KPIとして各種会議の実施回数が記載されていますが、会議体がどのような事案に対応し、被害拡大の防止に役立ったのか、具体的な活動内容とその結果を検証し公表すべきです。また、平成28年度以降の取組にも反映させるよう求めます。	御指摘の点につきましては、食品安全基本法第21条第1項に規定する基本的事項(平成24年6月29日閣議決定)の下、具体的には「食品の安全性の確保に関する施策の実施に係る関係府省間の連携・政策調整の強化について」(平成24年8月31日 関係府省申合せ)に基づき実施しております。会議の結果については、個別に記載はございませんが、情報共有が図られ、各府省が行う種々の取組に反映をされております。
53	1	(4)	①	食品安全に関する関係府省庁の連携の推進	消費者行政における関係府省間の連携強化は、縦型行政の弊害排除の視点から消費者庁発足時から求められていることであり、行政施策を効果的に進める上で極めて重要である。今後も継続・強化されることを要望したい。また当該関係府省の編成内容についても、状況を踏まえ臨機・柔軟に考えてほしい。	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。
54	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	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においては、TPPに盛り込まれた遺伝子組換え食品の貿易促進に関する関心が高いことから、遺伝子組換え食品開発の現状、表示制度の考え方等について丁寧な説明の場を提供するよう、計画化すべきである。(1)消費者の安全の確保 (4)食品の安全性の確保 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)	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。環太平洋パートナーシップ協定(TPP)により、我が国の食品の安全・安心が脅かされることはありませんが、我が国への海外からの輸入食品の増加が見込まれることから、総合的なTPP関連政策大綱を踏まえ、国民の不安払拭に資するよう食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むこととしております。
55	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	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションについてこの活動は粘り強く継続していく必要があると考えています。行政だけでなく、生協としても積極的に取り組んでいきたいと考えていますので関係する省庁で、以下の点についてもご検討ください。 ・学習会や講演会の年間予定の発信や開催連絡の早めの案内 ・地方開催が可能なコミュニケーション機会の増加 ・地方開催可能なテーマ別の講師リストや学習会メニューの提示 理由 生協や消費者団体、市町村の食の安全学習会などの開催を行う時に参考になります。また消費者団体などが会員に参加を呼び掛けるためには早めの案内が必要です。	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。なお、消費者庁では平成28年度も引き続き、地方公共団体や消費者団体等が、食品安全に関するテーマについてリスクコミュニケーション等を実施する場合には、協力・支援を行います。
56	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	マスコミに対しては「0リスクはないこと」、「リスクはハザードと量で決まること」等、食の安全の基本を繰り返し伝え続けてください。 理由 多くの消費者はマスコミを通じて食の安全について知識を得ます。マスコミが食の安全に対する基本的な知識を持つことは大切です。	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。なお、消費者庁では平成28年度も引き続き、地方公共団体や消費者団体等が、食品安全に関するテーマについてリスクコミュニケーション等を実施する場合には、協力・支援を行います。
57	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関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされております。これまでは農業生産者等関係者への説明会が行われておりましたが、消費者に対しては十分に行われてきたとはいえない状況です。具体的に消費者向け説明会の回数を明記してください。消費者にとっても暮らし全般において直結することで、関心の高い事項です。丁寧なリスクコミュニケーションを実施してください。	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。なお、食品安全に関するリスクコミュニケーションの取組にあつては、時宜に合ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを継続的に推進することとしていることから、あらかじめ個別のテーマごとに回数を定めることは困難であると考えています。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
58	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関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされております。これまでは農業生産者等関係者への説明会が行われておりましたが、消費者に対しては十分に行われてきたとはいえない状況です。具体的に消費者向け説明会の回数を明記してください。消費者にとっても暮らし全般において直結することで、関心の高い事項です。丁寧なリスクコミュニケーションを実施してください。	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。 なお、食品安全に関するリスクコミュニケーションの取組にあつては、時宜に適ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを継続的に推進することとしていることから、あらかじめ個別のテーマごとに回数を定めることは困難であると考えています。
59	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関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされております。これまでは農業生産者等関係者への説明会が行われておりましたが、消費者に対しては十分に行われてきたとはいえない状況です。具体的に消費者向け説明会の回数を明記してください。消費者にとっても暮らし全般において直結することで、関心の高い事項です。丁寧なリスクコミュニケーションを実施してください。	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。 なお、食品安全に関するリスクコミュニケーションの取組にあつては、時宜に適ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを継続的に推進することとしていることから、あらかじめ個別のテーマごとに回数を定めることは困難であると考えています。
60	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	昨年、食品安全委員会から「いわゆる『健康食品』について」メッセージ及び報告書がまとめられました。世の中に出回っている、健康食品と言われるものに対して明確な指摘・メッセージが発信されたことについて、評価するものです。昨年実績に「健康食品の安全性や機能性に関する意見交換会」が2回開催されたと記載されておりましたが、消費者への周知はまだまだ足りません。実施計画を明確にし、継続的にリスクコミュニケーションを実施してください。	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。 なお、食品安全委員会は、本メッセージを広く国民の皆様を知っていただくため、今後ともあらゆる機会をとらえて積極的な情報発信に努めてまいります(本年6月には全国8か所で開催するリスクアナリシス講座で「健康食品」を取り上げます。)
61	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	昨年、食品安全委員会から「いわゆる『健康食品』について」メッセージ及び報告書がまとめられました。世の中に出回っている、健康食品と言われるものに対して明確な指摘・メッセージが発信されたことについて、評価するものです。昨年実績に「健康食品の安全性や機能性に関する意見交換会」が2回開催されたと記載されておりましたが、消費者への周知はまだまだ足りません。実施計画を明確にし、継続的にリスクコミュニケーションを実施してください。	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。 なお、食品安全委員会は、本メッセージを広く国民の皆様を知っていただくため、今後ともあらゆる機会をとらえて積極的な情報発信に努めてまいります(本年6月には全国8か所で開催するリスクアナリシス講座で「健康食品」を取り上げます。)
62	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	昨年、食品安全委員会では「食品に含まれるトランス脂肪酸について」、「レッドミートと加工肉に関するIARCの発表について」など、消費者に向けてFacebookも活用しながら、素早く情報提供が行われました。是非、今後も情報提供については、メディアやSNSの活用などを含め、更なる機能強化を図ってください。	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。 食品安全委員会では、食品安全に関する情報を季刊誌、ウェブサイト、Facebook等を通じて積極的に発信しており、特にFacebookでは機動的な情報発信に努めています。加えて、報道関係者に食品安全委員会の取組や食品安全に関する知識を理解してもらうため、定期的に報道関係者との意見交換会を行っています。こうした取組は、食品安全に関する知識の理解醸成に効果を上げており、今後とも取り組んでまいります。また、今後とも正確な情報を分かりやすく伝える方法を検討してまいります。 消費者庁では、Twitter(@caa_shohishacho)に加え、Facebook(https://www.facebook.com/caa.shohishacho)を開設いたしました。今後も情報発信の強化に努めます。
63	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	食品安全委員会では、昨年の「食品に含まれるトランス脂肪酸について」、「レッドミートと加工肉に関するIARCの発表について」など、消費者に向けてフェイスブックも活用しながら迅速な情報提供が行われました。情報提供については、メディアやSNSの活用研究も含め、更なる機能強化を図ってください。	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。 食品安全委員会では、食品安全に関する情報を季刊誌、ウェブサイト、Facebook等を通じて積極的に発信しており、特にFacebookでは機動的な情報発信に努めています。加えて、報道関係者に食品安全委員会の取組や食品安全に関する知識を理解してもらうため、定期的に報道関係者との意見交換会を行っています。こうした取組は、食品安全に関する知識の理解醸成に効果を上げており、今後とも取り組んでまいります。また、今後とも正確な情報を分かりやすく伝える方法を検討してまいります。 消費者庁では、Twitter(@caa_shohishacho)に加え、Facebook(https://www.facebook.com/caa.shohishacho)を開設いたしました。今後も情報発信の強化に努めます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
64	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関連政策大綱」を踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションに取り組むとされています。しかし、消費者にとって関心の高いことでありながら、十分に行われてきたとは言えません。消費者団体等との連携も視野に入れ、大規模都市に限らず、地方での開催検討等、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の活用を含めた消費者向け情報発信の工夫を望みます。	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。 なお、消費者庁では、平成28年度も引き続き、地方公共団体や消費者団体等が、食品安全に関するテーマについてリスクコミュニケーション等を実施する場合には、協力・支援を行います。 また、Twitter (@caa_shohishacho) に加え、Facebook (https://www.facebook.com/caa.shohishacho) を開設いたしました。今後も情報発信の強化に努めます。	
65	1	(4)	⑤ 輸入食品の安全性の確保	輸入食品の届出件数が増えているにもかかわらず、検査件数は減少し結果検査率が年々低下しています。輸入食品の増加に検査体制が追いついていないことが、厚生労働省の「輸入食品安全監視指導計画」報告を見ても分かります。食料自給率39%の状況は、消費者に浸透してきています。輸入食品の安全確保は消費者の大きな関心事であり、「食品衛生監視員等の検査体制の充実・整備」の検討を工程表に是非加えていただきたく要望します。実績評価報告も前年対比のみでなく経年で動きが判断できる評価を要望します。 なお、食品衛生監視員の増員については、国家公務員総定員法が壁と聞きますが、同法の見直しが必要と考えます。	厚生労働省における検査体制の充実・整備の取組については、消費者基本計画工程表に記載しているとおり、我が国に輸入される食品の安全性確保のため、諸外国の情報収集及び輸入動向等に応じて、毎年度、輸入食品監視指導計画を策定し、これに基づき重点的、効率的かつ効果的な監視体制の整備を行っています。 輸入食品監視指導計画の中では、環太平洋パートナーシップ協定(TPP)を含めた経済連携協定を踏まえ、諸外国の食品衛生に係る情報の収集及び輸入動向に応じた監視体制の整備を行うこと、検査所で監視指導や試験検査に従事する食品衛生監視員に対し、人材の養成や資質の向上を図ることなどを定めています。 加えて、輸入食品への検査体制として、 ① 二国間協議や現地調査を通じた、輸出国における衛生対策の推進 ② 我が国の水際における、輸入者に対する監視指導や、食品衛生法に基づく基準への適合性を確認するための検査の効果的な実施 に努め、充実、整備を図っています。 また、輸入食品監視指導計画の実施状況として監視指導結果を公表していますが、輸入食品監視指導計画は年度毎の計画となっているため、監視指導結果についても年度ごとの評価となっており、過去の輸入食品状況は、輸入食品監視統計で確認可能となっています。なお、輸入食品の検査体制の強化については、今後の輸入動向等を踏まえ、必要な職員の確保などにより、輸入食品の監視体制の充実を図ることとしており、同工程表1(4)⑤に追記しました。 (参考：平成26年度輸入食品監視統計) http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11130500-Shokuhinanzenshu/h26_yunixyu_toukei.pdf	
66	1	(4)	⑤ 輸入食品の安全性の確保	輸入食品の検査率は年々低下し、その増加に検査が追いついていない状況にあることから、「食品衛生監視員増員等の検査体制の整備の検討」も取組に加えてください。KPIの現状には、参考情報として輸入食品の検査率も記載していただくとともに、経年で実績評価するようにしてください。	厚生労働省における検査体制の充実・整備の取組については、消費者基本計画工程表に記載しているとおり、我が国に輸入される食品の安全性確保のため、諸外国の情報収集及び輸入動向等に応じて、毎年度、輸入食品監視指導計画を策定し、これに基づき重点的、効率的かつ効果的な監視体制の整備を行っています。 輸入食品監視指導計画の中では、環太平洋パートナーシップ協定(TPP)を含めた経済連携協定を踏まえ、諸外国の食品衛生に係る情報の収集及び輸入動向に応じた監視体制の整備を行うこと、検査所で監視指導や試験検査に従事する食品衛生監視員に対し、人材の養成や資質の向上を図ることなどを定めています。 加えて、輸入食品への検査体制として、 ① 二国間協議や現地調査を通じた、輸出国における衛生対策の推進 ② 我が国の水際における、輸入者に対する監視指導や、食品衛生法に基づく基準への適合性を確認するための検査の効果的な実施 に努め、充実、整備を図っています。 なお、輸入食品の検査体制の強化については、今後の輸入動向等を踏まえ、必要な職員の確保などにより、輸入食品の監視体制の充実を図ることとしており、同工程表1(4)⑤に追記しました。	

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
67	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	<p>輸入食品の検査率は年々低下し、その増加に検査が追い付いてない状況にあると考えています。こうした状況を変えていくために「食品衛生監視員増員等の検査体制の整備の検討」を取組に加えてください。</p>	<p>厚生労働省における検査体制の充実・整備の取組については、消費者基本計画工程表に記載しているとおり、我が国に輸入される食品の安全性確保のため、諸外国の情報収集及び輸入動向等に応じて、毎年度、輸入食品監視指導計画を策定し、これに基づき重点的、効率的かつ効果的な監視体制の整備を行っています。</p> <p>輸入食品監視指導計画の中では、環太平洋パートナーシップ協定(TPP)を含めた経済連携協定を踏まえ、諸外国の食品衛生に係る情報の収集及び輸入動向に応じた監視体制の整備を行うこと、検査所で監視指導や試験検査に従事する食品衛生監視員に対し、人材の養成や資質の向上を図ることなどを定めています。</p> <p>加えて、輸入食品への検査体制として、</p> <p>① 二国間協議や現地調査を通じた、輸出国における衛生対策の推進</p> <p>② 我が国の水際における、輸入者に対する監視指導や、食品衛生法に基づく基準への適合性を確認するための検査の効果的な実施</p> <p>に努め、充実、整備を図っています。</p> <p>なお、輸入食品の検査体制の強化については、今後の輸入動向等を踏まえ、必要な職員の確保などにより、輸入食品の監視体制の充実を図ることとしており、同工程表1(4)⑤に追記しました。</p> <p>また、検査については、輸入食品監視指導計画に基づき、命令検査、モニタリング検査、輸入者の自主的な検査の指導等を実施していますが、検査命令等は輸入動向に応じて増減があるため、検査率をKPIとして掲げることは必ずしも適切ではないと考えます。</p>
68	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	<p>輸入食品の検査率は年々低下し、輸入食品の増加に検査が追い付いてない状況にあることから、「食品衛生監視員増員等の検査体制の整備の検討」も取組に加えてください。KPIの現状には、参考情報として輸入食品の検査率も記載していただくとともに、経年で実績評価するようにしてください。</p>	<p>厚生労働省における検査体制の充実・整備の取組については、消費者基本計画工程表に記載しているとおり、我が国に輸入される食品の安全性確保のため、諸外国の情報収集及び輸入動向等に応じて、毎年度、輸入食品監視指導計画を策定し、これに基づき重点的、効率的かつ効果的な監視体制の整備を行っています。</p> <p>輸入食品監視指導計画の中では、環太平洋パートナーシップ協定(TPP)を含めた経済連携協定を踏まえ、諸外国の食品衛生に係る情報の収集及び輸入動向に応じた監視体制の整備を行うこと、検査所で監視指導や試験検査に従事する食品衛生監視員に対し、人材の養成や資質の向上を図ることなどを定めています。</p> <p>加えて、輸入食品への検査体制として、</p> <p>① 二国間協議や現地調査を通じた、輸出国における衛生対策の推進</p> <p>② 我が国の水際における、輸入者に対する監視指導や、食品衛生法に基づく基準への適合性を確認するための検査の効果的な実施</p> <p>に努め、充実、整備を図っています。</p> <p>なお、輸入食品の検査体制の強化については、今後の輸入動向等を踏まえ、必要な職員の確保などにより、輸入食品の監視体制の充実を図ることとしており、同工程表1(4)⑤に追記しました。</p> <p>また、検査については、輸入食品監視指導計画に基づき、命令検査、モニタリング検査、輸入者の自主的な検査の指導等を実施していますが、検査命令等は輸入動向に応じて増減があるため、検査率をKPIとして掲げることは必ずしも適切ではないと考えます。</p>
69	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	<p>輸入食品の安全性の確保に関して、輸出国対策・輸入国対策が行われたとしても違反食品が国内に流通する可能性は完全には排除できません。国内流通時対策として「国内流通品の収去検査など監視体制の強化」も加えてください。また、健康被害が生じた場合などの消費者への情報発信やホットラインの創設など、被害防止策も具体的に書き込んでください。</p>	<p>国内に流通する食品の監視指導については、輸入食品も含め、毎年度、各都道府県等が住民からの意見を広く求めて作成した食品衛生監視指導計画に基づき、違反の可能性が高い食品等及び項目に重点を置き、収去検査等を実施しています。国内品に比べて輸入品の違反が多く確認されている事実はありませんので、輸入品の検査に特化した記載はしていません。</p> <p>なお、輸入食品監視指導計画では、輸入食品等に起因する健康被害の情報があつた場合には、被害拡大防止の観点から、速やかに、以後輸入される食品等については検査所に対し、国内流通している食品については都道府県等に対し通報し、必要な措置を講ずることとしていることから、御指摘を踏まえ消費者基本計画工程表にも追記しました。</p> <p>また、地方公共団体の保健所において被害者からの申出を受け付けているほか、消費者ホットライン「188」でつながる消費生活センター等でも相談を受け付けており、その情報は食品衛生部局へ共有がされることとなっております。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
70	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	違反食品が発見されたとき、既に消費済みであるという事態が現に発生しているため、モニタリング検査では、安全対策として不十分である。今後増加が見込まれる輸入食品の監視のため、国家公務員総定員法を見直し、国の食品衛生監視員を大幅に増加すべきである。	モニタリング検査は、過去の検査結果や輸出国の情報から違反の可能性が低いと判断できる食品についてサンプル調査を行い、違反の可能性を確認するための検査であり、このモニタリング検査等の結果、食品衛生法の違反の可能性が高いと判断された食品については、全量を検査する命令検査等に移行することとなります。食品衛生法違反判明時に既に通関している場合には、地方公共団体等の監督の下、輸入者が回収を実施しています。国内や諸外国においても同様の考え方で対応をとっており、適切と考えています。また、このような輸入時(水際)対策の他、二国間協議や現地調査を通じた、輸出国における衛生対策の推進、国内流通時の監視指導を実施し、重点的、効率的かつ効果的な監視体制の整備を行っています。なお、輸入食品の検査体制の強化については、今後の輸入動向等を踏まえ、必要な職員の確保などにより、輸入食品の監視体制の充実を図ることとしており、消費者基本計画工程表1(4)⑤に追記しました。
71	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	輸入食品の安全性の確保に関して、厚生労働省の「輸入食品監視指導計画」でも、輸出国対策・輸入国対策が整備しつつあることは評価できますが、現状の検査対応では、違反食品が国内に流通している可能性は排除できません。むしろ増えている実態があります。違反食品の積戻し、廃棄処置、食品以外への再利用の管理、監視対策、及び違反食品の国内流通品の収去検査等の監視体制の強化を明確な言葉で加えてください。	モニタリング検査は、過去の検査結果や輸出国の情報から違反の可能性が低いと判断できる食品についてサンプル調査を行い、違反の可能性を確認するための検査であり、このモニタリング検査等の結果、食品衛生法の違反の可能性が高いと判断された食品については、全量を検査する命令検査等に移行することとなります。食品衛生法違反判明時に既に通関している場合には、地方公共団体等の監督の下、輸入者が回収を実施しています。国内や諸外国においても同様の考え方で対応をとっており、適切と考えています。また、このような輸入時(水際)対策の他、二国間協議や現地調査を通じた、輸出国における衛生対策の推進、国内流通時の監視指導を実施し、重点的、効率的かつ効果的な監視体制の整備を行っています。なお、輸入食品の検査体制の強化については、今後の輸入動向等を踏まえ、必要な職員の確保などにより、輸入食品の監視体制の充実を図ることとしており、消費者基本計画工程表1(4)⑤に追記しました。
72	1	(4)	⑤	輸入食品の安全性の確保	輸入食品の安全性確保に関して、対策が行われていても違反食品が国内に流通する可能性は完全には排除できないと考えます。国内流通時対策として、国内流通品の収去検査と監視体制の強化を進めることを希望します。	国内に流通する食品の監視指導については、輸入食品も含め、毎年度、各都道府県等が住民からの意見を広く求めて作成した食品衛生監視指導計画に基づき、輸入、国産を問わず、違反の可能性が高い食品等及び項目に重点を置き、収去検査等を実施しています。
73	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	放射性物質に関する理解促進も同様なリスクコミュニケーションを地道に行う必要があると考えます。	消費者庁では、正確な情報提供を行うことにより、消費者が自ら考え、消費行動を決定できるよう、関係府省、地方公共団体や消費者団体等と連携をし、意見交換会等のリスクコミュニケーションに取り組んでいます。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。
74	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションの1つとして、関係府省庁連携のもと、各地で開催されていることを評価します。しかし、いまだ不安を持つ消費者もみられ、より効果的な取組とするため食品中の放射性物質の測定結果の実態に即しつつ、引き続き丁寧なリスクコミュニケーションを進めることを希望します。	消費者庁では、正確な情報提供を行うことにより、消費者が自ら考え、消費行動を決定できるよう、関係府省、地方公共団体や消費者団体等と連携をし、意見交換会等のリスクコミュニケーションに取り組んでいます。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。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見によるものです。				意見	意見への回答
75	1	(4)	⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進について、理解の増進としながらも風評被害の払拭を重要視している点は、消費者にとって有益な政策ではないと考えます。情報の開示と「放射能の正しい知識」の普及こそが重要です。「食品の風評被害の払しょくに努める」は削除を希望します。	消費者庁では、正確な情報提供を行うことにより、消費者が自ら考え、消費行動を決定できるよう、関係府省、地方公共団体や消費者団体等と連携をし、意見交換会等のリスクコミュニケーションに取り組んでいます。こうしたことを通じ、被災地産の食品への理解が進み、結果として消費者にあっても選択肢が広がり、多様で豊かな消費生活の実現に資するものと考えています。また、消費者庁で実施した調査によれば、福島県産食品の購入をためらう人が引き続き一定割合存在することが示されています。こうしたこともあり、風評被害の払拭は必要であると考えています。
76	1	(4)	⑦	農業生産工程管理(GAP)の普及推進	農業生産工程管理(GAP)の普及推進について、GAPの普及は日本の農業を世界基準に引き上げるためには重要ですが、消費者政策として取り組むべきなのは、GAPなど認証を取得する努力をしている農業者を積極的に支援する、又は認証取得などによる付加価値に対する価格差を消費者に理解してもらえるような啓発や教育ではないでしょうか。	農業生産工程管理(GAP)の認証取得する努力をしている農業者に対しては、平成28年度も継続して、GAP体制強化・供給拡大事業により、研修会の開催や指導者の育成に係る取組等に対し支援をしているところです。消費者への啓発については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
77	1	(4)	⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	中小食品製造事業者のHACCP導入促進 1) KPIの導入率50%を平成35年に達成する、との目標は前倒しが必要ではないかと考えます。 2) 一方食品製造事業者の多くが中小事業者であることからその推進支援を積極的に進めていただきたいと考えます。 理由 ・HACCPは食の安全を担保する上で有効な手法と理解しています。そのためその導入はできる限り急いで行う必要があると思います。 ・中小事業者はHACCPの必要性は理解していても人材不足や資金面で導入を躊躇しているところもあると思います。強力な支援で援助していただきたいと思います。	御指摘1)の点については、現在厚生労働省において進めている、HACCPの制度化の枠組みの検討結果等を踏まえて、HACCP普及の工程や目標の見直しを検討していきます。御指摘2)の点については、今後とも厚生労働省及び農林水産省において、HACCP支援法に基づく低利融資、人材育成のための研修、地域連携HACCP実証事業、食品等事業者のHACCP導入を指導・助言する各都道府県の食品衛生監視員の育成を目的とした研修会の開催等を通じ、事業者の取組に対する支援等を実施してまいります。
78	1	(4)	⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	中小食品製造事業者のHACCP導入率目標値を平成35年度に50%とするとされていますが、TPPを見据えた対応としても、オリンピック・パラリンピックを見据えた対応としても、日本の食の安全をアピールするにはあまりにも遅いと言わざるを得ません。平成32年を目途に目標を立て直すべきです。	御指摘の点については、現在厚生労働省において進めているHACCPの制度化の枠組みの検討結果等を踏まえて、HACCP普及の工程や目標の見直しを検討していきます。
79	1	(4)	⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	中小食品製造事業者のHACCP導入率目標値を平成35年度に50%とされていますが、TPPを見据えた対応としても、オリンピック・パラリンピックを見据えた対応としても、日本の食の安全をアピールするにはあまりにも遅いと言わざるを得ません。平成32年を目途に目標を立て直すべきです。	御指摘の点については、現在厚生労働省において進めているHACCPの制度化の枠組みの検討結果等を踏まえて、HACCP普及の工程や目標の見直しを検討していきます。
80	1	(4)	⑨	食品のトレーサビリティの推進	米及び牛以外に食品全般のトレーサビリティ法を制定すべきであるが、とりえず、最も簡易でかつ実行可能な方法として、食品衛生法第3条2項に定める食品事業者の記帳努力義務を法的義務とする旨の法改正を行うべきである。このことは、施策番号13の廃棄食品の不正流通事案の防止にも役立つものである。また外食における米の産地表示が実施されている例が少ないので、これを監視・指導すべきである。	御指摘の食品等事業者の記録作成・保存の努力義務については、食品の安全性の確保自体に直接資するものではありませんが、食中毒が発生した場合等における原因の早期究明に役立つことから、食品等事業者の責務として位置付けています。厚生労働省では、都道府県等による食品等事業者の指導に資するガイドラインを作成するなどしており、今後も引き続き食品等事業者における記録作成・保存の実施が推進されるよう取り組んでまいります。 外食店における米の産地表示の監視・指導について、農林水産省では、米トレーサビリティ法に基づき、事業者に対する立入検査などを行い、違反が確認された場合には厳正な措置を行っています。また、法の認知度が低い事業者が見受けられることから、法制度の啓発活動も行っているところであり、引き続き、法制度の一層の周知・普及と、法令遵守の徹底を図ることに取り組んでまいります。 なお、食品全般のトレーサビリティ法の制定については、制定に伴う事業者のコスト増、当該コストの販売価格への転嫁による消費者の負担増等を総合的に勘案する必要があり、直ちに制定することは困難と考えております。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
81	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(「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(平成26年4月18日))。	トレーサビリティの対象の拡大については、拡大に伴う事業者へのコスト増、当該コストの販売価格への転嫁による消費者の負担増等を総合的に勘案する必要があり、直ちに拡大することは困難と考えております。このため、まずは実践的なマニュアルを活用したトレーサビリティの普及推進活動を行い、事業者におけるトレーサビリティの取組の拡大を推進することとしております。
82	1	(4)	⑩	食品衛生関係衛生事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進	32頁の丸数字11の下線部の6行目「平成27年」： 検挙実績数の対象期間には、平成26年度の一部(平成27年1月から3月まで)が含まれ、平成27年度の一部(平成28年1月から3月まで)は含まれていないということを意味しているのですか。	本統計は暦年で集計しており、お見込みのとおりです。
83	1	(4)	⑪	食品衛生関係衛生事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進	食品衛生関係事犯及び食品の産地等偽装表示犯の取締りの推進について、取締りの強化も重要ですが、消費者としては事業者への立入りやDNA検査を増やしていただきたいと思っております。	食品衛生に関する監視指導の実施については、都道府県等において、地域の消費者を含めた住民からの意見を広く求めて作成した監視指導計画に基づき立入検査を実施しています。 本監視指導計画の作成に当たっては、都道府県等において、全国的な食品等の生産、製造、流通等の状況、法違反状況及び食品衛生法上の問題発生状況に加え、当該都道府県等の区域におけるこれらの状況を分析及び評価し、当該都道府県等の監視指導の実施体制を含めた実行可能性も考慮の上、近隣都道府県等とも連携を図りながら、当該地域の実情を勘案して策定しており、その中に年間の立入検査の実施計画も含まれています。 なお、警察庁では、平成27年中に ・食品衛生関係事犯22事件29人 ・食品の産地等偽装表示事犯9事件32人 を検挙しています。引き続き、関係機関と連携した情報収集及び早期事件着手等に努めてまいります。 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。
84	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	本事案について全容の解明と課題の整理を早急に行い、その上で明らかになった課題に対応する施策や取組の追加を行うよう求めます。また、関係府省連絡会議の取りまとめに基づき各府省から各地方公共団体に対して数々の通達がされていますが、担当府省からの個別の通達だけでは不十分であり、地方公共団体においても関連部局の連携が図られるよう、対策を講ずべきと考えます。	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。なお、消費者庁においては、当該事案発覚当初に関係府省への通知・事務連絡において、関係部局と連携して対応するよう依頼をしております。
85	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	廃棄食品の不正流通事案では、国は「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を設け、一元的に対策が取られたことで大きな役割を果たしたと考えています。同様に地方公共団体においても、関連部局の連携を図ることが重要です。今回の事例を教訓に、愛知県のように担当部局・法律の枠を超えて食品衛生監視指導計画に廃棄食品の管理に関する文章を盛り込む事例もありましたが、残念ながら少数です。 地方公共団体において、消費生活部門が司令塔となり関連部局を一元化する仕組みが整えられるよう、国から地方公共団体に働きかけることを明記してください。	御指摘の点については、地方自治の本旨を踏まえ、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
86	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	廃棄食品の不正流通事案では、本来食べられるものが大量に廃棄されているという現実を浮かび上がらせました。この計画の中でも「食品ロスを減らす取組の促進」を明記すべきです。	食品ロスの取組については、4(2)⑭において「食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進」を記載しております。 地方公共団体との連携については、地方自治の本旨を踏まえ、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
87	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	廃棄食品の不正流通事案について本来食べられるものが大量に廃棄されていたという現実を浮かび上がらせたとと言えます。今後の取組には、「食品ロスの取組促進」の文言も明記してください。	食品ロスの取組については、4(2)⑭において「食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進」を記載しております。 地方公共団体との連携については、地方自治の本旨を踏まえ、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
88	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	<p>廃棄食品の不正流通事案では、本来食べられるものが大量に廃棄されていたという現実を浮かび上がらせたとも言えます。今後の取組には、「食品ロスの取組促進」の文言も明記すべきです。また、本件に関しては国から地方公共団体に対して数々の取組要請がなされましたが、国では「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」が設けられ、一元的に対策がとられました。地方公共団体においても、関連部局の連携を図ることが重要です。地方公共団体において、消費生活部門が司令塔となり関連部局を一元化する仕組みが整えられるよう、国から地方公共団体に働きかけることを取組に加えてください。</p>	<p>食品ロスの取組については、4(2)⑭において「食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進」を記載しております。 地方公共団体との連携については、地方自治の本旨を踏まえ、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>
89	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	<p>廃棄食品の不正流通については、全容の解明と課題の整理を早急に行うことを希望します。 また、本来食べられるものが大量に廃棄されているという“食品廃棄物”の問題を浮かび上がらせたとも言えます。是非「食品ロスの取組促進」の文言の加筆を希望するとともに、関係府省連絡会議の取りまとめに基づく各自治体に対するの通達に限らず、地方公共団体と関連部局の連携が図られるような対策を望みます。</p>	<p>廃棄食品の不正流通事案については、国民の健康保護が最優先されるべきとの基本認識の下、現在も関係府省が連携して事案の全容解明に努めています。 食品ロスの取組については、4(2)⑭において「食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進」を記載しております。 地方公共団体との連携については、地方自治の本旨を踏まえ、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>
90	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	<p>実際に発生した事件を踏まえての、工程表の見直しがされたという点では評価できます。しかし、個別の事件ごとに工程表の施策項目を追加していたのでは、対応が後手になってしまうことが懸念されます。そして、工程表による管理の目的である、計画の効率的な実施のためには、施策間の調整も必要です。 当該事案については、食品廃棄に関するこれまでの体制のどこに不備があったのかを明確にし、現行の施策を強化する形での見直しを早期に実施する必要があると思います。 例えば、「施策⑨食品のトレーサビリティの推進」において食品事業者の内部トレーサビリティだけではなく、流通業者における受入時の納入業者からのインプットに関するトレーサビリティの強化を追加することが考えられます。 また、予防的な視点では「施策⑩食品関係事業者のコンプライアンスの徹底推進」では、食品廃棄にかかわる事業者も追加することが考えられます。 同時に、今回の事案では“食品”でしたが、“食品の容器や包装”を廃棄する場合も同様のことが発生しないかどうかを検討し、必要な施策を採ることも重要と思います。</p>	<p>廃棄食品の不正転売を防止するためには、関係行政機関等の連携の下、行政機関による監視の強化や、食品廃棄物の排出事業者による対策の強化が課題となります。この認識の下、平成28年2月26日に食品安全行政関係府省連絡会議において取りまとめた「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」に基づき、関係府省が連携して再発防止策を講じてまいります。加えて、今後、全容解明が進み、新たな課題等が判明した場合には更なる取組も検討することとしています。 流通業者におけるトレーサビリティの推進については、現在、卸売業者、小売業者及び外食・中食業者向けに作成した実践的なマニュアルを活用した普及活動を実施し、入出荷記録の作成、保存の取組の拡大を図っているところです。</p>
91	1	(4)	⑬	廃棄食品の不正流通事案	<p>廃棄食品の不正流通事案については、「今後、事案の全容が明らかとなった段階で」との記述ですが、発生から(工程表見直し確定時点)およそ半年が経過する中で、全容が明らかになっていないことは大きな問題であり、全容解明を阻害しているものは何なのか、何が解明されていないのかの検証と同時に、迅速な全容解明、対策の洗い直し、関係法令の見直しが行われるよう、迅速化への言及、そのための目標値としてのスケジュールを掲げるべきです。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。廃棄食品の不正流通事案については、国民の健康保護が最優先されるべきとの基本認識の下、現在も関係府省が連携して事案の全容解明に努めています。</p>
92	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	<p>被疑案件のデータを取るなどして執行率・執行件数の目標を明記すべき。都道府県の執行力強化のために全国のブロックごとに支局を設けるなど具体的な施策を盛り込むべき。</p>	<p>現状においても都道府県に対して、景品表示法の執行力強化等を目的とした研修を開催しているところ、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>
93	2	(1)	①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	<p>課徴金制度については平成28年の施行を踏まえ、今後の厳正な執行による実効性ある制度としていくことが要求される。そのために、施行状況にかかる評価と併せて、問題が多発している美容医療、エステを対象とした不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに実行することも併せて行っていくべきである(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(平成25年12月19日))。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
94	2	(1)	① 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	<p>「乖離性ミリオンアーサー」「のぶニヤがの野望」というゲームがありますがガチャの確率アップ→確率アップしていなかったそうです。ユーザーの報告で気付いたそうです。報告がなかったらそのままだったと言うことです。グランブルーファンタジー(以下グラブル)だと課金ガチャで一部のR武器の確率がアップ→なぜかR武器全部の確率がアップしている。確率アップしてると書いてあるR武器がなぜか確率が低い…という意味不明なことがありました。これもグラブルですが確率表記してから確率アップの期間限定イベントがありました。これによって2倍と11倍とかなり落差がありました。確率表記前は分かりませんが同じなら悪質だと思います。それから「エミル・クロニクル・オンライン」というオンラインゲームでイリスカード(課金ガチャ)というのがあるんですが一部のカード(妖怪・ライジュウ)が確率が低かったのですがこれもユーザーの報告からでした。ちなみこの件に1年以上放置されていました…こういうトラブルがスマホゲームやオンラインゲームで続いているので確率の表記を義務付けるべきだと思います。確率アップのときの数値も含めて。それから罰則の強化も含めてほしいです。</p>	<p>オンラインゲームについては、業界団体においてガイドラインの策定・改訂を行うなど、その運営や表示等の改善に向けた自主的な取組がなされているところ。引き続き状況を注視するとともに、必要に応じて適切に対処してまいります。</p>
95	2	(1)	③ 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援	<p>雑誌懸賞に関して、複数の事業者に対して景品表示法の措置命令が出された。また、雑誌懸賞の運営が不透明であり、当初掲示した賞品と別の商品が送付されてきた等の情報が寄せられている。措置命令が出された事業者のうち1社は、雑誌公正取引協会の会員であり、「雑誌類における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」(以下、「雑誌公正競争規約」という)の「施行規則」第4条に反する行為であると思われるが、この点について、雑誌公正取引協議会から何らかの見解が示されたといったことは寡聞にして聞かない。公正競争規約の信頼性確保のためにも、対象となる業種において景表法違反行為があった場合には、当該公正取引協議会からの見解表明や措置の公表などを実施するべきと考える。消費者庁としてもそのような指導を当該公正取引協議会に対して行うことを課題として明示してはどうか。</p>	<p>雑誌類における景品類に関する公正競争規約を含めた公正競争規約は、景品表示法に基づいて消費者庁と公正取引委員会により認定されており、規約の運用に当たっては、消費者基本計画工程表において「公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関係団体等を支援する」としているところ。仮に、景品表示法に定める必要な要件を満たさない場合は、同法に基づいて当該認定自体を取り消すことを可能としております。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただき、公正競争規約が必要な要件に適合し、規約運営団体が適切な運営を行うよう指導、助言等をしてまいります。</p>
96	2	(1)	③ 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	<p>景品表示法に課徴金制度が導入されましたが、被害に遭った消費者の直接の救済にはつながっていません。課徴金を被害救済に活用できるような仕組みを求めます。事例1 中古車の電子広告を見て出向き契約した。説明と違い契約解除にあたり高額な違約金を請求された。</p>	<p>景品表示法では、不当表示による消費者の被害の回復を促進する観点から、所定の手続に沿って消費者に自主返金を行った場合に、返金相当額を課徴金額から減額する、又は返金相当額が課徴金額を上回るときは課徴金の納付を命じないこととしております。これにより、消費者の被害回復が促進されることが期待されています。</p>
97	2	(1)	③ 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援	<p>公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用の支援について記載されていますが、各公正競争取引協議会への参加を促す等、業界内全てに規約が波及するよう働きかけを十分に行う必要があります。その点の加筆を求めます。</p>	<p>従来から、景品表示法の講演や日々の相談対応等において、公正競争規約制度の紹介を行うことにより規約の普及活動に努めているところですが、御指摘の点については、今後の公正競争規約の普及啓発活動の参考にさせていただきます。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
98	2	(1)	① 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 ② 景品表示法の普及啓発 ③ 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援	当該施策については、KPIの現状及び実績が報告されています。測定されていることは分かりました。このことは、他の施策の進捗の管理よりも良いと評価します。 ところが、平成31年度時点での目標値が不明であり、さらに、各年度ごとの施策内容が不明(平成27年度から平成31年度まで同じ内容が記載されている)であるため、平成27年度の取組が妥当であったのかどうかの評価ができません。 KPIを設定する意義は、目標を明確にして、目標達成のための施策の計画(いつまでに何をやるのか)をたて、未達の場合には、その原因を究明し、施策内容の見直しをしたり、早期に目標が達成された場合には、効果を確認し、目標値の妥当性の評価をすることにあると思います。 改善策として、平成27年度の実績から、平成28年度以降の年度ごとの目標値を設定し、施策内容の評価をすべきではないでしょうか。	御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。 「景品表示法の厳正な運用及び執行体制の充実」については、状況に応じて対処すべき案件数は変化するため、具体的な目標値を設定することは困難なものの、景品表示法違反が認められた場合には、引き続き迅速かつ厳正に対処してまいりたいと考えています。 また、「景品表示法の普及啓発」については、今後、講師を勤めた説明会において、参加者の理解度を測定するアンケートを実施し、具体的な目標値を設定することを検討してまいります。 さらに、「公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援」での目標は、公正取引協議会等による、公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援であるため、KPIについては、公正取引協議会等が主催する研修会等の参加者数及び当該研修会等への講師派遣実施率としており、その目標値を設定することは困難なものの、今後も公正取引協議会等からの講師派遣依頼に対しては、積極的に対応してまいります。
99	2	(1)	新規	景表法に、申告制度を復活させるべきと考えます。 景表法が独禁法の特別法であったときには、独禁法の申告制度が景表法にも適用されていました。何人でも、違反事実があると思うときは、報告し、措置を求めることができ、報告者に対して公正取引委員会は、その報告に係る事件についてどのような措置を採ったか、あるいは措置を採らなかったかを報告者に通知することになっていました。また、申告した結果について通知を受けたが、その結論に納得がいかないなど、報告者から申告の処理に係る疑問、苦情その他の申出を受け付けるため、申出受付窓口を設置していました。 しかし、景表法が独禁法から切り離され消費者庁に移管されたときに、申告制度の部分は独禁法本体にのみ残り、景表法からは制度として消滅してしまいました。申告制度を、再び景表法に導入することの検討を計画に加えてください。	申告制度の有無にかかわらず、寄せられた被疑情報に基づき必要な調査を行っており、調査の結果、景品表示法上違反があると認められた場合には措置命令を行うなど適切に対処しているため、現状においては景品表示法に申告制度を設けておりません。もともと、御指摘の点については、今後の状況に応じて、施策の実施の参考にさせていただきます。
100	2	(2)	① 家庭用品の品質表示の見直し	「家庭用品品質表示法の普及啓発活動を継続的に行う」ことは、消費者の利益の保護につながることであり、今後とも推進し施策を講じ展開されることを期待します。 衣料品の洗濯表示が、新JISにならったものに改正されました。消費者庁は、普及啓発に努めておられるとのことですが、消費者団体や、消費生活センターでは、普及啓発用のパンフレットが早くも、在庫もなく不足しているとの声を聞いております。速やかに増刷し需要に応えてください。 平成28年度までに、「適宜、規程等の改正を行う」とあります。市場の取引形態や消費者趣向に併せて、対象品目の見直しや、表示方法の見直しなど速やかに検討してください。	家庭用品品質表示法の普及啓発活動については、今後も引き続き推進してまいります。 新しい洗濯表示の普及啓発について御指摘いただいた点につきましては、当パンフレットのコンテンツは消費者庁のウェブサイトにおいて掲載されており、また、平成28年6月に政府インターネットテレビの動画コンテンツも制作・公開されているため、こちらも御活用いただきませうようお願い申し上げます。 また、平成27年度に事業者等と勉強会を行い専門的・技術的観点から実現可能性のある改正の内容を取りまとめたことを踏まえて、現在、告示の改正を行うべく作業を進めているところです。現在行っている見直し作業の終了後においても、御指摘のような環境の変化に合わせて、必要な見直しを行ってまいります。
101	2	(2)	① 家庭用品の品質表示の見直し	39頁の丸数字1の平成27年度実績の最後の段落「消費者にとって・・・」：実績に係る記載内容ではないので削除するのが適当です。	御意見のとおり修正することとしました。
102	2	(2)	③ 省エネ性能表示の普及促進	40頁の丸数字3の平成27年度実績の4行目「建築物省エネ法」：法律名はフルネームで記載してください。	御意見を踏まえ、初出の箇所です正式名称の後に略称名を記載しました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
103	2	(2)	⑤	医療機関ホームページによる情報提供	美容医療サービスのホームページは広告として機能しているにも関わらず、「医療機関ホームページガイドライン」による規制にとどまっています。建議が出されて以降長期間が経過していますが、ホームページをきっかけとした消費者トラブルは減ることはなく、ガイドラインによる効果があるとは言えません。早急に広告として規制すべきです。平成28年度に広告規制の在り方について検討することは遅いと思います。医療安全支援センターを周知すること、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化が必要。	医療安全支援センターの周知、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化、迅速な問題把握・指導強化については、平成27年度に地方公共団体へ依頼を行いました。消費者基本計画工程表改定素案の平成27年度実績に、PIO-NETや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した旨を追記することとします。また、医療機関の広告規制等の在り方については、平成28年秋頃までの取りまとめに向けて検討しており、頂いた御意見は参考にさせていただきます。
104	2	(2)	⑤	医療機関ホームページによる情報提供	美容医療サービスのホームページは広告として機能しているにも関わらず、「医療機関ホームページガイドライン」による規制にとどまっています。建議が出されて以降長期間が経過していますが、ホームページをきっかけとした消費者トラブルは減ることはなく、ガイドラインによる効果があるとは言えません。早急に広告として規制すべきです。平成28年度に広告規制の在り方について検討することは遅いと思います。医療安全支援センターを周知すること、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化が必要。	医療安全支援センターの周知、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化、迅速な問題把握・指導強化については、平成27年度に地方公共団体へ依頼を行いました。消費者基本計画工程表改定素案の平成27年度実績に、PIO-NETや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した旨を追記することとします。また、医療機関の広告規制等の在り方については、平成28年秋頃までの取りまとめに向けて検討しており、頂いた御意見は参考にさせていただきます。
105	2	(2)	⑤	医療機関ホームページによる情報提供	美容医療による消費者被害は後を絶たず、中でも生命・身体に影響のある危害関連の相談件数が増加傾向にあるのが現状である。かかる現状を見れば、記載のガイドラインでは規制として不十分である。また、上記ガイドラインのほか「指導事例等の情報共有」による自主的取組を促すとされているが、自主的取組では不十分である。消費者に、美容医療サービスを受けるに当たって留意すべき事項を周知するとされているが、このような取組では不十分である。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(平成25年12月19日))。	指導事例等の情報共有は地方公共団体に対し実施しており、自主的取組を促すものではなく、地方公共団体の指導の徹底を図るものであるため、御意見の趣旨を踏まえ、「美容医療を始めとした医療機関のホームページの表示適正化のため、地方公共団体に対し『医療機関ホームページガイドライン』(平成24年9月28日)などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。」とし、明確化しました。また、医療機関の広告規制等の在り方については、平成28年秋頃までの取りまとめに向けて検討しており、頂いた御意見は参考にさせていただきます。引き続き、消費者への注意喚起の他、当該計画にある事項等により情報提供の適正化に向け努めてまいります。さらに、景品表示法による規制に係る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。
106	2	(2)	⑤	医療機関ホームページによる情報提供	美容医療サービスに関するトラブルを防止するために特定継続的役務契約として規制の対象に加えるための特定商取引法施行令改正に向けてスケジュールを明記するとともに、併せて改正までの間の誇大広告の取締り、自主規制の強化、美容医療の問題点の消費者への周知などを徹底すべきである。美容医療サービスについては、医師による医療行為であるとの判断から、中途解約の返金を受けられないなどの問題が発生しており、消費者委員会の答申を受けて特定継続的役務契約として規制の対象に加えるための特定商取引法施行令の改正に向けた検討が行われている。この点、今回の工程表改正案に記載があるが、改正に向けた具体的なスケジュールを明記すべきである。これに併せて、現に発生している美容医療に関するトラブルも多く、法改正前においても、誇大広告の取締り、自主規制の強化、美容医療の問題点の消費者への周知(エステとの違いを注意喚起する等)などを徹底すべきである。	具体的な「美容の向上を主たる目的として行う医療行為」を特定商取引法の規制対象とし、具体的に対象となる役務については列挙していくという基本的な方向性の下に、更なる検討が行われることが必要であるとする消費者委員会の答申を踏まえ、今後、美容医療を特定継続的役務に追加することについて具体的な検討を行ってまいります。詳細なスケジュールについては検討の進捗状況を踏まえ適切に判断していく考えです。また、誇大広告の取締り、自主規制の強化、美容医療の問題点の消費者への周知については、「美容医療を始めとした医療機関のホームページの表示適正化のため、地方公共団体に対し『医療機関ホームページガイドライン』(平成24年9月28日)などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。」とすることとしました。引き続き、消費者への注意喚起の他、当該計画にある事項等により情報提供の適正化に向け努めてまいります。
107	2	(2)	⑤	医療機関ホームページによる情報提供	美容医療等に関する広告規制の在り方等については、厚生労働省で医療情報の提供のあり方検討会において検討が開始されている。消費者委員会の建議に従い、医療機関ホームページに対する広告規制に法的効果を持たせることが必要である。医療法による規制は、厚生労働省で検討されることは理解するが、その内容が、美容医療等に係る消費者被害の未然防止に資する内容であるかどうか、消費者庁としても適宜意見を述べて、実効性のある法規制が実現できるように努力されたい。	消費者庁としても、医療広告及び医療機関ホームページに関する消費生活相談等を把握・分析し、ガイドライン等の取組の効果の検証など、厚生労働省の検討に協力していくこととしています。引き続き、関係省庁間で連携しながら情報提供の適正化に向け努めてまいります。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
108	2	(2)	⑤	医療機関ホームページによる情報提供 美容医療サービスの電子広告に強い規制を求めます。契約に当たり説明するものはスタッフ等ではなく医療の有資格者とすべきです。広告を見て(誘引されて)契約をし、それが事実と異なっている場合は、消費者を救済できる仕組みを求めます。 事例1 電子広告を見て医院に出向き施術を受けたが、広告のような効果がないばかりか痛み等が酷くなった。	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。
109	2	(2)	⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化 街頭では、高額なキャッシュバック、実質0円等の広告も見られます。「電気通信サービス向上推進儀容議会のガイドライン」は電気通信事業者が遵守するだけでなく、適正な広告表示が行われるよう電気通信事業者による代理店指導も必要です。	御指摘の電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドラインは、業界団体により構成される協議会が自主的に策定しているものであるため、代理店に対する指導等の措置義務(電気通信事業法第27条の3)による法制度上の担保をすることは直ちには困難ですが、御意見を参考しつつ、適切な広告表示を推進するため、関係事業者における状況を注視し、その結果に応じて対応してまいりたいと考えます。
110	2	(2)	⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化 街頭では、高額なキャッシュバック、実質0円等の広告も見られます。「電気通信サービス向上推進儀容議会のガイドライン」は電気通信事業者が遵守するだけでなく、適正な広告表示が行われるよう電気通信事業者による代理店指導も必要です。	御指摘の電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドラインは、業界団体により構成される協議会が自主的に策定しているものであるため、代理店に対する指導等の措置義務(電気通信事業法第27条の3)による法制度上の担保をすることは直ちには困難ですが、御意見を参考しつつ、適切な広告表示を推進するため、関係事業者における状況を注視し、その結果に応じて対応してまいりたいと考えます。
111	2	(2)	⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化 電気通信サービスは契約内容が複雑で、特に高齢者に対する勧誘行為は目に余るものがあります。ガイドラインが機能しているとは思えません。 事例1 インターネットの接続回線、今の契約では電話が使えなくなると連絡を受けた。 事例2 夜間訪問してきた業者に執拗に勧められ契約した光回線契約。解約したい。 事例3 断ってもしつこくやってきて光回線の契約を勧める業者に恐怖を感じている。	御指摘の勧誘の事例については、電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドラインにおいて取り扱われている範囲ではありません。しかしながら、平成28年5月21日に施行された電気通信事業法等の一部を改正する法律によって、契約の重要事項について事実と異なる虚偽の説明をする行為(不実告知)が禁止され、また、勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思又は勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を表示した場合に勧誘を継続する行為(勧誘継続行為)が禁止されたため、現在では、事例1及び3は違法行為となる可能性が高いものと考えられます。また、事例2については、一般的には、当該改正で導入された初期契約解除制度により、書面の受領日を起算日とする8日間が経過するまでは契約解除が可能であると考えられます。
112	2	(2)		新規 有料老人ホーム等高齢者向け住まいについては、76頁で前払金の保全措置等は触れられているが、表示に対する規制については何ら触れられていない。しかしながら、有料老人ホーム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、ガイドライン見直しに当たっては、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、規制対象とするようにすべきである(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(平成23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ての意見書(平成26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。
113	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 トクホ、機能性食品等、食品表示の分野や国民生活センターで動物実験が行われているが、これらを行わずに済むよう、代替試験法の採用や開発等の事業も行うべき。そもそも生きていくのに必須ではないものに対して動物の犠牲があるということ自体が理解し難く、削減・廃止していくべき。	食品や化学品等の人への安全、安心は重要な問題であり、緊急性の度合いによってテスト方法を選択しておりますが、商品テストに係る動物実験に関しては、必要最低限とすることを考えています。 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。
114	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 トクホについては、そもそも制度廃止の議論を復活させるべき。	特定保健用食品制度(トクホ)は、健康の維持増進に役立つことが科学的根拠に基づいて認められた食品について、食品の機能性を表示することを認める制度です。表示されている効果や安全性については国が審査を行い、食品ごとに消費者庁が許可しています。本制度を活用した適正な表示によって、消費者の利益につながるよう、制度を適正に運用してまいりたいと考えています。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
115	2	(3)	①	<p>新たな食品表示制度の円滑な施行等 新しい食品表示については事業者向けの普及が行われていますが新しい制度のため、その理解は十分とは言えません。消費者向けには今後の課題となりますが、消費者との接点が多い、県や市町村担当者の理解促進が重要と考えています。そのための手立てを進めるようお願いします。</p> <p>理由 ・食品表示は消費者にとっては身近で重要なテーマですから、県や市町村の担当者レベルの方でも出前講座が行える程度に熟知する必要があると思います。新しい食品表示が本格的に始まる前に県や市町村担当者が制度を十分理解できるようにしてください。</p>	<p>消費者基本計画第4章2(3)において、新たな食品表示制度の普及啓発の重要性について記載しているところです。 引き続き、行政担当者の理解促進も含め、普及啓発に努めてまいります。</p>
116	2	(3)	①	<p>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</p> <p>食品表示法に基づく新たな表示制度について消費者への制度の周知・普及啓発を強化するため、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について職種や従事者など明確にすべきです。あわせて、消費者への理解促進等の支援が積極的にされるよう、この「サポートとなる者」へ研修や学習会の義務化といった対策を講ずべきと考えます。</p>	<p>消費者基本計画工程表に記載の「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者への普及啓発」については、今後、幅広く検討してまいります。 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。</p>
117	2	(3)	①	<p>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</p> <p>食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者への周知・普及啓発を強化するため、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について職種や従事者などを明確にするとともに、消費者への理解促進などの支援が積極的に行われるように、研修や学習会の取組を具体的に記載してください。</p>	<p>消費者基本計画工程表に記載の「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者への普及啓発」については、今後、幅広く検討してまいります。 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。</p>
118	2	(3)	①	<p>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</p> <p>食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者への周知・普及啓発を強化するため、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について職種や従事者などを明確にし、消費者への理解促進等の支援が積極的にされるよう、研修や学習会を行うことを取組に具体的に記載してください。</p>	<p>消費者基本計画工程表に記載の「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者への普及啓発」については、今後、幅広く検討してまいります。 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。</p>
119	2	(3)	①	<p>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</p> <p>「機能性表示食品制度」が施行されて1年が経ちました。しかし、消費者に向けた普及啓発は十分とは言えません。消費者に向け、新たな表示制度についての周知・普及啓発を希望します。あわせて、現在のアドバイザースタッフも浸透が図れていない中、「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」については、具体的な従事者の立場についての明記を希望します。さらに、この「サポートとなる者」への研修等、知識向上のための対策を講ずべきと考えます。</p>	<p>御指摘の「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」については、今後、幅広く検討してまいります。 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。</p>
120	2	(3)	①	<p>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</p> <p>「機能性表示食品制度」が施行されて1年が経ちました。KPIの現状(口)で講習会参加者数が書かれていますが、消費者に向けて十分な普及啓発が行われたとは思えません。説明会回数を事業者向けに何回、消費者向けに何回と分けて書いてください。継続して消費者に向けて丁寧な普及啓発を行ってください。</p>	<p>平成27年度に消費者庁が実施した講習会については、参加対象を限定せず実施しています。引き続き、消費者への普及啓発に努めてまいります。</p>
121	2	(3)	①	<p>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</p> <p>「機能性表示食品制度」については、施行2年を目途に必要な見直しを行うとされています。積み残し課題の「機能性関与成分の取扱い等に関する検討会」が先に行われていますが、残された課題の検討に先立ち、これまでの状況の把握を十分に行い、現行制度の見直し・改善を行ってください。</p>	<p>「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」において、委員から運用改善等についての意見聴取を行ったほか、消費者庁から、機能性表示食品制度の施行状況についての説明なども行っているところです。 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。</p>
122	2	(3)	①	<p>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</p> <p>食品表示法が施行されて1年以上経過したにもかかわらず、施行後の課題としてスケジュール化されていた添加物の表示、遺伝子組換え表示の改正(拡充)の検討は全く手つかずである。消費者庁は早急に検討会を立ち上げるべきである。現在添加物は一括名表示、類別名表示などにより、消費者は、食品に使われている添加物の物質名を知ることができない。遺伝子組換え表示は、食用油脂、醤油、添加物などあまりにも表示免除が多い。特にコーン油、キャノーラ油などはほとんど全て遺伝子組換え原料であるにもかかわらず、消費者は全くそのことを知らない現状にある。</p>	<p>御指摘の個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行うこととしており、引き続き、検討を進めてまいります。 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。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
123	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	食品表示法が施行されて1年以上経過したにもかかわらず、施行後の課題としてスケジュール化されていた添加物の表示、遺伝子組換え表示の改正（拡充）の検討は全く手つかずである。消費者庁は早急に検討会を立ち上げるべきである。現在添加物は一括名表示、類別名表示などにより、消費者は、食品に使われている添加物の物質名を知ることができない。遺伝子組換え表示は、食用油脂、醤油、添加物などあまりにも表示免除が多い。特にコーン油、キャノーラ油などはほとんど全て遺伝子組換え原料であるにもかかわらず、消費者は全くそのことを知らない現状にある。	御指摘の個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行うこととしており、引き続き、検討を進めてまいります。 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。
124	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、インターネット販売等における食品表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などの個別課題について、丁寧に消費者の意見を汲み取り、かつ迅速に検討を進める必要があります。スケジュール感について、より具体的に記載してください。	御指摘の個別課題については、平成27年度から5年間で順次実態を踏まえた検討を行うこととしています。引き続き、消費者の意見を十分に踏まえつつ、検討を進めてまいります。
125	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についての個別の検討課題とされているもののうち、インターネット販売における表示については検討が始まっているが、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組み換え表示の在り方などについては遅れており、これら重要課題についての具体的検討も早急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（平成26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（平成25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（平成24年11月15日））。	御指摘の個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行うこととしており、引き続き、検討を進めてまいります。なお、加工食品の原料原産地表示については、平成28年1月から「加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会」を設置し、検討を行っているところです。
126	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な関与ができるようにすること等、根本から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（平成27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ついての意見書（平成24年11月22日））。	機能性表示食品制度は、事業者の責任において、科学的根拠に基づいた機能性を表示する制度であり、本制度を活用した適正な表示によって、消費者の利益につながるよう、制度を適切に運用してまいりたいと考えています。 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。
127	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によるもののほか、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、さら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（平成24年2月14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。
128	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	機能性表示食品については、消費者庁に届け出された情報について、消費者団体や専門家による点検が行われることが必要である。既に、複数の消費者団体が取組を開始しているが、その取組が継続されるとともに、点検した内容が広く消費者の知ることとならなければ、本制度が適切に運用されているとは言えない。消費者団体や専門家による届出情報の点検の取組を支援し、広報にも協力することを消費者庁自身の課題として基本計画においても明確化すべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
129	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	<p>「機能性食品表示制度」については、機能性関与成分について文献のみの評価をもって「良し」とされています。「機能性」について消費者が十分理解できる科学的根拠に基づいた表示を求めます。特に高齢者にあつては「機能性表示食品」と表示されているだけでとても健康に良いと受け取る者もいます。</p> <p>事例1:形状がカプセル、錠剤等医薬品と同じように見えることから、本来必要とされる医薬品を服用せず、機能性表示食品を医薬品として摂取している例もあります。介護保健関係者等からは不安視する声が聞こえます。</p> <p>事例2:よく知っている有名人が「私も使っています。もう手放せません。」と言っているので安心して使える。しかし科学的根拠があるとは思えません。</p> <p>「機能性食品表示制度」について施行後2年を目途に必要な見直しを行うとされています。事業者に対して、①安全性・品質確保と危害危険が生じた場合直ちにその情報を公表する事を事業者が義務付けてください。②届出制ではなく登録制にすることを求めます。届けるだけでよく、その責任は事業者にあるとしていますが、消費者は「消費者庁届出番号〇〇」とあれば、お役所が認めた良いものと考えます。届出を受理する以上消費者庁は何らかの責任を負うべきです。食品安全委員会において、特定保健用食品の許可申請に、認められなかった同じ事業者の同一成分含有の食品が「機能性表示食品」として届けられています。このような事態を防ぐためにも「届出制」とし、安全性を確保すべきです。</p> <p>「機能性食品表示制度」の円滑な施行等について「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」について具体的な職種、従事者を明確にし、消費者が信頼できる研修等を行ってください。</p>	<p>機能性表示食品制度は、事業者の責任において、科学的根拠に基づいた機能性を表示する制度であり、本制度を活用した適正な表示によって、消費者の利益につながるよう、制度を適切に運用してまいりたいと考えています。</p> <p>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> <p>御指摘の「消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者」については、今後、幅広く検討してまいります。</p>
130	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	<p>食品表示法施行後も、インターネット販売等における食品表示、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などは検討課題になっている。最近ではTPPの影響を鑑み生産者からも意見が上がっている。消費者視点での表示が第一であることは言うまでもないが、消費者にとって必要な情報量や分かりやすさと事業者のコスト負担増との兼ね合いを適切に行うことも必要と考える。消費者、事業者両者の意見を十分に聴いて検討いただきたい。さらに、表示の対象項目や内容の拡大を進めることと並行して、消費者に対して食品表示に関する知識を広めていただくための啓発活動や理解促進策をお願いしたい。</p> <p>昨年からの機能性表示食品制度がスタートしたが、制度の認知が消費者において十分でなく、3種の機能性表示制度を混同している消費者が多い。当初の目的である消費者が適切な食品を選択し安全に摂取できるよう、教育・啓発を更に行っていただきたい。</p>	<p>食品表示制度に関する課題については、消費者の意見を十分に踏まえつつ、検討を進めてまいります。</p> <p>基本計画第4章2(3)において、新たな食品表示制度の普及啓発の重要性について記載しているところです。引き続き、新たな機能性表示食品制度も含め、普及啓発に努めてまいります。</p>
131	2	(3)	① ② 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 いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	<p>機能性表示食品制度が作られましたが、特定保健用食品制度とあいまって複雑な制度となり、特定保健用食品、機能性表示食品、いわゆる健康食品について、消費者に明確に理解されておらず、適切な選択が困難となっています。平成28年4月、消費者委員会から出された「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と特定保健用食品の制度・運用の見直しについての建議」を踏まえて、表示・広告の適正化の在り方の検討スケジュールを工程表に明記が必要。同時に、事業者、消費者への啓発を更に進め、また、いわゆる健康食品の監視や執行強化を行ってください。</p> <p>機能性表示食品は届出制となっており、疑義情報やそれに対する対応は機能性表示食品制度を維持するためには必要不可欠です。それらについて消費者に届くよう、広く公表するなど工程表に記載してください。</p>	<p>いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記し適切に対処してまいります。</p> <p>また、食品の機能性等を表示する制度の普及啓発の重要性については、基本計画第4章2(3)において記載しているところであり、引き続き普及啓発に努めてまいります。</p> <p>機能性表示食品を含む食品表示基準に係る疑義情報を受け付けた場合は、必要な調査を行い、指示等の食品表示法に基づく行政措置を行った場合には、その旨を公表することとしており、受け付けた情報の内容や調査状況に関するコメントは、これまでも、控えさせていただいています。指導の件数等については、半年分を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトを通じて公表を行っているところです。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
132	2	(3)	① ② 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。）の円滑な施行等いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品制度が作られましたが、特定保健用食品制度とあいまって複雑な制度となり、特定保健用食品、機能性表示食品、いわゆる健康食品について、消費者に明確に理解されておらず、適切な選択が困難となっています。平成28年4月、消費者委員会から出された「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と特定保健用食品の制度・運用の見直しについての建議」を踏まえて、表示・広告の適正化の在り方の検討スケジュールを工程表に明記が必要。同時に、事業者、消費者への啓発を更に進め、また、いわゆる健康食品の監視や執行強化を行ってください。機能性表示食品は届出制となっており、疑義情報やそれに対する対応は機能性表示食品制度を維持するためには必要不可欠です。それらについて消費者に届くよう、広く公表するなど工程表に記載してください。	いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記し適切に対処してまいります。また、食品の機能性等を表示する制度の普及啓発の重要性については、基本計画第4章2(3)において記載しているところであり、引き続き普及啓発に努めてまいります。機能性表示食品を含む食品表示基準に係る疑義情報を受け付けた場合は、必要な調査を行い、指示等の食品表示法に基づく行政措置を行った場合には、その旨を公表することとしており、受け付けた情報の内容や調査状況等に関するコメントは、これまでも、控えさせていただいています。指導の件数等については、半年分を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトを通じて公表を行っているところです。
133	2	(3)	① ② 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。）の円滑な施行等いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	健康食品については、トクホ、機能性表示食品、「いわゆる健康食品」を一体的に検討し、消費者の混乱、誤認、過信をなくし、また事業者のエスカレートの一途である表示におけるキャッチフレーズや広告表現について、適正な競争に導く検討が必要です。追加記載を要望します。	いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ適切に対処してまいります。
134	2	(3)	② いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品については②の項にも関わりますがいわゆる健康食品の表示や広告の適正化とセットで消費者に理解をしていただけるようにする必要があると考えます。機能性表示食品制度の厳格な運用といわゆる健康食品の表示や広告の適正化をしっかりと進めてください。 理由 機能性表示食品制度の理解を進める上でもいわゆる健康食品の表示・広告の適正化は不可欠と考えます。	いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ適切に対処してまいります。
135	2	(3)	② いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	平成28年3月1日、消費者庁はライオンが販売する特定保健用食品「トマト酢生活」の広告について、健康増進法に違反しているとして勧告を行いました。健康増進法の取締りが初めて行われ、その対象が特定保健用食品だったことは、他の商品に与えるインパクトも大きく、適正化に向けての大きな前進であったと思われます。さらに景品表示法の課徴金制度も始まりました。食品の虚偽・誇大広告に関する消費者被害が少なくなるよう、監視・取締り体制の強化を進めてください。	いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ適切に対処してまいります。
136	2	(3)	② いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	いわゆる健康食品も含めた商品の表示・広告の適正化について、消費者への細やかで丁寧な広報や全国各地での学習会の開催など、制度の周知・普及啓発の取組を講ずるべきです。	消費者基本計画工程表において、いわゆる健康食品に関する留意事項の周知を徹底することとしています。御指摘を踏まえ適切に対処してまいります。
137	2	(3)	② いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	消費者委員会から「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」が出されました。健康食品の表示・広告の適正化に関しては②に記載されていますが、消費者委員会の建議について、どのように対応するのか工程表に書き込んでください。	御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記します。
138	2	(3)	② いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	消費者委員会で「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」が出されました。健康食品の表示・広告の適正化に関しては②に記載されていますが、建議への対応についても工程表に書き込んでください。	御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記します。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
139	2	(3)	②	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	いわゆる健康食品の広告は、医薬品医療機器法違反の疑いがあるものが多数横行しており、多くの消費者が薬効に期待して購入している実態がある。しかも下痢、湿疹等の健康被害も多発しているため、放置すべきでない事態に至っている。健康増進法に、不実証広告規制制度を取り入れ、適格消費者団体による差し止め請求も広く認めるべきである。また健康食品の広告ガイドラインは実態に即していないので、随時見直しを図るべきである。「初回限定半額」などと、あたかも1回だけ安価で購入できるともわせて、後日2回目以降の商品が送られてくるなどの悪質な事案もあるため、規制すべきである。	御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記します。
140	2	(3)	②	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品制度は届出制となっており、民間団体や消費者団体がチェック活動を行っていますが、疑義情報の現状やどのような処理がなされたかは制度の根幹にも関わることであり、取組に追加してください。	機能性表示食品を含む食品表示基準に係る疑義情報を受け付けた場合は、必要な調査を行い、指示等の食品表示法に基づく行政措置を行った場合には、その旨を公表することとしており、受け付けた情報の内容や調査状況等に関するコメントは、これまでも、控えさせていただいています。指導の件数等については、半年分を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトを通じて公表を行っているところです。
141	2	(3)	②	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品制度は届出制となっていますが、疑義情報の現状やその処理についての取組の明記を希望します。また、食品の虚偽・誇大広告に関する消費者被害が少なくなるよう、健康増進法及び景品表示法による監視・取締体制の強化を希望します。	機能性表示食品を含む食品表示基準に係る疑義情報を受け付けた場合は、必要な調査を行い、指示等の食品表示法に基づく行政措置を行った場合には、その旨を公表することとしており、受け付けた情報の内容や調査状況等に関するコメントは、これまでも、控えさせていただいています。指導の件数等については、半年分を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトを通じて公表を行っているところです。
142	2	(3)	②	いわゆる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」報告書で提言し、消費者委員会が建議したように、i)健康増進法に不実証広告規制の導入、ii)健康増進法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)欺瞞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し止め請求を健康増進法に導入すべきである。特定保健用食品、機能性表示食品はもちろんのこと、その他の、「いわゆる健康食品」も含む健康食品を購入する者には高齢者層も多く、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からすると、消費者に対する啓発活動については、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として発出するなど、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(平成24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(平成28年4月13日))。	御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記します。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。
143	2	(3)	②	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	食品表示法が施行されたが、制度が実効的に運用できるよう、既存の適格消費者団体等の意見を聞きながら、綿密な準備を進めるべき。適格消費者団体の差し止め請求が食品表示法に位置付けられ附帯決議においても差し止め請求の実効性を担保するため、適格消費者団体に対して食品表示に関する情報提供その他の支援を行うこととされています。実効性のあるものとするため次のことを実現すべきです。①食品関連事業者が表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料を提出しないときは、原則として「著しく事実に相違する表示」があったものと同様の取り扱いがなされるよう②保健所やFAMIC等、食品に関する検査機能を有する公的機関に対して、検査等の協力を要請できるよう③制度を活用するために食品購入等の必要な費用について財政的支援を受けられるよう、工夫すべき。	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。
144	2	(3)	②	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	いわゆる健康食品の広告は、医薬品医療機器法違反の疑いがあるものを多数みかけます。高齢化がますます進み、消費者の多くが薬効に惹かれて購入する実態が顕著に見られます。また、湿疹、下痢などの健康被害も多発し始めています。消費者の自己責任として放置しておく事態ではないように思われます。検討課題として取り組むことを要望します。消費者委員会で「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」が出されました。健康食品の表示・広告の適正化に関しては②に記載されていますが、建議への対応についても工程表に書き加えていただくことを要望します。	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表により、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記し適切に対処してまいります。また、機能性表示食品の情報の消費者への周知・啓発に関する御指摘については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
145	2	(3)	③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	関係機関の連携による食品表示の監視・取締りを強化すべきです。残念ながら、消費者からの情報が一元的に集約され、対策に活かされる体制の構築はまだ遅れていると言わざるを得ません。ワンストップ体制の整備は食品表示法附帯決議にも盛り込まれており、地方自治体の関係機関における食品表示相談窓口の体制が拡充されるよう、国と地方公共団体との連携強化、情報共有を進めてください。	いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記し適切に対処してまいります。
146	2	(3)	③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	関係機関の連携による食品表示の監視・取締りは強めていくべきです。消費者からの情報が一元的に集約され、対策に活かされる体制の構築はまだ遅れています。ワンストップ体制の整備は食品表示法附帯決議にも盛り込まれており、地方自治体の関係機関における食品表示相談窓口の体制が拡充されるよう、国と地方公共団体との連携強化、情報共有を進めてください。	いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ適切に対処してまいります。
147	2	(3)	③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	消費者からの情報が一元的に集約され、対策にいかされる体制の構築が遅れています。地方自治体の関係機関における食品表示相談窓口の体制拡充や、国と自治体との連携強化等を進め、食品表示の監視・取締りを強めることを希望します。さらに、それらの情報を消費者に向け具体的に分かりやすく発信し、消費者力の向上につながることを望みます。	いわゆる健康食品を含めた食品の表示・広告については消費者基本計画工程表において、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処することとしています。御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記し適切に対処してまいります。
148	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」報告書で提言し、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(平成28年4月13日))。	御指摘を踏まえ制度改正の要否を検討することを追記します。
149	3	(1)	①	特定商取引法の執行強化	被疑案件のデータを取るなどして執行率・執行件数の目標を明記すべき。都道府県の執行力強化のために全国のブロックごとに支局を設けるなど具体的な施策を盛り込むべき。	御指摘の点については、事案により調査に要する期間が一定ではないことから、具体的な目標値を設定することは困難です。消費者庁では、国及び都道府県等の特商法に基づく行政処分件数を当庁ウェブサイトなどで公開しています。今後も、取組状況を明確にした上で、執行強化に努めてまいります。都道府県の執行強化の御指摘に関しては、消費者庁の指揮監督の下で特商法の執行を行うこととなっている経済産業局が全国8箇所にあり、管轄内の都道府県の執行強化にも努めています。具体的には、立入検査の同時実施、行政処分に向けたノウハウの共有、緊密な情報交換などを行っています。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
150	3	(1)	① 特定商取引法の見直し	<p>「平成20年及び平成24年の特定商取引法改正附則を踏まえ、改正後の特定商取引法の施行状況について平成28年度までに検討を加えた上で、必要に応じて法令等の改正を行う。」とされているところ、平成27年12月、消費者委員会特定商取引法専門調査会が報告書を取りまとめ、以下の(ア)から(ケ)を今後の見直しにおいて措置すべき事項と位置付けている。このうち、(ア)から(オ)の事項については、それを盛り込んだ改正法案が平成28年3月に提出され、現在、国会で審議中であるが、内容を後退させることなく確実な成立を実現すべきである。また、(カ)から(ケ)の事項については、政省令の改正等により確実に措置すべきである(内閣府消費者委員会の特定商取引法の規律の在り方についての答申に関する会長声明(平成28年1月29日))。</p> <p>(ア)「商品の販売」、「役務の提供」及び「権利の販売」という概念について整理を行い、その位置付けを明確化させつつ、指定権利制を見直し、規制の後追いという問題が解消されるよう、更に法制的・法技術的な観点から検討・整理を行い、必要な措置を講じること(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(平成25年12月19日))。</p> <p>(イ)電話勧誘販売においていわゆる過量販売に該当する取引が行われた場合に、消費者による解除を可能とするよう、解除権の導入を行うこと(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>(ウ)消費者の事前の承諾等を得ることなく、事業者が一方向的にファクシミリ広告を送信する行為について、行政庁による行政処分の対象として位置付けること(特定商取引法改正に関する意見書(平成19年8月23日))。</p> <p>(エ)業務停止命令を受けた事業者の役員等が新たに別の法人で同種の事業を行うこと等が禁止されるよう必要な法律上の措置を講じること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>現在最長1年となっている業務停止命令の期間について、より長期間市場から排除することができるようにするなどの法的措置を講じること。</p> <p>(オ)違反事業者の所在地が不明な場合でも適切に行政処分が行えるよう、公示送達による行政処分に関する規定を整備すること。</p> <p>(カ)事業者が消費者に支払いのために金融機関側に対して虚偽の申告をするように唆す行為について、主務省令を改正し、行政庁による指示の対象とすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>事業者が消費者を支払いのために金融機関等に連れて行く行為について、不適切と言えない行為を除外した上で、主務省令で指示の対象と規定すること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>金銭借入れ・預貯金引出しを勧める行為につき、事業者からの消費者に対する積極的な関与が認められる場合を指示の対象とすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>(キ)現在既にキャッチ・セールス及びアポイントメント・セールスとして政令で指定されている方法によって営業所その他特定の場所に来訪させた消費者に対して、対面で勧誘目的を告げずに再度来訪を要請し、当初の来訪要請から不意打ち性が連続している状態で来訪した消費者に勧誘等を行う場合について、アポイントメント・セールスの規制が及ぶようにすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>SNS・電子広告といった来訪要請手段についても規制が及ぶようにすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p> <p>(ク)美容医療契約を特定継続的役務と位置付けること(特定商取引に関する法律の適用対象の拡大を求める意見書(平成24年5月1日))。</p> <p>(ケ)虚偽報告や検査回避等に対し、行政処分が行えるよう主務省令において必要な措置を講じること。</p> <p>立入検査の対象となる「密接関係者」の範囲を広げるため必要な政令改正を行うこと(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p>	<p>(ア)から(オ)までについて、「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」は平成28年5月25日に成立しており、今後、その施行に向けた準備を行ってまいります。また、(カ)から(ケ)について、御指摘の消費者委員会の報告書を踏まえて、今後改正法の施行に向けた政省令の検討と併せて、必要な検討を行ってまいります。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
151	3	(1)	② 特定商取引法の見直し	<p>KPIの現状のとおり、特定商取引法改正案は、被害の後追いとなる指定権利制を廃止すること、アポイントメントセールスの呼出し手段としてSNSと電子広告を適用対象に加えること、継続的な美容医療契約を特定継続的役務提供に追加することなどは評価できません。今後は政省令改正の検討に期待します。</p> <p>他方、今回の見直しの内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会は、事業者団体関係者のヒアリングばかりを繰り返し、消費者・消費者団体側のヒアリングは全くありませんでした。大いに疑問に思います。さらに、迷惑な訪問勧誘や電話勧誘を事前に拒否する「拒否者登録制度」や「お断りステッカー制度」について具体的な検討さえ行われなかったこと、インターネット通信販売の虚偽広告による契約の取消権の付与等が見送られたことは極めて残念です。</p> <p>高齢者の消費者被害やインターネット取引被害が日々繰り返されている現状を踏まえ、消費者委員会の答申に基づいて特定商取引法の改正を直ちに進めることを要望します。そして、先送りされた課題については、消費生活相談の推移や消費者・消費者団体の声を踏まえて、できるだけ早い時期に実効性ある法制度の改正に向けた検討を開始することを強く要望します。</p>	<p>「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」は平成28年5月25日に成立しました。今後、改正法の施行に向けた準備を行ってまいります。御指摘の政省令については、消費者委員会からの答申を踏まえ、今後、改正法の施行に併せて必要な検討を行ってまいります。</p> <p>また、改正法附則に5年を経過した場合の検討を求めるいわゆる「見直し条項」が設けられているところですが、これは、5年を経過しないと見直しを行うことができない旨の規定ではなく、改正後の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。</p>
152	3	(1)	② 特定商取引法の見直し	<p>DNC、DNKの導入の必要性について被害実態の更なる調査を行い、法改正の要否の検討について時期を定めて記入すべき。</p> <p>DNCについては民間の取組の促進を図り、地方公共団体や消費者団体が推奨する場合には財政支援等を検討すべき。</p>	<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ったと承知しています。</p> <p>しかし、一方で、同委員会においては、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諾意思の確認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>平成28年5月25日に成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」による改正後の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。</p>
153	3	(1)	② 特定商取引法の見直し	<p>特定商取引法の見直しの項目に次期法改正に向けた検討内容として「事前拒否者への勧誘禁止」を明記するとともに、そのスケジュールを明記することが必要である。今回の特定商取引法改正案においては、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を行う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と考えられる。</p>	<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ったと承知しています。</p> <p>しかし、一方で、同委員会においては、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諾意思の確認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>平成28年5月25日に成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」による改正後の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。</p>
154	3	(1)	② 特定商取引法の見直し	<p>特定商取引法の見直しについては、被害実態の更なる調査を行い、不招請勧誘規制（Do Not Call、Do Not Knock制度）の導入につき、法改正の必要性を検討することを、工程表に書き込んでください。</p>	<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ったと承知しています。</p> <p>しかし、一方で、同委員会においては、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諾意思の確認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>平成28年5月25日に成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」による改正後の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。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
155	3	(1)	② 特定商取引法の見直し	<p>消費者委員会特定商取引法専門調査会において見送られた以下の事項についても、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。</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(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(平成27年7月17日))。</p> <p>(イ)通信販売における虚偽・誇大広告に関し、取消権を付与すること(インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書(平成24年2月17日))。</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(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</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、全国的被害事案や都道府県による行政処分のみでは不十分なケースについては、国が行政処分を行うべきことを明確にすること(特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書(平成27年5月8日))。</p>	<p>平成28年5月25日に成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」による改正後の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。</p>
156	3	(1)	② 特定商取引法の見直し	<p>今回の特定商取引法改正の検討では、勧誘規制の強化は、消費者委員会専門調査会での合意形成にいたらず、先送りとされた。しかしながら、訪問販売や電話勧誘販売の被害が高齢者に多いことを考えると、あらかじめ勧誘を望まない意思表示を明確にした世帯については、不招請での勧誘を行わないといった程度の規制は検討されてしかるべきである。これは、事業者にとっても営業行為の効率化に結び付く側面もある。</p> <p>また、通信販売(インターネット通販等)における規制の検討では、虚偽・誇大広告に関する取消権の付与が見送られたが、訪問販売や電商勧誘販売は、事業者に不実告知や故意の事実不告知があつて消費者が誤認し契約締結に至った場合には消費者に取消権を付与している。</p> <p>通信販売の、特に、ネット通販の場合は、広告表示画面を見て契約意思を形成し、申込画面をクリックして契約の申込みを行うため、虚偽・誇大広告と契約の申込みとの結び付きが直接的である。</p> <p>したがって、通信販売において虚偽・誇大広告が行われ、消費者が商品の品質や契約条件等の「重要事項」について誤認して意思表示を行った場合の契約取消権の付与を検討すべきである。</p> <p>上記事項につき、具体的な制度検討に着手できるよう、消費者庁としても環境整備を進めるべきである。</p>	<p>平成28年5月25日に成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」による改正後の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、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。</p>
157	3	(1)	③ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	<p>特定商取引法の適用除外となっている法律などの執行状況が一覧でまとめられましたが、弁護士法が入っていません。弁護士に関する消費者問題も生じており、一覧に弁護士法を加えてください。</p>	<p>御意見のとおり修正することとしました。</p>
158	3	(1)	③ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	<p>特定商取引法の除外となっている法律に弁護士法があります。③での取組は、それぞれの法律の所管省庁による執行状況がまとめられています。そのため、弁護士法が対象に入っていない。平成28年度から日本弁護士連合会にも同様の報告を依頼し、公表すべきだと考えます。</p>	<p>御意見のとおり修正することとしました。</p>
159	3	(1)	③ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	<p>特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法は、それぞれ消費者保護がなされていることが前提となり、特商法においては適用除外とされています。しかし、特商法と同程度の消費者保護や行政処分がなされているか疑問があります。各法律による執行状況が取りまとめられましたが、具体的な違反行為など具体的に示してください。</p>	<p>御指摘の点については、次回の消費者基本計画工程表改定の際に改善するよう検討させていただきます。</p>
160	3	(1)	③ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	<p>特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法は、それぞれ消費者保護がなされていることが前提となり、特商法においては適用除外とされています。しかし、特商法と同程度の消費者保護や行政処分がなされているか疑問があります。各法律による執行状況が取りまとめられましたが、具体的な違反行為など具体的に示してください。</p>	<p>御指摘の点については、次回の消費者基本計画工程表改定の際に改善するよう検討させていただきます。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
161	3	(1)	④	消費者契約法の見直し	<p>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必要があり、具体的に実現すべき法改正の内容については、「消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)」(平成26年7月17日)において示したとおりである。</p> <p>イ 消費者委員会消費者契約法専門調査会は、平成27年12月、重要事項(消費者契約法第4条第4項)の拡張、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型についての取消権の新設、取消権の行使期間の伸長、取消の効果に関する民法の特則規定の新設、不当条項として無効とする条項の類型の拡張・追加等について、法改正を行うべきとしつつ、その余の論点については、逐条解説に記載する等により解釈の明確化を図ることで対応したり、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとする報告書を取りまとめた。</p> <p>同報告書において、法改正を行うべきとされた論点については、平成28年3月に改正法案が提出され、現在、国会で審議中であるが、内容を後退させることなく確実に法改正を実現すべきである(消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(平成26年7月17日)。内閣府消費者委員会の消費者契約法の規律の在り方についての答申に関する会長声明(平成28年1月29日))。</p> <p>ウ また、同報告書が、解釈の明確化を図ることで対応すべきとする論点については、速やかに逐条解説への記載その他の方法により事業者、消費者、消費生活相談員等に周知するなどの施策が実施される必要があるところ、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。</p> <p>エ さらに、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされた論点についても、速やかに審議を再開して法改正を実現すべきであり、そのために、消費者基本計画工程表に、審議再開に向けた裁判例や消費生活相談事例の更なる分析等を始めとする検討作業の実施、それを踏まえた審議再開及び改正法案提出の具体的なスケジュールを明記することが必要である(内閣府消費者委員会の消費者契約法の規律の在り方についての答申に関する会長声明(平成28年1月29日))。</p> <p>オ なお、法改正を実現すべきとされた論点であっても、例えば、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型への取消権の新設についても、取消権が認められる範囲は、過量な契約の勧誘に限られる限定的な範囲に止まるなど、必ずしも十分とは言えず、更なる範囲の拡張について引き続き検討する必要がある。</p> <p>また、解釈の明確化を図ることで対応すべきとされた論点についても、その対応の実効性については改めて検証の上、見直しをする機会を設けるべきである。</p>	<p>平成28年5月25日に成立した「消費者契約法の一部を改正する法律」においては、消費者委員会消費者契約法専門調査会の報告書で速やかに法改正を行うべきとされた論点について、同報告書の内容に基づき、法制化を行っております。</p> <p>また、消費者委員会の答申(平成28年1月7日)において、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点については、国会における審議等も踏まえながら、消費者委員会において更なる検討を加えた上でできる限り早く答申を行うとされています。消費者基本計画工程表改定素案においても、平成28年度に消費者委員会における審議を速やかに行うことを明記しており、今後も答申(平成28年1月7日)を踏まえ、検討を進めてまいります。</p>
162	3	(1)	④	消費者契約法の見直し	<p>消費者契約法の見直しにおいて、検討課題を明記するとともに、そのスケジュールを示していくことが必要である。</p> <p>消費者契約法については、改正に際し、「消費者契約法専門調査会報告書」において、今後の検討課題として今般の改正で見送られた事項も多数ある。これらの事項について、法改正に向けて積極的に検討していくことが消費者保護の観点から必要であると考えられる。そのため、本工程表では、内閣府消費者委員会の審議に対して、適切な協力を行うなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を行うというとしているが、工程表として定めるのであれば明確な次期目標が必要であると考えられる。</p>	<p>消費者基本計画工程表改定素案においては、「消費者契約法専門調査会報告書」において今後の検討課題とされた論点について、平成28年度に消費者委員会における審議を速やかに行うことを明記しております。</p>
163	3	(1)	④	消費者契約法の見直し	<p>消費者契約法の見直しのKPIとして設定されてはおりませんが、今後の内閣府消費者委員会での審議に当たっては、自立しえない消費者に対する救済策を考えることは当然としても、最大多数の消費者の利益(利便性や選択肢)が損なわれないよう、是非消費者団体についても多数多方面からの意見を募っていただき、この取組を実績としていただくことを希望いたします。</p>	<p>御指摘の点については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p>
164	3	(1)	④	消費者契約法の見直し	<p>消費者契約法の改正は民法改正待ちになるのではなく、不招請勧誘の禁止・適合性原則の導入、第9条第1号における「平均的な損害」の立証責任は、事業者側が負うようにするなど消費者契約法の改正を早期に図るべき。</p>	<p>御指摘の点については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
165	3	(1)	④	消費者契約法の見直し	<p>消費者契約法の見直しも、不実告知の取消し事由に「契約の締結を必要とする事情に関する事項」を追加すること、必要もない過量契約を勧誘し締結させた場合に取消権を付与することなど、評価できる点もあります。しかし他方で、高齢者など合理的な判断ができない消費者につけ込む契約に取消権を付与すること、不特定の者に向けた広告による「勧誘」を明文規定に加えることなど、多くの論点が検討課題として先送りされました。とても残念なことです。</p> <p>今回の専門調査会は、事業者側の意見を偏重する傾向があったように感じました。高齢者の消費者被害やインターネット取引被害が日々繰り返されている現状を踏まえ、消費者委員会の答申に基づいて消費者契約法の改正を直ちに開始されることを要望します。そして、先送りされた課題については、消費生活相談の推移や消費者・消費者団体の声を踏まえて、できるだけ早い時期に実効性ある法制度の改正に向けた検討を開始してください。</p>	<p>消費者委員会の答申(平成28年1月7日)において、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点については、国会における審議等も踏まえながら、消費者委員会において更なる検討を加えた上でできる限り早く答申を行うとされています。消費者基本計画工程表の改定素案においても、平成28年度に消費者委員会における審議を速やかに行うことを明記しており、今後も答申(平成28年1月7日)を踏まえ、検討を進めてまいります。</p>
166	3	(1)	④	消費者契約法の見直し	<p>「消費者基本計画工程表」改定素案では、消費者契約法の今後の検討課題に関し、「今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点については、同法律案の国会における審議等も踏まえながら行われることとなる内閣府消費者委員会の審議に対して、適切に協力を行うなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる」(51頁)、「消費者委員会の審議に対し、適切に協力するなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる」(48頁)とされている。</p> <p>しかし、本記述が踏まえていると思われる「消費者契約法専門調査会報告書(平成27年12月)」では、「(前略)本報告書で速やかに法改正を行うべきとされた論点以外の部分については、今後の検討課題として、所要の調査・分析を踏まえて引き続き検討を行うべきである。今後の検討課題については、改正法案の立案及び国会における審議等も踏まえた上で、適切な時期に本専門調査会において審議を行うこととする。消費者庁においては、(中略)今後の審議に向けて、裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等についての更なる分析等を始めとした検討作業を行うことが必要である。(後略)」とされており、①今後の検討が、所要の調査・分析を踏まえて行われるべきこと、②分析等の具体例が、裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等であることが明記されている。</p> <p>関係者が合意した消費者契約法の今後の検討プロセスが、適切な手続を踏まずに変更されてはならず、「消費者基本計画工程表」の改定に際しては、上記の①②を盛り込むべきである。</p> <p>具体的には、例えば、53頁の記述は以下とすることが考えられる。</p> <p>【修正案】</p> <p>また、「消費者契約法専門調査会報告書」において、今後の検討課題として、所要の調査・分析を踏まえて引き続き検討を行うべきとされている論点については、同法律案の国会における審議等も踏まえながら行なわれることとなる内閣府消費者委員会の審議に対して、引き続き、適切に協力を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。これに向け消費者庁は、裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等についての更なる分析等を始めとした検討作業を行う。</p> <p>また、今後の検討課題に係る内閣府消費者委員会の審議については、行政リソースが限られている中で、改正法の周知活動に万全を期す必要があることや、改正法の成果を見極める必要があることから、まずは改正法の施行に向けた周知・啓発行動を優先するべきである。しかる後に、消費者庁における裁判例や消費生活相談事例、事業活動に対する影響等についての更なる分析等を始めとした検討作業を踏まえ、適切な時期に審議を開始すべきと考える。</p>	<p>消費者委員会の答申(平成28年1月7日)において、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点については、国会における審議等も踏まえながら、消費者委員会において更なる検討を加えた上でできる限り早く答申を行うとされています。今後の検討に当たっては、御指摘の点について消費者契約法専門調査会の報告書で記載されていることを踏まえ、進めてまいります。</p> <p>また、「消費者契約法の一部を改正する法律」の内容の周知等もしっかりと行ってまいります。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
167	3	(1)	⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	認知症高齢者の消費者被害対策として、成年後見制度の周知・活用が定着しつつあります。成年後見制度が普及・活用されるとともに、後見人の不正事例が散見され、今後の課題として検討が必要です。預金着服・不動産売却・投機等の経済被害も著しく、また、医療同意等のシリアスな課題についても、今後はより弾力的に対応ができるように取り組んでいかねばなりません。このような、不正の捕捉・生命に関する事例に対して責任を明確化するためにも、成年後見制度法人後見支援事業は一つの柱としていただきたい事業です。親族後見人や市民後見人では重荷になる部分は、専門家後見人・法人後見人でフォローアップし、社会全体で高齢者問題を解決していける仕組み作りが必要だと思えます。	成年後見法人後見支援事業につきましては、引き続き介護保険法における地域支援事業や障害者総合支援法における地域生活支援事業等において取組を継続し、更なる活用の推進を図ってまいります。
168	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、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(平成27年9月10日)、消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(平成26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(平成27年7月17日))。	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ったと承知しています。しかし、一方で、同委員会においては、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諾意思の確認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。
169	3	(1)	⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	高齢者、障害者の権利擁護の促進のために成年後見制度の活用すると同時に、真意に基づく取引については自己決定権の尊重の観点から成年後見制度の見直しの検討を明記するとともに、そのスケジュールを示していくことが必要である。成年後見制度について、活用・周知を図ることは高齢者の消費者保護の観点からは重要なことであるが、他方において成年後見制度については被後見人の権利を制限することにより保護する側面を併せ持つため、施策番号4「消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成」を阻害するとも言える。この点、4月8日に成立した「成年後見制度の利用の促進に関する法律」の附帯決議でなされているように、「障害者権利条約第12条(法の前にひとしく認められる権利)の趣旨に沿って被後見人の自己決定権を最大限尊重する」という視点が不可欠であると考えられる。もちろん、高齢者を狙った悪質商法等は徹底して排除すべきであり、消費者としての高齢者の真意に基づく取引であるかをいかに判断し、尊重していくか、また、真意に基づかない取引を後見制度の活用を以て排除していくかといった双方の視点が必要である。	御指摘のとおり平成28年4月8日に成立した「成年後見制度の利用の促進に関する法律」は、同年5月13日に施行され、内閣府に成年後見制度利用促進会議及び成年後見制度利用促進委員会が置かれました。今後、御指摘のあった本法の附帯決議の趣旨も十分踏まえつつ、成年後見制度の利用の促進に関する施策を総合的かつ計画的に推進してまいります。御指摘のあった本人の自己決定権の尊重の観点については、同法においても基本理念の一つとして掲げられているところ、同委員会等における検討状況を注視してまいります。また、障害者の権利擁護の促進に向けては、今後意思決定支援のガイドラインをお示しすることとしているほか、今後、地域における高齢者の権利擁護の促進も含め、同委員会と連携を図り必要な検討作業を進めてまいりたいと考えています。
170	3	(2) (1)	① ⑥	電気通信サービスに係る消費者保護の推進 高齢者、障害者等の権利擁護の推進	在宅している時間が多い高齢者は、電話勧誘販売により詐欺的な事案に巻き込まれることが多い。警察がモデル事業で高齢者宅に迷惑電話チェッカーを取り付けるなどの取組をしているが、地域ぐるみでもっと普及させるためには、特に高齢者にとっては2～300円のことであっても料金がネックになる。広範に普及させることができればもっと料金を引き下げられるのではないかと。料金の引き下げを検討すべきである(電気通信事業者へ)。またその料金を地方自治体が負担して地域ぐるみで普及させるといった取組が検討されるべきである(地方公共団体、国へ)。モデル事業に止まるのではなく、速やかに地域ぐるみの取組に発展させるべきである。	御指摘の電話勧誘販売は電気通信サービスの勧誘に限られないため、直ちに対応することは困難ですが、電気通信サービスの電話勧誘については、平成28年5月21日に施行された電気通信事業法等の一部を改正する法律による改正後の電気通信事業法に基づく消費者保護ルールにより適切に対処するとともに、継続的にモニタリング等を実施してまいりたいと考えます。また、地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金を通じた支援を行っているところです。本交付金の枠組みの中で、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を行うため、「先駆的プログラム」事業を実施しております。先駆的プログラムのテーマとして、消費者の安全・安心の確保を目的とする見守り活動の促進を掲げており、高齢者・障害者の消費者被害防止のための通話録音装置等を活用した地方公共団体における取組を支援しているところです。引き続き、事業の成果を全国的に波及・展開させるべく、地方公共団体における取組を支援してまいります。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
171	3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信事業法が改正され「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の策定されましたが、それらの遵守の徹底はもちろん、制度の実施状況のモニタリングを行い、問題が明らかになった際には必要な措置、制度等の改正を速やかに行うことの明記が必要。	御指摘の制度の実施状況の評価等の監督(モニタリングを含む。)の基本的な方法を定めた「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を平成28年5月20日に策定・公表させていただきました。当該基本方針に基づき、継続的にモニタリング等の監督事務を実施してまいります。
172	3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信事業法が改正され「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」が策定されましたが、それらの遵守の徹底はもちろん、制度の実施状況のモニタリングを行い、問題が明らかになった際には必要な措置、制度等の改正を速やかに行うことを明記してください。	御指摘の制度の実施状況の評価等の監督(モニタリングを含む。)の基本的な方法を定めた「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を平成28年5月20日に策定・公表させていただきました。当該基本方針に基づき、継続的にモニタリング等の監督事務を実施してまいります。
173	3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信事業法については、平成27年5月に法改正が行われ、書面交付義務、初期契約制度、不実告知の禁止などが明記され、一定の改善がみられた。しかしながら、現在、移動体通信について、一定の要件の下で、初期契約制度の適用を除外する省令案が提案されている。この点については、移動体通信を含めて初期契約解除制度を適用すべきである(電気通信事業における利用者保護の適正化を求める意見書(平成26年1月16日))。	御指摘の「移動体通信について、一定の要件の下で、初期契約制度の適用を除外する省令案」については、主要な移動通信サービスも含めて初期契約解除制度の対象として指定した上で、その中で一定の要件を満たし認定を受けた移動通信サービスについては初期契約解除制度に代えて「確認措置」を適用する制度としたところです。具体的には、改正後の省令(電気通信事業法施行規則)において、確認措置の規定内容として、利用場所状況(電波状況)又は法令等遵守状況について不十分であった場合に契約解除に応じることを主な要件としています。すなわち、確認措置による契約解除は電波状況が不十分な場合だけにとどまるのではなく、法令等遵守状況が基準に適合しない場合として料金等の提供条件の説明が不十分であったなど、説明義務又は書面交付義務の遵守が基準に満たない場合にも、端末も含めて契約解除を可能とするものであり、より利用者利益の保護に資する措置として導入したものです。また、初期契約解除制度の対象として指定されている限り、確認措置が適用されない場合は初期契約解除制度が適用されるため、契約初期において、いずれかの制度は適用されることとなります。さらに、当該省令では、確認措置の認定を受けていても、利用者利益の保護に支障が生ずるおそれがある場合には、総務大臣が認定を取り消し本来の初期契約解除制度を適用することができることとしており、総務省においては、本確認措置の実施状況について、継続的にモニタリング等を実施してまいりたいと考えます。
174	3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信サービスについては、様々なアプローチで消費者に勧誘が行われ、消費情報が多く寄せられています。電話で契約が成立することが多く消費者は複雑な契約内容を理解できないまま後日のトラブルとなっています。勧誘行為、説明義務等消費者が納得できる契約内容を求めます。また、相談窓口の表示がない、相談窓口の電話が全くつながらない等相談体制の不備が目立ちます。相談体制の充実を求めます。 事例1:4年前ヒカリサービスを他社に切り替えたが、4年間前の通信サービス会社が月5,000円もの利用料を引き落していた。 事例2:携帯電話が転居先で送受信ができないので、更新月に解約しようとしたが、契約者の連絡先電話が全くつながらない。更新月が経過してしまう。	御指摘の契約内容を理解できないまま後日のトラブルとなるという点については、平成28年5月21日に施行された電気通信事業法等の一部を改正する法律により、契約後に契約内容を明らかにする書面を交付しなければならない義務等を導入するとともに、併せて関係法令により契約前の説明義務において適合性の原則を導入するなど、消費者保護ルールを充実・強化したところです。御指摘の相談体制の充実については、電気通信事業法第27条により電気通信事業者には苦情等を適切かつ迅速に処理しなければならない義務が課せられているところですが、御意見は今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
175	3	(2)	③	詐欺的な事案に対する対応	「詐欺的な事案に対する対応」についてですがオンラインゲームやスマホゲームの課金ガチャも含めるべきだと思います。課金ガチャの最高のレアの確率が1%や0.1%などと低確率なのにそれを紹介せずに又は分かりにくい場所確率が表記されている場合があります。確率が低いのと一当たりの単価(値段)が高いので一番確率が低い課金アイテムorカードは手に入るのに数万、運が悪いと十数万かかる。あと期間限定で煽る。(今だけ販売!)それにほとんどの場合は再販時期は不明だからです。	オンラインゲームについては、業界団体においてガイドラインの策定・改訂を行うなど、その運営や表示等の改善に向けた自主的な取組がなされているところです。引き続き状況を注視するとともに、必要に応じて適切に対処してまいります。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
176	3	(2)	③	詐欺的な事案に対する対応	ソーシャルゲーム系の広告ですがDL数や登録数を過大広告しているのをやめさせるべきです。 実際に動いている、遊んでいる人数と乖離があるからです。 それからある雑誌の記事である企業が5億人突破→実働のユーザー数は約1億7000万人だった例があるからです。 100万人登録→実働は9万人。自分が知ってるだけでも4件あります。 広告に使うなら実際のユーザー数を表示すべきです。 最近の1か月か2か月単位での平均接続数を出すべきだと思います。 登録してすぐにやめてしまう人や長期間休止状態の人もいますから。	オンラインゲームについては、業界団体においてガイドラインの策定・改訂を行うなど、その運営や表示等の改善に向けた自主的な取組がなされているところです。引き続き状況を注視するとともに、必要に応じて適切に対処してまいります。
177	3	(2)	③	詐欺的な事案に対する対応	無登録業者による詐欺的な事案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(平成22年6月17日))。 ア 民事法規定の整備 (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)。 (イ)金融商品を販売する行為(登録業者による場合を除く。)には、自社の株式や社債を販売する場合を含め、特定商取引法が適用されることを、明確にすべきである。 イ 罰則の強化 (ア)無登録で金融商品取引業を行った者についての罰則を強化すべきである。 (イ)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誘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。 ウ 迅速な行政対応を可能にするための法整備 (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。 (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。 (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。	金融商品取引法において、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。なお、御指摘の民事法規の整備については、金融商品取引法上、無登録業者による未公開株の取引の売買契約は原則として無効とされており、無登録業者による金融取引について一律に無効とすること等は、取引自体に問題のない場合も無効となるなど、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。 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こととされているのは、検査・監督権限等を背景に、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直ちに認めることは適当でないと考えられます。 さらに、平成28年5月25日に成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」では自社のものも含めて株式や社債の販売を特定商取引法の規制対象とすることとしています。
178	3	(2)	③	詐欺的な事案に対する対応	無登録業者等の名称・代表者・法令違反行為等が公表されていますが、ウェブサイトの情報を被害にあった高齢の消費者が確認することは困難です。 注意喚起の情報は迅速にかつ分かりやすい手段を使ってください。例えば、高齢者が良く視聴する時間帯でのテレビ放映等。 事例1:高齢の母が、勧められファンド型投資信託に5800万円投資していた。会社は閉められ、連絡が取れず、お金も戻らない。 事例2:80歳代の認知症の母が外資建て割引債5000万円を購入していた。償還期日まで母が存命か、分からないのに償還は13年後。さらに他の証券会社の契約もあるらしいが詳細は母から聞き出せない。	御指摘の点につきましては、今後の取組の参考にさせていただき、政府広報の活用など、投資家保護の観点からの、より効果的な情報発信に努めてまいります。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
179	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、以下の法整備を行うべきである（「平成26年金融商品取引法等改正（1年以内施行）等」に係る政令・内閣府令案等）に関する意見書（平成27年3月12日））。</p> <p>ア 電子募集取扱業務における映像面上の表示等について（金商業等府令第146条の2）、より見やすい表示と投資商品としての特性及びリスクの具体的内容の表示を求め、金融商品取引業者が電子募集取扱業務において有価証券の取得の申込みを受ける前に投資者の理解を確認すべき旨の定めを設けるべきである。</p> <p>イ 発行者の財務状況、事業計画等の審査等について（金商業等府令第70条の2第2項）、その内容を具体化し、応募代金の払込み後の発行者の顧客に対する情報提供を確保するための措置（金商業等府令第70条の2第2項第6号）として、金融商品取引業者のウェブサイト上、当該情報を掲載することを求めるべきである。</p> <p>ウ 電話や対面による勧誘の禁止について（金商業等府令第117条第1項関連） （ア）第1種少額電子募集取扱業者及び第2種少額電子募集取扱業者には、電話や対面による勧誘が認められないこと、及び電話や対面により取得の申込みを受けることが認められないことを金商業等府令第117条第1項の禁止行為として定めることにより、明確化すべきである。 （イ）第1種金融商品取引業者及び第2種金融商品取引業者についても、金融商品取引法第29条の2第1項第6号に該当する電子募集取扱業務については、金商業等府令の規定において電話や対面による勧誘を禁止すべきである。</p>	<p>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、平成27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>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>	
180	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の検討	<p>プロ向けファンドに関する制度の見直しとして、平成27年改正金融商品取引法の迅速適正な執行及び更なる法整備を行うべきである（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（平成27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（平成27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こと。その実効が確保されるよう、特例業務届出者及び適格機関投資家の要件を適切に設定し届出事項の拡充を図るとともに、審査の充実を図ること。具体的には、適格機関投資家等特例業務の届出書の記載事項について、監督指針等において具体的項目や具体例を示すなど、明確化を図るべきである。届出書の添付書類については、出資契約書のひな型、契約締結前交付書面又は契約締結時交付書面の提出を求めるべきである。</p> <p>イ 投資判断能力を有する一定の投資家及び特例業務届出者と密接に関連する者以外の者にプロ向けファンドが販売される事態が生じないよう、制度の具体化と運用に当たって配慮すること。特に、販売時に、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確実に行われるように制度の具体化を図るべきである。特に、適格機関投資家等特例業務の相手方としての富裕層個人の要件（金商業等府令第233条の2第3項第1号）は客観性をもって確認されることが必要であることを明確にすべきであり、悪質な業者により、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 プロ向けファンドの販売が許される一般投資家への販売においては、適合性の原則、書面交付義務及び説明義務等の登録業者と同様の行為規制が適正に確保されること。顧客に対し分かりやすい説明が求められる事項として「適格機関投資家等特例業務が本来プロ向けの制度であること」を定めるべきである。また、投資者から説明を受け理解したことの確認書を得ることを求めるべきである。</p> <p>エ 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慮して、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・保存等の制度を整備すること。</p> <p>オ 適格機関投資家に関する情報については、投資者への適切な情報提供の在り方を検討すべきである。</p> <p>カ 海外の業者や海外での運用等についても法執行の充実を図ること。</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、平成28年2月3日に御意見に対する回答を公表し、新制度が3月1日に施行されています。</p> <p>今後、新制度にのっとり適切な運用を図ってまいります。</p>	

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
181		3	(2)	⑥ サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	サーバ型プリペイドカードの普及により、詐欺被害が発生しています。情報通信技術の進展に対応が追い付かず、対応が後追いになりがちですので、被害防止のため、情報通信技術の研究、注意喚起の強化とそれに関連する法規制の強化を継続的に実施してください。	御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。 なお、プリペイドカードを使用した詐欺被害の防止については、監督上の観点から架空請求等で電子マネーのIDが詐取されるなどの被害が発生している電子マネー発行業者に対し、ウェブサイト等への注意喚起の表示などの被害防止策を講ずるよう懇請(しょうよう)を行うとともに、電子マネーの販売事業者に対し、高額又は大量の電子マネーを購入しようとする消費者へ注意喚起の声かけなどに広く取り組んでいただくよう協力を要請するなどの対応を行っております。 また、サーバ型電子マネーにおけるIDの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、事務ガイドラインの改正を検討しております。
182		3	(2)	⑥ サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	サーバ型プリペイドカードの普及により、プリペイドカードを使用した詐欺被害が発生しています。被害防止のため、情報通信技術の研究、注意喚起の強化と、それに関連する法規制の強化を継続的に実施してください。	御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。 なお、プリペイドカードを使用した詐欺被害の防止については、監督上の観点から架空請求等で電子マネーのIDが詐取されるなどの被害が発生している電子マネー発行業者に対し、ウェブサイト等への注意喚起の表示などの被害防止策を講ずるよう懇請(しょうよう)を行うとともに、電子マネーの販売事業者に対し、高額又は大量の電子マネーを購入しようとする消費者へ注意喚起の声かけなどに広く取り組んでいただくよう協力を要請するなどの対応を行っております。 また、サーバ型電子マネーにおけるIDの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、事務ガイドラインの改正を検討しております。
183		3	(2)	⑥ サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	これがオンラインゲームやスマホ系のゲームに該当するのではと思って意見を書きます。金銭からポイントに変換した場合ですが期限が半年で消えてしまう場合があります。これはおかしくないでしょうか？ 財産的な価値があるものが自動的に消えてしまうのは資金決済法上の抜け道に使われるように感じます。 期間をもっと長く2年くらいにすべきだと思いますがどうでしょうか。	オンラインゲーム内のポイント等についても、資金決済に関する法律第3条第1項に定める定義に該当する場合、前払式支払手段として同法の適用対象となりますが、発行の日から一定の期間内(6月)に限り使用できる前払式支払手段は法の適用除外となります。 御指摘の点については、今後の参考にさせていただきます。
184		3	(2)	⑥ サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	資金決済法に苦情が寄せられた際の適切な取扱いについて改正される見込みですが、事前の加盟店管理義務については事務ガイドラインにとどまりました。事業者にはガイドラインであっても厳正な運用を求め、問題が改善されない場合は、ガイドラインのみならず法律改正が必要。また、消費者啓発のためのガイドブックが作成されましたが、教育機関との連携により、学習が必要な消費者の手元に確実に届くようにしてください。	加盟店管理義務については、登録の拒否・取消要件として、前払式支払手段により購入若しくは借受けを行い、若しくは給付を受けることができる物品又は提供を受けることができる役務が、公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがあるものでないことを確保するために必要な措置を講じていることが定められており(資金決済に関する法律第10条第1項第3号)、「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、同号に規定する「公序良俗」とは犯罪行為のみならず社会一般的に悪質とみなされる行為が広く含まれるとの指摘もあったことから、「事務ガイドライン」において、「公序良俗違反」とは犯罪行為に該当するなどの悪質性の強い場合のみならず、社会的妥当性を欠くおそれがある場合を広く含むものであることを明確化する改正を検討しております。 また、消費者啓発については、金融の基礎知識をまとめたガイドブックを改定する際に、電子マネーに関する消費者被害の項目を追加して、金融庁・消費者庁・金融広報中央委員会のウェブサイトに掲載するとともに、同ガイドブックを全国の高校・大学・地方公共団体等へ配布するなどの対応を行っております。 御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
185	3	(2)	⑥	サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	<p>資金決済法に苦情が寄せられた際の適切な取扱いについて改正される見込みですが、事前の加盟店管理義務については事務ガイドラインにとどまりました。事業者にはガイドラインであっても厳正な運用を求め、問題が改善されない場合は、ガイドラインのみならず法律改正が必要。また、消費者啓発のためのガイドブックが作成されましたが、教育機関との連携により、学習が必要な消費者の手元に確実に届くようにしてください。</p>	<p>加盟店管理義務については、登録の拒否・取消要件として、前払式支払手段により購入若しくは借受けを行い、若しくは給付を受けることができる物品又は提供を受けることができる役務が、公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがあるものでないことを確保するために必要な措置を講じていることが定められており(資金決済に関する法律第10条第1項第3号)、「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、同号に規定する「公序良俗」とは犯罪行為のみならず社会一般的に悪質とみなされる行為が広く含まれるとの指摘もあったことから、「事務ガイドライン」において、「公序良俗違反」とは犯罪行為に該当するなどの悪質性の強い場合のみならず、社会的妥当性を欠くおそれがある場合を広く含むものであることを明確化する改正を検討しております。</p> <p>また、消費者啓発については、金融の基礎知識をまとめたガイドブックを改定する際に、電子マネーに関する消費者被害の項目を追加して、金融庁・消費者庁・金融広報中央委員会のウェブサイトに掲載するとともに、同ガイドブックを全国の高校・大学・地方公共団体等へ配布するなどの対応を行っています。</p> <p>御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。</p>
186	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	<p>ア「産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジット取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。」とされているところ、平成27年7月、同小委員会が「報告書～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～」を取りまとめた。</p> <p>同報告書において措置を講ずるべきとされた以下の事項については、速やかに立法化等の対応を講ずるべきである。</p> <p>(ア)アクワイアラー(加盟店契約会社)及びPSP(ペイメントサービスプロバイダー、いわゆる決済代行業者の一部)(以下「アクワイアラー等」という。)について登録制を導入すること(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、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(平成27年1月14日))。</p> <p>(イ)アクワイアラー等に加盟店調査義務を課すこと(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、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(平成27年1月14日))。</p> <p>イ 他方、上記小委員会において見送られた以下の事項についても、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。</p> <p>(ア)マンスリークリア取引について、抗弁の接続制度を設けること(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、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(平成27年1月14日))。</p> <p>(イ)マンスリークリア取引について、イシューに苦情処理義務を課すこと(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(平成25年7月19日)、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(平成27年1月14日))。</p>	<p>御指摘の点については、平成26年9月から開催された産業構造審議会割賦販売小委員会と議論した上、平成27年7月に報告書を取りまとめしております。今後、同報告書に基づき、割賦販売法の見直し作業を進めていきます。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
187	3	(2)	⑥	サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	電子マネーは出会い系サイト等悪質な商法に利用されています。取引相手が全く分からず、一旦料金を支払ってしまうと取り戻すことは困難です。仕組みが分からない消費者が多く、消費者教育や啓発活動を早急に行うとともに、悪質事業者を利用されない仕組みを確立すべきです。 事例1 電子マネーを紛失した。再発行の際、残高を移行してくれない。	金融の基礎知識をまとめたガイドブックを改定する際に、電子マネーに関する消費者被害の項目を追加して、金融庁・消費者庁・金融広報中央委員会のウェブサイトに掲載するとともに、同ガイドブックを全国の高校・大学・地方公共団体等へ配布するなどの対応を行っています。 また、架空請求等で電子マネーのIDが詐取されるなどの被害が発生している電子マネー発行者に対し、ウェブサイト等への注意喚起の表示などの被害防止策を講ずるよう懇請（しゅうよう）を行うとともに、電子マネーの販売事業者に対し、高額又は大量の電子マネーを購入しようとする消費者へ注意喚起の声かけなどに広く取り組んでいただくよう協力を要請しております。 さらに、サーバ型電子マネーにおけるIDの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、事務ガイドラインの改正を検討しております。 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。
188	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	今年2月、「クレジット取引セキュリティ対策協議会」にて、国際水準のクレジット取引のセキュリティ環境を整備するために「実行計画」が策定されました。この実行計画に基づく取組や、目標年度・目標値をKPIで明確にするべきです。また、取組内容を国民に広報してください。	「クレジット取引セキュリティ対策協議会」における「実行計画」については、政府においてKPIを策定するのではなく、業界の自主的な取組として、取組の進捗等を把握していくものと考えております。また、広報についても、同実行計画において、消費者及び事業者等への情報発信等について取り組む旨が記載されております。行政としても、実行計画を実効性のあるものにするべく、同協議会の取組に協力していきます。
189	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	今年2月、「クレジット取引セキュリティ対策協議会」にて、国際水準のクレジット取引のセキュリティ環境を整備するために「実行計画」が策定されました。この実行計画に基づく取組や、目標年度・目標値をKPIで明確にするべきです。また、取組内容を国民に広報してください。	「クレジット取引セキュリティ対策協議会」における「実行計画」については、政府においてKPIを策定するのではなく、業界の自主的な取組として、取組の進捗等を把握していくものと考えております。また、広報についても、同実行計画において、消費者及び事業者等への情報発信等について取り組む旨が記載されております。行政としても、実行計画を実効性のあるものにするべく、同協議会の取組に協力していきます。
190	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	平成27年7月に割賦販売小委員会から報告書が公表され、改正骨子が示されました。今回の見直しでは、アクワイアラー・PSP規制に議論が集中しました。現状においても業者への立入検査・報告徴収等の適正な執行がなされているとは思いますが、その前提の一つとなる加盟店管理（登録制度・苦情適切処理義務の具体的措置等）について、早期の法改正が望まれます。業界自主規制だけでは、複雑化したクレジット取引環境下で法の網をくぐる悪質者を捕捉することは困難です。消費者トラブルの未然防止・拡大防止策を講じることが、安全・安心なクレジットカード利用環境の整備には不可欠です。	御指摘の点につきましては、平成27年7月に取りまとめた産業構造審議会割賦販売小委員会報告書に基づき、割賦販売法の見直し作業を進めていきます。
191	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	スマホゲームにグラブル等ゲームがあります。グラブルは青少年向けのゲームなんですがクレジット入会時の特典で限定キャラというのが貰えるのですがこれがおかしいのです。クレカは大人しか出来ないですよ？普通に考えたら子供は購入できません。クレジットカード入会特典限定のみを禁止すべきではないでしょうか。	オンラインゲームに関しては、業界団体においてガイドラインの策定・改訂を行うなど、その運営や表示等の改善に向けた自主的な取組がなされているところです。引き続き状況を注視するとともに、必要に応じて適切に対処してまいります。
192	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	オンラインゲームやスマートフォン型ゲームと銀行のコラボについてです。クレジットカードのポイントで約800万円の特典や20万円、100万円の特典限定アイテムや限定グッズがあります。おかしいと思いません。正直適正に管理されているとは思いません。上限をつけるべきだと思います。ゲーム機本体がPS4で約4万円 明らかに金額がおかしいと思います。	オンラインゲームに関しては、業界団体においてガイドラインの策定・改訂を行うなど、その運営や表示等の改善に向けた自主的な取組がなされているところです。引き続き状況を注視するとともに、必要に応じて適切に対処してまいります。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
193	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	クレジット会社の消費者保護の姿勢に問題を感じています。現在クレジット会社は自社の直接の加盟店との取引より決済代行会社や海外の加盟店管理会社が仲介した販売業者の取引のほうが圧倒的に多いと感じます。消費者が出会い系サイトやアダルトサイトで被害に遭った場合はほぼ100パーセントそれらの仲介会社に関係しています。センターでクレジット会社に対応を求めても「直接の加盟店ではない。」との理由でサイトと交渉してくれることはありません。相談員はサイトから時に脅されるような言葉を受けながら相談者の被害を回復するために交渉しているのです。決済代行についても情報はくれますが交渉はしてくれません。クレジット会社は加盟店手数料を間接的でも取りながら、消費者保護の義務を果たしていません。積極的に加盟店との交渉に当たってほしいと思います。割賦販売法にクレジット会社の責務として義務付けてほしいと思います。	御指摘の出会い系サイト等に係る消費者トラブルへの対応については、平成26年9月から開催された産業構造審議会割賦販売小委員会で議論した上、平成27年7月に報告書を取りまとめております。今後、同報告書に基づき、割賦販売法の見直し作業を進めていきます。
194	3	(2)	⑦	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	決済代行業者の割賦販売法上の法的位置付けを明確化するとともに、決裁代行業者に対しても加盟店調査義務を課す等により悪質加盟店の排除に向けた施策を講ずるべきである。今や若年層だけでなく、高齢者が被害者となることも増えている詐欺的な出会い系サイト被害、連鎖販売取引等において、決済代行業者が介在することにより、違法性の疑いが強い加盟店との取引が可能になり、被害が拡大している事例が多く見られる。消費者基本計画においても、「割賦販売法(昭和36年法律第159号)を適切に運用するとともに、関係事業者へ遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の適切な対応を進める。さらに、産業構造審議会割賦販売小委員会で議論を踏まえ、健全なクレジット取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。その他、多様な決済手段に関連する消費者トラブルへの対応について検討し、必要な取組を推進する。」とされており、これに対応する工程表にこの点の明記が必要であると考えます。決済代行業者や加盟店が海外に拠点を有するために被害回復が困難になる事例もあり、関係機関との調整により悪質加盟店の排除に向けた横断的な施策が必要であると考えられます。	御指摘の悪質加盟店の排除に向けた施策については、平成26年9月から開催された産業構造審議会割賦販売小委員会で議論した上、平成27年7月に報告書を取りまとめております。今後、同報告書に基づき、割賦販売法の見直し作業を進めていきます。なお、消費者基本計画工程表には「法令改正等に係る審議・検討」を行う旨、記載しております。
195	3	(2)	⑧	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	商品先物取引の不招請勧誘による消費者被害の実態把握に引き続き取り組み、消費者被害実態を踏まえた法の見直しを速やかに検討してください。	商品先物取引の不招請勧誘規制見直し後の状況については、経済産業省、農林水産省、消費者庁が連携して継続的に確認しています。現在のところ、消費生活センターや関係機関の窓口等には、見直し内容に関する消費者被害の相談は寄せられておりませんが、引き続き消費者被害の実態把握に努めてまいります。
196	3	(2)	⑧	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	商品先物取引の不招請勧誘による消費者被害の実態把握に引き続き取り組み、消費者被害実態を踏まえた法の見直しを速やかに検討してください。	商品先物取引の不招請勧誘規制見直し後の状況については、経済産業省、農林水産省、消費者庁が連携して継続的に確認しています。現在のところ、消費生活センターや関係機関の窓口等には、見直し内容に関する消費者被害の相談は寄せられておりませんが、引き続き消費者被害の実態把握に努めてまいります。
197	3	(2)	⑧	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	商品先物取引について、不招請勧誘禁止規制を維持すべきである(商品先物取引についての不招請勧誘規制の維持を求める意見書(平成24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(平成24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(平成27年2月20日)、不招請勧誘規制の強化を求める意見書(平成27年5月7日))。	経済産業省及び農林水産省としては、不招請勧誘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。
198	3	(2)	⑨	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	66頁の丸数字9のKPIの現状の(口)の「賃貸住宅の相談」について、75頁の丸数字9の平成27年度実績に記載が漏れています。	御指摘を踏まえ、「賃貸住宅の相談件数」を記載いたしました。KPIの現状では平成26年度集計値を記載しています。本文は平成27年度実績を記載することから、記載しておりません。
199	3	(2)	⑨	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	75頁の丸数字9の平成27年度実績の4行目「セミナー等において」は「セミナー等において」と修正すべきです。	御意見のとおり修正することとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
200	3	(2)	⑨ 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(平成21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(平成22年1月29日))。</p> <p>イ 家賃債務保証会社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取組については、登録制、不当な取立て行為の禁止、家賃等弁済情報提供事業の禁止等を含む規制など、法的な規制により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(平成21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(平成22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(平成22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(平成23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(平成24年6月28日))。</p> <p>なお、民間賃貸住宅を利用した住宅セーフティネットの新たな仕組みの構築について社会資本整備審議会住宅地分科会に設置された住宅セーフティネット小委員会で検討が開始され、家賃債務保証業者などの居住支援関連サービスとの連携や、「家賃支払い等」について問題のない登録住宅入居者の契約更新を阻害しないための仕組み、「登録住宅において、家賃滞納者や不良入居者への対応ルールを事前明示する仕組み」などに留意することが指摘されているが、賃借人を保護する行為規制がなされないまま家賃債務保証業者等のサービスを住宅セーフティネットに利用することは、住宅確保要配慮者の居住の安定を損なうことが懸念され、家賃債務保証業務への行為規制をまず実現すべきである。(「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(平成22年1月29日))。</p> <p>ウ 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(平成22年1月29日))。</p> <p>エ 家賃債務保証会社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、規制を図るべきである(「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(平成22年4月19日))。</p>	<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」については、国土交通省のウェブサイトにおいて公表・掲載等を行い、周知を図っているところです。引き続き、周知を図ってまいります。</p> <p>イウエ 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つつ、関係者の皆さまのご理解を得ながら、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。</p>
201	3	(2)	⑨ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	<p>民間賃貸住宅の原状回復をめぐるトラブル防止のため「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」等の周知及び注意喚起の取組を一層促進してください。ガイドラインに効果が見られない場合、新たな法規制を検討してください。</p>	<p>「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」については、国土交通省のウェブサイトにおいて公表・掲載等を行い、周知を図っているところです。引き続き、周知を図ってまいります。</p>
202	3	(2)	⑨ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	<p>民間賃貸住宅の契約に、「ガイドライン」と「標準約款」が使われることになっていますが、大手ハウスメーカーが建築に関与した場合、契約内容に不当な条項を使っています。「ガイドライン」「標準約款」を不動産取引業者及び賃貸住宅の家主等に周知徹底を早急を図ってください。</p> <p>経年劣化、自然損耗の場合でも通常のクリーニング費用は乙(賃借人)が全額するものとす。」という条項が契約書に使われている場合がかなりあります。</p> <p>事例1:賃貸住宅の家主の都合で、立ち退きを求められたのにも関わらず、立ち退き料も移転費用も一切支払われない。賃貸契約書には一切支払わないと明記されていた。</p>	<p>「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、周知を図っているところです。引き続き、周知を図ってまいります。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
203	3	(2)	⑩	住宅リフォーム等における消費者保護	<p>ア 新たに設けられた事業者団体登録制度については、その運用実態、これによるリフォーム事業者の適正化や被害防止の实效性等の検証を行う必要がある。また、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ると言わざるを得ない。500万円未満の工事のみ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(平成23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、一定評価できるものであるが、任意の制度であるための限界がある。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)を設けることが求められる(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(平成23年4月15日))。</p>	<p>ア ・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>・御指摘の点について、リフォーム工事の内容に応じて建築確認申請を求め、その計画の適法性を建築主事又は指定確認検査機関が確認することとしています。</p> <p>・建築確認申請の要・不要にかかわらず、建築士がリフォーム工事の設計・工事監理を行う場合には、建築士法に基づき、適切に責務を果たすよう求めているところです。建築士によるリフォーム工事の設計・工事監理が適切に実施されるよう、引き続き、適切に責務を果たすことを求めています。</p> <p>イ 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>
204	3	(2)	⑪	高齢者向け住まいにおける消費者保護	<p>前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握を踏まえて27年度において検討されていますが、いまだ中間報告さえも出されていません。早期に中間報告を行うと同時に、今後、検討結果を踏まえてどう対処するのか、工程表に明記してください。</p> <p>「サービス付き高齢者向け住宅の整備等のあり方に関する検討会」の議論を踏まえ、消費者が選択するに当たって必要な情報を入手するための取組を工程表に明記してください。特に地方公共団体によって情報提供や届出促進、指導等の程度が異なります。事業者に対する前払金の保全措置の指導強化や廃業等の実態把握など、地方公共団体が徹底するよう更に要請してください。</p>	<p>御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の「3(2)⑪高齢者向け住まいにおける消費者保護」に「入居希望者への情報提供の充実」を明記することとしました。</p> <p>また、地方公共団体に対して、届出促進や前払金の保全措置の指導強化を徹底するよう、平成28年4月22日付けで通知をしております。</p> <p>なお、前払金の在り方については、同工程表において、平成28年度まで検討することとされており、引き続き課題の整理等を行い、検討してまいりたいと考えております。</p>
205	3	(2)	⑪	高齢者向け住まいにおける消費者保護	<p>前払金の在り方について、平成26年度までの実態把握を踏まえて27年度において検討されていますが、いまだ中間報告さえも出されていません。早期に中間報告を行うと同時に、今後、検討結果を踏まえてどう対処するのか、工程表に明記してください。</p> <p>「サービス付き高齢者向け住宅の整備等のあり方に関する検討会」の議論を踏まえ、消費者が選択するに当たって必要な情報を入手するための取組を工程表に明記してください。特に地方公共団体によっては情報提供や届出促進、指導等の程度が異なります。事業者に対する前払金の保全措置の指導強化や廃業等の実態把握など、地方公共団体が徹底するよう更に要請してください。</p>	<p>御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表の「3(2)⑪高齢者向け住まいにおける消費者保護」に「入居希望者への情報提供の充実」を明記することとしました。</p> <p>また、地方公共団体に対して、届出促進や前払金の保全措置の指導強化を徹底するよう、平成28年4月22日付けで通知をしております。</p> <p>なお、前払金の在り方については、同工程表において、平成28年度まで検討することとされており、引き続き課題の整理等を行い、検討してまいりたいと考えております。</p>
206	3	(2)	⑪	高齢者向け住まいにおける消費者保護	<p>ア 高齢者向け住まいにおいては、厚生労働省が、平成27年3月30日付けで、「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」を改正し、サービス付き高齢者向け住宅であっても、有料老人ホームの実体を有するものについては届出をすべきであったところであり、無届けの高齢者住宅による一時金返還に関する高齢者の被害をなくすよう努めるべきである。</p> <p>イ 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(平成23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(平成24年6月15日))。</p>	<p>「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るところであり、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まいります。</p> <p>※なお、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受ける場合は、高齢者住まい法において、有料老人ホームとしての届出は不要としているところであり、標準指導指針改正後(平成27年3月30日付)も、その取扱いは変わりません。</p>
207	3	(2)	⑫	美容医療サービス等の消費者被害防止	<p>インフォームドコンセントに関する相談・指導件数、内容等を把握し、ガイドライン等の取組の効果を検証することになっていますが、把握した相談、指導等の統計の公表、それに対する具体的な施策等について、今後の取組を具体的に工程表に記載してください。</p> <p>ウェブサイトの問題とともに、医療安全支援センターを周知すること、地方自治体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化を行ってください。</p>	<p>今後の取組を具体的に工程表に記載するという御意見については、相談・指導件数、内容等を検証を踏まえ今後の取組を適切に判断していく予定であり、御意見は今後の参考とさせていただきます。</p> <p>また、相談、指導等の件数については、消費者委員会本会議の資料として公開しております。</p> <p>医療安全センターの周知、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化・指導強化については、平成27年度に地方公共団体への依頼を行いました。消費者基本計画工程表改定素案の平成27年度実績に、PIO-NETや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した旨を追記することとしました。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
208	3	(2)	⑫	美容医療サービス等の消費者被害防止	インフォームドコンセントに関する相談・指導件数、内容等を把握し、ガイドライン等の取組の効果を検証することになってはいますが、把握した相談、指導等の統計の公表、それに対する具体的な施策等について、今後の取組を具体的に工程表に記載してください。 ウェブサイトの問題とともに、医療安全支援センターを周知すること、地方自治体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化を図り、迅速な問題把握を行い指導強化を行ってください。	今後の取組を具体的に工程表に記載するという御意見については、相談・指導件数、内容等を検証を踏まえ今後の取組を適切に判断していく予定であり、御意見は今後の参考とさせていただきます。 また、相談、指導等の件数については、消費者委員会本会議の資料として公開しております。 医療安全センターの周知、地方公共団体担当者、医療安全支援センター、消費生活相談窓口との連携強化・指導強化については、平成27年度に地方公共団体への依頼を行いました。消費者基本計画工程表改定素案の平成27年度実績に、PIO-NETや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した旨を追記することとしました。
209	3	(2)	⑮	電気の小売供給に係る取引の適正化	平成28年4月からの電力小売自由化に関して、事業者に対して電源構成の開示の取組を促進するなど取引の適正化・透明化に向けた施策や取組を講ずるよう求めます。また、この項目には直接的に当てはまらない事項ではありますが、既に自由市場で取引されているLPガス等についても、不透明・不適正な取引実態が指摘されているところであり、監視、広報・啓発、法執行等の対策を講ずべきと考えます。	「電力の小売営業に関する指針」の策定後、小売電気事業者向けの説明会を開催するなど、その内容についての周知を行うとともに、同指針で「望ましい行為」とされている電源構成の開示等について、小売電気事業者の取組状況の調査を実施し、その調査結果について、平成28年5月25日に開催された電力・ガス取引監視等委員会制度設計専門会合において公表したところです。今後もこれらの「望ましい行為」の意義を周知するなど、事業者の取組を政策的に促していくとともに、状況に応じ、各小売電気事業者の取組状況の進展を見つつ、適切な時期にフォローアップ調査を行う予定です。 また、LPガスの取引については、御意見を踏まえ、「平成28年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、ガイドラインの策定等具体的な手段を講じ、LPガスの取引適正化を促していく。」と追記することとしました。
210	3	(2)	⑮	電気の小売供給に係る取引の適正化	消費者団体が強く要望した電源構成の開示義務化について、需要家のニーズと事業者の開示状況について、いつモニタリングと再検討要否を判断するか工程表に追加すべきです。(電源構成の開示義務化について、制度設計専門会合の中では、今後について「今後、需要家のニーズや事業者の取組を注視し、需要家のニーズが高まって事業者の開示の取組が広まっていかないなど、市場が適切に機能していないと考えられる場合には、改めて開示の在り方について検討することが必要となる」考えが示されている。)	「電力の小売営業に関する指針」の策定後、小売電気事業者向けの説明会を開催するなど、その内容についての周知を行うとともに、同指針で「望ましい行為」とされている電源構成の開示等について、小売電気事業者の取組状況の調査を実施し、その調査結果について、平成28年5月25日に開催された電力・ガス取引監視等委員会制度設計専門会合において公表したところです。今後もこれらの「望ましい行為」の意義を周知するなど、事業者の取組を政策的に促していくとともに、状況に応じ、各小売電気事業者の取組状況の進展を見つつ、適切な時期にフォローアップ調査を行う予定です。 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。
211	3	(2)	⑮	電気の小売供給に係る取引の適正化	「電力小売自由化に便乗した消費者トラブル」の施策は記載がありますが、2017年度から始まるガスの自由化でも同様の事態は想定されるため、施策に盛り込むべきです。	ガス小売全面自由化前であることから、御意見を踏まえ、「都市ガス小売全面自由化についての周知・広報を行うとともに、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。」と追記することとしました。
212	3	(2)	⑮	電気の小売供給に係る取引の適正化	「電力小売自由化に便乗した消費者トラブル」の施策は記載がありますが、2017年度から始まるガスの自由化でも同様の事態は想定されるため、施策に盛り込むべきです。 また、既に自由化しているLPガスに関しては、標準料金が存在しない、値上げにおける説明がないなど不透明・不公正な契約・取引内容に関する消費者苦情が後を絶たない上、今後は電力とのセット販売も増えることから、エネルギー全体として消費者トラブルの防止に関する施策を盛り込むべきです。	ガス小売全面自由化前であることから、御意見を踏まえ、「都市ガス小売全面自由化についての周知・広報を行うとともに、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。」と追記することとしました。 また、LPガスの取引については、御意見を踏まえ、「平成28年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、ガイドラインの策定等具体的な手段を講じ、LPガスの取引適正化を促していく。」と追記することとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
213	3	(2)	⑮	電気の小売供給に係る取引の適正化	「電力の小売営業に関する指針」の「望ましい行為」については随時検証し、消費者が選択できる環境整備に向けて必要があれば指針の改定を行ってください。また、電力自由化に伴う消費者トラブルが増えていることを踏まえ、「監視体制の強化の検討」を取組に加えてください。	「電力の小売営業に関する指針」の策定後、小売電気事業者向けの説明会を開催するなど、その内容についての周知を行ってきたところです。今般、小売全面自由化前後の状況や、本指針等に係る取組状況調査の結果及び電力・ガス取引監視等委員会 制度設計専門会合における議論等を踏まえ、本指針の改定案を検討し、現在、パブリックコメント手続を行っている(平成28年6月30日意見締切)ところです。また、電力・ガス取引監視等委員会では、消費者の皆様が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等に対応するために設置した「相談窓口」に寄せられる相談や、平成28年2月の協定に基づき独立行政法人国民生活センターから提供される情報を分析し、消費者トラブルにつながりかねない営業活動への監視を強化しています。これら相談や情報を踏まえ、一部の営業事例について委員会が指導を行った結果、事業者により速やかに改善措置が講じられています。加えて、寄せられた相談や情報も踏まえ、「電力の小売営業に関する指針」の一部項目を追加する方向で、パブリックコメント手続を実施しています。今後も悪質な事業者には、法律に基づいて厳正に対処するなど、消費者保護に万全を期してまいります。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。
214	3	(2)	⑮	電気の小売供給に係る取引の適正化	78頁の平成27年度実績の第2段落の3行目「実施してきた」、6行目「実施」、8行目「強化している」、第3段落の文末「行っている」：実績であればそれぞれ過去形で記載すべきです。	御意見のとおり修正することとしました。
215	3	(2)	⑮	電気の小売供給に係る取引の適正化	消費者にとっては、電気の価格だけが選択の根拠ではなく、電源に関する情報も重要です。環境に配慮した電源を選択したい消費者へ電源構成を情報提供すること、また、環境に配慮して省エネを心掛け電力消費量が少ない消費者への料金プランも検討することを要望します。訪問販売、電話勧誘販売が行われ、それらが代理店、取次店などによることが多いと考えられることから、クーリング・オフ制度などについて、消費者への啓発だけでなく事業者への教育・研修を徹底してください。また、通信サービスだけでなく来年以降のガスの自由化とともに、セット販売が加速すると予測されます。消費者が適切な選択ができるような情報提供、消費者啓発を工程表に具体的に示してください。違反があった時は厳正な執行をしてください。	電源構成に関する情報提供については、平成28年1月に策定した「電力の小売営業に関する指針」において望ましい行為とされており、小売電気事業者向けの説明会を開催するなど、その内容についての周知を行っております。料金プランにつきましては、事業者が創意工夫を図る中で、節電や地球温暖化対策に資するサービスも生まれつつあると認識しており、消費者がニーズに応じてそのようなサービスを選択できるよう、小売電気事業者による適切な情報提供の促進等を通じ必要な環境整備に努めてまいります。また、クーリング・オフについても、平成28年1月に制定した同指針にも記載しており、事業者向けの説明会等での周知を行っています。さらに、消費者への情報提供については、全国各地での説明会開催や、テレビ・新聞・雑誌などのメディアを通じた広報、パンフレット・ポスターの配布、専用ポータルサイト・コールセンターの設置など自由化の周知・広報を積極的に実施してきました。さらに、電力・ガス取引監視等委員会が、国民生活センターと共同で、消費者から寄せられたトラブル事例やそれに対するアドバイスを公表するほか、「電力自由化キャラバン」と銘打って、消費者のよくある誤解を解き、正確な情報を発信するための周知イベントを全国各地で開催するなど、消費者保護のための情報発信を強化しています。引き続き、消費者保護のため、関係省庁とも連携しつつ、積極的な広報に努めてまいります。さらに、御意見を踏まえ、「都市ガス小売全面自由化についての周知・広報を行うとともに、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。」と追記することとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
216	3	(2)	⑮ 電気の小売供給に係る取引の適正化	<p>消費者にとっては、電気の価格だけが選択の根拠ではなく、電源に関する情報も重要です。環境に配慮した電源を選択したい消費者へ電源構成を情報提供すること、また、環境に配慮して省エネを心掛け電力消費量が少ない消費者への料金プランも検討することを要望します。</p> <p>訪問販売、電話勧誘販売が行われ、それらが代理店、取次店などによることが多いと考えられることから、クーリング・オフ制度などについて、消費者への啓発だけでなく事業者への教育・研修を徹底してください。また、通信サービスだけでなく来年以降のガスの自由化とともに、セット販売が加速すると予測されます。消費者が適切な選択ができるような情報提供、消費者啓発を工程表に具体的に示してください。違反があった時は厳正な執行をしてください。</p>	<p>電源構成に関する情報提供については、平成28年1月に策定した「電力の小売営業に関する指針」において望ましい行為とされており、小売電気事業者向けの説明会を開催するなど、その内容についての周知を行っております。料金プランにつきましては、事業者が創意工夫を図る中で、節電や地球温暖化対策に資するサービスも生まれつつあると認識しており、消費者がニーズに応じてそのようなサービスを選択できるよう、小売電気事業者による適切な情報提供の促進等を通じ必要な環境整備に努めてまいります。</p> <p>また、クーリング・オフについても、平成28年1月に制定した同指針にも記載しており、事業者向けの説明会等での周知を行っています。さらに、消費者への情報提供については、全国各地での説明会開催や、テレビ・新聞・雑誌などのメディアを通じた広報、パンフレット・ポスターの配布、専用ポータルサイト・コールセンターの設置など自由化の周知・広報を積極的に実施してきました。さらに、電力・ガス取引監視等委員会が、国民生活センターと共同で、消費者から寄せられたトラブル事例やそれに対するアドバイスを公表するほか、「電力自由化キャラバン」と銘打って、消費者のよくある誤解を解き、正確な情報を発信するための周知イベントを全国各地で開催するなど、消費者保護のための情報発信を強化しています。引き続き、消費者保護のため、関係省庁とも連携しつつ、積極的な広報に努めてまいります。</p> <p>さらに、御意見を踏まえ、「都市ガス小売全面自由化についての周知・広報を行うとともに、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。」と追記することとしました。</p>
217	3	(2)	⑮ 電気の小売供給に係る取引の適正化	<p>電気の小売り供給に関し、電源構成に関する情報は、消費者の選択の権利を保障するために重要な事項である。電源構成の開示は「電力の小売営業に関する指針」において「望ましい」とされているが、現実には、どの程度の事業者で開示がされるのか、点検し、開示を促進していくことが重要である。そのためには、開示の状況を調査公表していくことを基本計画においても課題として明示すべきである。</p>	<p>「電力の小売営業に関する指針」の策定後、小売電気事業者向けの説明会を開催するなど、その内容についての周知を行うとともに、同指針で「望ましい行為」とされている電源構成の開示等について、小売電気事業者の取組状況の調査を実施し、その調査結果について、平成28年5月25日に開催された電力・ガス取引監視等委員会制度設計専門会合において公表したところと一致する。今後もこれらの「望ましい行為」の意義を周知するなど、事業者の取組を政策的に促していくとともに、状況に応じ、各小売電気事業者の取組状況の進展を見つつ、適切な時期にフォローアップ調査を行う予定です。</p> <p>御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>
218	3	(2)	⑮ 電気の小売供給に係る取引の適正化	<p>電力の小売自由化が平成28年4月から始まっていることに対し、消費者への周知、情報提供、市場の監視、自由化に便乗した消費者トラブルへの対応が記述されているが、平成29年4月からは都市ガスの小売自由化が始まることから、それへの対応を同様に言う旨を工程表に盛り込むべきである。(3)適正な取引の実現 (2)商品サービスに応じた取引の適正化 15電気の小売供給に係る取引の適正化)</p>	<p>御意見を踏まえ、「都市ガス小売全面自由化についての周知・広報を行うとともに、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。」と追記することとしました。</p>
219	3	(2)	⑯ リスクの高い取引に関する注意喚起	<p>79頁の下線部の2行目「施行される」：実績であれば「施行された」と過去形で記載すべきです。</p>	<p>平成27年6月に商品先物取引法施行規則の改正が施行される前の同年5月に注意喚起を実施したことを記載したものであるため、消費者基本計画工程表改定素案の表現のとおりとさせていただきます。</p>
220	3	(2)	⑯ リスクの高い取引に関する注意喚起	<p>「リスクの高い取引に関する注意喚起」についてですがオンラインゲームやスマホゲームの課金ガチャも含めるべきだと思います。</p> <p>課金ガチャの最高のレアの確率が1%や0.1%などと低確率なのにそれを紹介せずに又は分かりにくい場所確率が表記されている場合があります。</p> <p>確率が低いのと一つ当たりの単価(値段)が高いので一番確率が低い課金アイテムorカードは手に入るのに数万、運が悪いと十数万かかる。</p> <p>あと期間限定で煽る。(今だけ販売！)今だけ販売！)それにほとんどの場合は再販時期は不明だからです。</p>	<p>オンラインゲームについては、業界団体においてガイドラインの策定・改訂を行うなど、その運営や表示等の改善に向けた自主的な取組がなされているところと見られます。引き続き状況を注視するとともに、必要に応じて適切に対処してまいります。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
221	3	(2)	⑯	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(商品の内容を画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(平成24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、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おり、 一方で、国民の安定的な資産形成に資するよう、商品開発、販売等、それぞれに携わる金融機関等において、フィデューシャリー・デューティーすなわち顧客本位の業務運営の観点から、どのような取組が求められるかについて検討することも重要と考えており、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。
222	3	(2)		新規	金融庁で検討されている、ビットコインなどの仮想通貨規制や、仮想通貨取引所の登録制の導入等についても、消費者への周知などの施策を盛り込むべきです。	御意見を踏まえ、3(2)⑦に「仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備」という施策を追加するとともに、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
223	3	(2)		新規	仮想通貨に関連する制度整備(あるいは、関連する消費者被害の予防)という項目の追加を要望します。	御意見を踏まえ、3(2)⑦に「仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備」という施策を追加することとしました。
224	3	(2)		新規	「電気の小売供給に係る取引の適正化」(施策番号3(2)⑮)はありますが、平成28年度から始まるガスの自由化でも同様の事態が想定されるため、新規に施策に盛り込むべきです。	御意見を踏まえ、「都市ガス小売全面自由化についての周知・広報を行うとともに、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。」と追記することとしました。
225	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	82頁の4行目「3月24日」：平成28年でしょうか。	御意見のとおり、年を記載することとしました。
226	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	82頁の6行目「2月17日」：平成28年でしょうか。	御意見のとおり、年を記載することとしました。
227	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	82頁の6行目「実施。」：実績であれば「実施した。」と過去形で記載すべきです。	御意見のとおり修正することとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
228	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への対応に関して、取組に「インターネット消費者取引連絡会の開催」が挙げられていますが、この会議などで課題化されたことを取組に具体的に記載してください。	インターネット消費者取引連絡会においては、特定のテーマに関して、出席する関係行政機関、事業者団体、消費者団体等の中で広く意見交換を実施しています。意見交換の中で出席者から提示された意見、課題及び論点等については、議事概要としてまとめた上で、消費者庁ウェブサイトにおいて公表しています。
229	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	「インターネット消費者取引連絡会」においてインターネット消費者トラブルの検討が行われていますが、関係者に広く情報を共有し、啓発を行うためにテーマごとの問題点等論点整理の報告書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、特定のテーマに関して、出席する関係行政機関、事業者団体、消費者団体等の中で広く意見交換を実施しています。意見交換の中で出席者から提示された意見、課題及び論点等については、議事概要としてまとめた上で、消費者庁ウェブサイトにおいて公表しています。
230	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	「インターネット消費者取引連絡会」においてインターネット消費者トラブルの検討が行われていますが、関係者に広く情報を共有し、啓発を行うためにテーマごとの問題点等論点整理の報告書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、特定のテーマに関して、出席する関係行政機関、事業者団体、消費者団体等の中で広く意見交換を実施しています。意見交換の中で出席者から提示された意見、課題及び論点等については、議事概要としてまとめた上で、消費者庁ウェブサイトにおいて公表しています。
231	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においては、取引相手の属性や信頼性、商品や権利、役務の内容、性質、効用等を十分確認できず、インターネット上の広告や表示を見てこれらを判断するよりほかはない。このように、公平で公正な取引が行われていることを的確に判断する方法がないため、インターネットを利用した通信販売においては、特に広告表示の適正が重要となる。それにもかかわらず、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実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をしているものなどが多数存在している。この種の事案については、申込みの意思表示を取り消すことができるという民事ルールを導入することが、消費者紛争の解決のために有用である。そこで、インターネット取引における広告に関しては、重要事項についての不実表示や不利益事実の不表示、断定的判断を提供する表示等があっ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に関する法律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（平成24年2月17日））。	消費者委員会特定商取引法専門調査会では、IT社会の進展を背景に、インターネット通販を含む通信販売に関する事項についても議論が行われたが、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おります。平成28年5月25日に成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」による改正後の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、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。
232	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への対応として、インターネット消費者取引連絡会の取組があげられていますが、情報共有と事業者の自主的取組の促し、消費者への周知だけが消費者庁の役割なのでしょうか。様々な課題について、政策的に取り組み課題は見つっていないのでしょうか。消費者庁として一歩進めた対応を望みます。	御指摘の点については、今後のインターネット消費者取引連絡会の開催に当たり、参考とさせていただきます。なお、インターネット消費者取引連絡会においては、消費者庁を含む関係行政機関も出席しており、出席者間での意見交換の中で、政策課題として取り組むべき事項が見出された場合には、各機関において対応を検討することとしています。
233	3	(3)	④⑤	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	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（平成25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（平成23年6月30日））。	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白性を発信者情報開示の要件とし、被害者救済と発信者の保護とのバランスを取っており、同法の改正については慎重な検討が必要と考えます。
234	3	(3)	⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	82頁の丸数字5の下線部の2行目「実施。」：実績であれば「実施した。」と過去形で記載すべきです。	御意見のとおり修正することとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
235	3	(3)	⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	82頁の丸数字5の下線部の2行目「次回改訂…予定。」：実績に係る記載ではないので削除するのが適当です。	「(平成27年度の実施状況)」には、原則として、平成27年度末までの状況を記載していますが、記述内容に関連するその後の取組についても、記載することとしています。なお、御意見の趣旨を踏まえ、「(平成27年度の実施状況)」における平成28年度以降の取組については、括弧書きで記載することとしました。
236	3	(3)	⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	<p>「電子商取引環境整備に資するルール整備」のKPIは、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況ではなく、「消費者団体及び電子商取引等に関する主要な事業者に対する「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」に関するアンケートにおける改訂内容の満足度」とすることを提案する。</p> <p>[理由] 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」(以下「準則」という)の改訂の事実それ自体が「情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう」という施策の目標の達成を導くものでなく、改訂状況という指標は「電子商取引環境整備に資するルール整備」という施策の達成度合いを把握するために資するものではない。準則の「はじめに」においては、「この準則は、電子商取引等に関する様々な法的問題点について、民法をはじめとする関係する法律がどのように適用されるのか、その解釈を示し、取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資することを目的とするものである」と記載されている。</p> <p>KPIを「改訂状況」とすると、本来の「取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」という準則の目的からすれば改訂の必要がないにもかかわらず、改訂をすること自体が目的化され改訂作業が行われるおそれがあり、改訂に対応する関係府省等に本来不要な負担が発生することになる。</p> <p>確かに、「取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」という準則の目的や「情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなる」という施策の目標を達成するためのKPIをどのように設定するかは難しい問題である。確定していない現行法の解釈について、様々な立場にある関係者全員のコンセンサスを得ることも困難である。</p> <p>しかし、改訂の必要性が認められ、改訂作業に関与した一部の者の見解のみを反映したのではなく現行法の解釈として合理的で公平中立なものであれば、自ずと消費者団体及び電子商取引等に関する主要な事業者の満足度も高くなると考えられる。</p> <p>準則の対象とする取引当事者の立場を代表し得るこのような者の満足度の高い準則は、「取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」ものであって、「情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなる」ことにつながると考えられる。</p> <p>そこで、「電子商取引環境整備に資するルール整備」のKPIは、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況ではなく、「消費者団体及び電子商取引等に関する主要な事業者に対する「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」に関するアンケートにおける改訂内容の満足度」とすることを提案する。</p>	御指摘の点については、電子商取引及び情報財取引等に関する準則の目的が、「消費者団体及び電子商取引等に関する主要な事業者の満足度を高めること」にあるのではなく、「取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資する」ことにあることを鑑みれば、KPIとしては、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況がより適切であると考えます。
237	3	(4)	①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	<p>特殊詐欺事案に対する対策として、以下の法整備を行うべきである。</p> <p>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)を適用対象とするとともに、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(平成22年6月17日))。</p> <p>イ 取締役、監査役又は執行役の就任の登記申請について、当該登記の申請時の本人確認資料として印鑑登録証明書を要求すべきである(「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(平成26年12月4日))(一部実現済み)。</p>	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。なお、警察では、固定電話番号でも発着信が可能なレンタル携帯電話等については、貸与業者の本人確認義務違反が認められる場合には、携帯電話不正利用防止法違反として取締り等をしており、引き続きこれを推進してまいります。
238	3	(4)	⑨	模造品被害の防止	85頁の丸数字9のKPIの現状の(イ)の担当省庁名の記載が漏れています。	御意見を踏まえ、担当省庁名を記載しました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
239	3	(5)	② 新たなJAS規格等の検討	介護食品について、現在民間の規格・基準が乱立しており、統一的な公的基準（JAS規定）が求められている状況です。急激な高齢化の中、介護食品の充実が重要な課題であり、消費者に広く認知され、正しく利用されることが大切です。そのためにも、消費者庁は農林水産省とともに広く情報提供を行ってください。また、担当省庁に消費者庁も追加してください。	新しい介護食品（スマイルケア食）普及推進会議においては、消費者庁もオブザーバーとして参画しており、JAS規格制定後の普及推進についても、引き続き、関係省庁間で連携し、政府一体となって取り組んでまいります。
240	3	(5)	② 新たなJAS規格等の検討	介護食品について、JAS規格の制定に向けた検討が行われました。高齢者が増加していく中、介護食品の充実が重要な課題です。現在民間の規格基準が乱立していることもあり、統一的な公的基準が求められています。消費者に広く認知され、正しく利用されることが大切です。消費者庁は農林水産省とともに広く情報提供を行ってください。担当省庁に消費者庁も追加してください。	新しい介護食品（スマイルケア食）普及推進会議においては、消費者庁もオブザーバーとして参画しており、JAS規格制定後の普及推進についても、引き続き、関係省庁間で連携し、政府一体となって取り組んでまいります。
241	4	(1)	③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者政策の企画立案のための調査の実施について、KPIがウェブサイトアクセス数となっていますが、実際にどれだけ企画立案にいかされたのかを評価してください。	実際の企画立案へのいかし方については多様な観点、やり方がありますが、KPIとして導入するためには、継続性があり、かつ、容易に把握できる現実的な指標を設定する必要がありますと考えます。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。
242	4	(1)	③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者政策の企画立案のための調査の実施について、KPIがウェブサイトアクセス数となっていますが、実際にどれだけ企画立案にいかされたのかを評価してください。	実際の企画立案へのいかし方については多様な観点、やり方がありますが、KPIとして導入するためには、継続性があり、かつ、容易に把握できる現実的な指標を設定する必要がありますと考えます。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。
243	4	(1)	③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者政策の企画立案のための調査の実施について、消費者意識基本調査は設問が「消費者被害」に偏っています。今後は「倫理的消費」に関する設問も入れるべきと考えます。地方行政へのモデル作りをお願いします。	御指摘の点については、今後の設問検討の参考にさせていただきます。
244	4	(1)	④ 審議会等への消費者意見を代表する委員の選任	「消費者問題に関連する審議会等において、消費者の意見を代理する委員の選任」とあるが、その委員の構成に偏りがあるように思います。委員の選任に当たって用いられた「消費者行政の推進に関する世論調査」では、消費者の意見を代表する者の考え方を調査したとありますが、その質問の内容自体が、消費者問題を業とするなど、常にそういった問題に直面している人や福祉関連の職員等から選ばせる形式となっており、本来的に消費者サイドには含まれるが、常日頃は消費者被害を訴えているわけではない大多数の消費者（いわゆる「サイレントマジョリティ」）が選択肢の中に含まれておりません。そのため、消費者問題を過大視するような委員が多く選任されるなど、現在の委員の構成が結果として偏っていると言わざるをえません。	別表2の消費者意見を代表する委員の選任状況については、各審議会等の事務局が「消費者の意見を代表する」という観点から選任している者」をその者の類型により分類したものであり、表の類型に該当する者（例えば弁護士）の全てが消費者の意見を代表すると考えているわけではありません。「その他」の欄では、その上に記載されている類型以外の方でも、消費者意見を代表する委員がいることを示しております。
245	4	(2)	① 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	消費者教育は「学校」だけでなく、「地域、家庭、職場その他様々な場」で行われる必要がある以上、「地域、家庭、職場その他様々な場」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の普及策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定を求める意見書（平成23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（平成26年4月18日））。	第2期消費者教育推進会議の下、消費者市民社会推進ワーキングチームを設置し、様々な場において活用できる啓発資料の作成に向けて、検討しているところです。御指摘の点については、今後の検討の参考にさせていただきます。
246	4	(2)	① 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	消費者教育推進法の施行以降、各方面での消費者教育への取組は前進したと評価できるが、求めるべきステージまでにはまだまだ先は長いという実状にあり、着実な取組の継続が必要である。特に次代を担う若年者への消費者教育は大切であり、このためにも関係省庁間の連携強化（連絡会議の開催等）、特に学校教育における消費者教育の推進に関して消費者庁と文部科学省の連携、調整を更に進化させていくことが重要と考える。	御指摘の点に関しては、4(2)①において、関係省庁連絡会議の実施について記載しています。文部科学省との連携強化については、消費者教育推進会議でヒアリングを実施する等の連携等を行っていますが、今後も連携・調整について更に促進させていきたいと考えております。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。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
247	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 1) 地域での消費生活サポーターなど、ボランティアの役割を明確にする必要があると考えます。 理由 地域における消費者教育推進のための体制整備を進める上で消費生活サポーターなど地域のボランティアの役割は大きいと考えています。そうしたサポーターの位置付けを明確にしていく必要があります。	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。
248	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 地域における消費者教育推進のための体制の整備について、地方消費者行政強化作戦とありますが、政令指定都市であっても消費者行政を縮小方向に動いている実態があります。役所内に「消費生活」などの専門部署がなくなった市もあります。消費者の教育の前に、地方行政に「消費者行政」の重要性を認知させることが先決ではないでしょうか。	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。
249	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、消費者教育推進地域計画の策定の数についてはそれぞれ増加しているが、まだ設置、策定されていない地方公共団体もある。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うべきである(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定を求める意見書(平成23年4月15日))。学校、地域等においては消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言い難い状況にあるので、「地域における先駆的取組」の紹介については、更に積極的に進めるべきである(「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(平成26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。地域協議会の設置、地域計画の策定及び先駆的取組については、消費者行政ブロック会議等において、各都道府県に依頼しているところであり、全都道府県の設置、策定に向け今後とも働き掛けてまいります。
250	4	(2)	③	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の検討等 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」について、平成30年度以降を対象期間とする基本方針を検討するとありますが、それに当たっては、現行基本方針の実施状況について、消費者教育の定着度等の効果測定も含めた形で把握する必要があると考えます。全国的なアンケートの実施等、消費者教育の効果測定についての事項を取組内容・KPIに追加してください。	消費者教育については取り扱う内容の分野が広く、基本方針の実施状況についても関係する省庁や推進方策は多岐にわたるため、消費者教育全般について全国的・統一的に効果測定を行うことは困難です。現在、第2期消費者教育推進会議において、関係省庁、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体等からヒアリングを実施しているところであり、これらの状況を踏まえ、効果等の検証の在り方や取組内容の検討を行ってまいります。
251	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(平成23年4月15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。今後とも消費者教育ポータルサイト等において、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教材等の選択に役立つ評価等を示す等、引き続き、進めてまいります。
252	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(基礎的な情報の整備と体制作り) 教育行政と消費者行政の連携・協働 1) 教育行政と消費者行政の連携協働の取組をスピードアップしてください。 理由 若者の消費者被害防止はもちろん、学校教育の地域での役割を考えると、地域での消費者力アップに大きく貢献すると考えるからです。	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。
253	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(基礎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はもちろん必要であるが、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(基本計画(素案)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」とされている。)を身に付けられる内容にすることが必要である。また、そのための授業時間の確保も重要である。(消費者基本計画(素案)についての意見書(平成27年2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。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
254	4	(2)	⑥	学校における消費者教育の推進	消費者教育は、これまでの学校教育でも行われていたものの、教員養成の点や授業時間の確保などにおいてその位置付けは重要視されてこなかった。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(平成23年4月15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。なお、御指摘の点に関しては、消費者教育推進会議から「学校における消費者教育の充実に向けて」(平成28年4月28日)が提案されているところです。
255	4	(2)	⑥	学校における消費者教育の推進	「成年年齢引き下げに向けた動きがある中で若年層への消費者教育を強化するため、」という表現がありますが、成年年齢引き下げに対しては慎重意見があることも踏まえ、「大学生の消費者被害が増える中で若年層への消費者教育を強化するため、」等の客観的な書きぶりにすべきです。	成年を境に消費者被害が増加する状況があることから、成年年齢引下げの可能性も背景として位置付けた上で、若年層への消費者教育の充実を図ることが必要であると考えておりますところ、御指摘の趣旨を踏まえ、「成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への消費者教育を強化するため」とすることとしました。
256	4	(2)	⑥	学校における消費者教育の推進	若年層への消費者教育の強化は、喫緊の課題であることは確かであるが、それを成年年齢引き下げの条件整備と位置付けるべきではない、高校を卒業して就職・進学した際に、すぐに成年として位置付けられてしまえば、生活環境の変化と同じ時期に未成年保護の対象外となってしまうことから、現状にもまして若年者の消費者被害が急増するであろうことは想像に難くない。 若年層への消費者教育は、成年年齢引き下げと切り離して記述すべきである。 加えて、成年年齢引き下げについては、消費者被害が急増する可能性を具体的に示して、その動きを強く牽制すべきであり、そのための研究を消費者庁において課題化する必要がある。	成年を境に消費者被害が増加する状況があることから、成年年齢引下げの可能性も背景として位置付けたうえで、若年層への消費者教育の充実を図ることが必要であると考えておりますところ、御指摘の趣旨を踏まえ、「成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への消費者教育を強化するため」とすることとしました。
257	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の推進に、地域の消費者団体や消費生活の専門家を活用してください。消費者団体や消費生活の専門家は、サポーター養成講座などを経なくても、すぐにコーディネーターとしての役割を果たすことが可能です。地域の消費者教育の担い手を増やしていくためにも、是非活用を図ってください。	毎年度実施している消費者行政グループ・フォーラムにおいて地域の消費者団体や専門家を活用して実施しているところです。 その他の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
258	4	(2)	⑨	事業者・事業者団体による消費者教育	消費者政策の更なる推進の観点から、昨年度の消費者基本計画の改定において設定されたKPI(重要業績評価指標)について、その後の進捗状況が具体的に記載された点は評価できる。 しかしながら、KPIの現状として今回記載されている、施策の実施結果やそれに関する具体的な数値等について、その実施状況を詳細に参照することが困難な箇所が見られる。 例えば、100頁4(2)⑨の「事業者・事業者団体による消費者教育」において、「消費者教育ポータルサイト掲載数182件(うち27年度に7件掲載)」とあるが、これだけでは、「事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトに掲載」しているとは判断できない。増加傾向なのか減少傾向なのか不明である。継続実施しているものについて、前年同期比などを記載している箇所もあることから、可能な限り、増減等の傾向が分かるように明記していただきたい。 ※なお、同箇所に関して、100頁と108頁では記載数値に差異がある。	消費者教育ポータルサイトにおける、教材等の掲載については必ずしも網羅できていないことから今後とも努めてまいります。御指摘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。 なお、数値の齟齬については修正いたします。
259	4	(2)	⑩	持続可能な開発のための教育の推進	倫理的消費調査研究会が発足して一年が経ちました。消費者への関心が高まっているこの時期に普及推進に向けて取り組んでください。倫理的消費を推進していくためには、多様な主体によるムーブメントが不可欠です。不当な労働を廃し、公平な取引を推進するとともに、4(2)①消費者教育の総合的、かつ効果的な推進、⑥学校における消費者教育、⑩食品ロス削減国民運動、⑮食育の推進、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、4(5)環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進等の施策の中にも書き込んで多方面からの取組を推進し、認知を高めてください。	倫理的消費については、その概念や意義に関する検討が緒に就いたばかりであることから、平成28年6月22日に公表した「倫理的消費」調査研究会の中間取りまとめに基づき、まずは倫理的消費の概念について広く普及を図り、さらに、消費者、事業者、行政による推進組織の構築等の推進方策を検討していくこととしており、消費者基本計画工程表もそのように修正いたしました。御指摘の点については、今後の具体的な施策の検討の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
260	4	(2)	⑩	持続可能な開発のための教育の推進	倫理的消費調査研究会が発足して1年が経ちました。消費者への関心が高まっているこの時期に普及推進に向けて取り組んでください。帯で消費者月間を活用した啓発は平成28年度のみになっていますが、1年で終わらせるのではなく、継続して取り組んでください。倫理的消費を推進していくためには、多様な主体によるムーブメントが不可欠です。不当な労働を廃し、公平な取引を推進するとともに、4. (2)①消費者教育の総合的、かつ効果的な推進、⑥学校における消費者教育、⑭食品ロス削減国民運動、⑮食育の推進、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、4. (5)環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進等の施策の中にも書き込んで多方面からの取組を推進し、認知を高めてください。	倫理的消費については、その概念や意義に関する検討が緒に就いたばかりであることから、平成28年6月22日に公表した「倫理的消費」調査研究会の中間取りまとめに基づき、まずは倫理的消費の概念について広く普及を図り、さらに、消費者、事業者、行政による推進組織の構築等の推進方策を検討していくこととしており、消費者基本計画工程表もそのように修正いたしました。御指摘の点については、今後の具体的な施策の検討の参考にさせていただきます。
261	4	(2)	⑩	持続可能な開発のための教育の推進	消費者が商品やサービスを選択する際に『価格』や『機能・品質』は意識する傾向は高いが、環境に及ぼす影響、事業者の経営方針や理念、社会貢献活動を意識するかというと、日本ではまだまだ低い傾向にあります。1(4)⑦⑧で触れられているGAP導入等にしても、仕組み等を理解して購入する消費者があつてこそ、需要と供給のバランスが成立していくものであると思います。消費者市民社会の認知度もまだまだ低い状況にあり、今後の社会を考える上で、幼児期からより良い社会のために、エンカル消費についての意義と必要性について、体系的に学ぶ体制の構築が必要であると思います。非営利協同、社会的企業である生活協同組合は、食と農、環境を大切に事業と活動を行っており、消費者市民社会形成に向け力を発揮できます。是非工程表に社会的企業の果たす役割を盛り込み、推進していくよう要望します。	倫理的消費については、その概念や意義に関する検討が緒に就いたばかりであることから、平成28年6月22日に公表した「倫理的消費」調査研究会の中間取りまとめに基づき、まずは倫理的消費の概念について広く普及を図り、さらに、消費者、事業者、行政による推進組織の構築等の推進方策を検討していくこととしており、消費者基本計画工程表もそのように修正いたしました。御指摘の点については、今後の具体的な施策の検討の参考にさせていただきます。
262	4	(2)	⑩	持続可能な開発のための教育の推進	持続可能な開発のための教育の推進について、倫理的消費とありますが、生活の基本である「食」に関する倫理的消費の教育が、どの年代においても体系的に理解できると考えます。連携省庁に厚生労働省と食品安全委員会を加えて、倫理的消費に「食育」の視点を入れてください。	倫理的消費については、その概念や意義に関する検討が緒に就いたばかりであることから、平成28年6月22日に公表した「倫理的消費」調査研究会の中間取りまとめに基づき、まずは倫理的消費の概念について広く普及を図り、さらに、消費者、事業者、行政による推進組織の構築等の推進方策を検討していくこととしており、消費者基本計画工程表もそのように修正いたしました。御指摘の点については、今後の具体的な施策の検討の参考にさせていただきます。
263	4	(2)	⑩	持続可能な開発のための教育の推進	倫理的消費（エンカル消費）は、持続可能な社会を目指す上で重要な消費行動であり、普及していくべきと考える。現在消費者庁において倫理的消費調査研究会が開設され検討が進みつつあるが、まだまだ消費者の認知・意識・必要性への理解は低い状況にある。倫理的消費行動の考え方を社会に普及・定着させる上で、まずは行政が主体となり消費者教育や情報提供を行い、メディアの活用や啓発イベント等を含め消費者の意識への浸透を図ることが必要と考える。消費者市民社会実現に向けた消費行動の価値観として育成していくべきである。	倫理的消費については、その概念や意義に関する検討が緒に就いたばかりであることから、平成28年6月22日に公表した「倫理的消費」調査研究会の中間取りまとめに基づき、まずは倫理的消費の概念について広く普及を図り、さらに、消費者、事業者、行政による推進組織の構築等の推進方策を検討していくこととしており、消費者基本計画工程表もそのように修正いたしました。御指摘の点については、今後の具体的な施策の検討の参考にさせていただきます。
264	4	(2)	⑩	持続可能な開発のための教育の推進	誤植の訂正をお願いします。 「倫理的消費の普及、消費者が必要とする上が～」 →「倫理的消費の普及、消費者が必要とする環境ラベルなどの情報が～」 加えて、持続可能な開発のための教育の推進であるならば、昨年国連総会で採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」17の目標と169の具体的なターゲットについて言及する必要があります。貧困をなくす、格差の是正、資源問題など、世界的にも日本社会でも問題になっている内容であり、これらを検討し、国、事業者、消費者が協力して取り組む必要があると思います。	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。 なお、誤植については修正いたします。
265	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	第3次食育推進基本計画の重点課題の中にも「食品ロス削減を目指した国民運動の開始」が挙げられています。国、地方公共団体、食品関連事業者、消費者が連携して、国民運動としての取組を推進していく必要があります。消費者庁がイニシアチブをとって推進してください。	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。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
266	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	第3次食育推進基本計画の重点課題の中にも「食品ロス削減を目指した国民運動の開始」が挙げられています。国、地方公共団体、食品関連事業者、消費者が連携して、国民運動としての取組を推進していく必要があります。消費者庁がイニシアチブをとって推進してください。	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。
267	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	経済格差の拡大が進む中で、食べ物を確保することが困難な人も増えています。未利用食品等は無償で提供するフードバンク活動への支援及び活動に対する消費者の理解促進について、各省庁連携して取り組んでください。	今回の消費者基本計画工程表の改定で、フードバンク活動への支援と消費者の理解促進などについて、新たに記述することとしています。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。
268	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	格差の拡大が進む中で、食べ物を確保することが困難な人が増えています。こうした方々を支援するフードバンクの取組への支援及び活動に対する消費者の理解促進を各省庁が連携して取り組んでください。	今回の消費者基本計画工程表の改定で、フードバンク活動への支援と消費者の理解促進などについて、新たに記述することとしています。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。
269	4	(2)	⑭	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	格差の拡大が進む中で、食べ物を確保することが困難な人も増えています。フードバンク活動への支援及び活動に対する消費者の理解促進について、各省庁連携して取り組んでください。	今回の消費者基本計画工程表の改定で、フードバンク活動への支援と消費者の理解促進などについて、新たに記述することとしています。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。
270	4	(2)	⑮	食育の推進	平成28年4月1日、「食育推進」に係る業務は、内閣府から農林水産省へ移管されました。重点課題を遅滞なく推進してください。日本型食生活の推進は大切ですが、日本人の塩分摂取量過多に関して注意喚起はなされていません。加工食品から6割の塩分を摂取していると言われる中、個人の努力だけではどうにもできない状況です。食品事業者への低減策を促すなど、国の施策として減塩の取組を進めてください。	第3次食育推進基本計画では、重点課題の一つとして、「健康寿命の延伸につながる食育の推進」を取り上げ、国民一人一人が生活習慣病の発症・重症化の予防や改善に向けて、減塩等食育の推進を図ることとしています。また、国民が健全な食生活を実践しやすい社会環境作りも必要であることから、食品中の食塩や脂肪の低減に取り組む食品企業の登録数について、具体的な目標値を新たに設定したところです。
271	4	(2)	⑮	食育の推進	「食育推進」に係る業務が、内閣府から農林水産省へ移管されました。重点課題の遅延ない推進を希望します。また、食育の推進は、科学的知見を踏まえた形で進める旨の明記を希望します。	第3次食育推進基本計画において、第3 食育の総合的な促進に関する事項の「7 食品の安全性、栄養その他の食生活に関する調査、研究、情報の提供及び国際交流の推進」の中で、健全な食生活の実践に当たっては、国際的な研究を含めた最新の科学的知見に基づく客観的な情報の提供が不可欠である旨を明記するとともに、情報の提供に当たっては、国民自身が内容を理解し、自律的に食生活の実践につなげられるよう配慮することが必要であることを記載しています。
272	4	(2)	⑮	食育の推進	食育の推進は、科学的知見を踏まえた形で進める旨を明記してください。	第3次食育推進基本計画において、第3 食育の総合的な促進に関する事項の「7 食品の安全性、栄養その他の食生活に関する調査、研究、情報の提供及び国際交流の推進」の中で、健全な食生活の実践に当たっては、国際的な研究を含めた最新の科学的知見に基づく客観的な情報の提供が不可欠である旨を明記するとともに、情報の提供に当たっては、国民自身が内容を理解し、自律的に食生活の実践につなげられるよう配慮することが必要であることを記載しています。
273	4	(2)	⑮	食育の推進	科学的根拠に基づき、食品の安全や栄養について学ぶ機会を増やすことが重要です。厚生労働省、農林水産省、食品安全委員会とも連携し、施策を具体化するべきです。	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。
274	4	(2)	⑮	食育の推進	103頁の「実行性の高い日本型食生活」は「実効性・・・」の誤記ではないか。	御指摘の点について、「実行性」が正しいため、「実行性」で統一させていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
275	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	消費者団体等との連携に関して、KPIの現状が消費者庁の実施した意見交換回数となっていますが、実際には他省庁も消費者団体との意見交換会などを実施しており、各省庁ごとの回数を実績として記載していただきたいと考えます。	消費者団体との継続的な意見交換、消費者問題の実情に関する意見・政策提言の把握としての連携を目的としていることから、消費者庁での実施を記載しています。
276	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	消費者団体の育成及び支援の在り方の検討に関して、国と民間が拠出する「地球環境基金」などを参考に、「他分野における国による財政支援事例の抽出と、それに基づく検討」を取組として掲げてください。	御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金を通じた支援を実施しているところです。本交付金の枠組みの中で、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を行うため、「先駆的プログラム」事業を実施しております。先駆的プログラムのテーマとして、消費者被害回復制度の運用に向けた活動の支援を掲げており、担い手育成として、適格消費者団体・特定適格消費者団体の立ち上げに対する活動支援を実施しています。
277	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	「地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方の検討」は、平成31年では時間がかかりすぎ、1、2年に区切って検討を行い、速やかに実施すべき。既にある支援の方法として地方消費者行政推進交付金の積極的活用を明記すべき。	御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金を通じた支援を実施しているところです。本交付金の枠組みの中で、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を行うため、「先駆的プログラム」事業を実施しております。先駆的プログラムのテーマとして、消費者被害回復制度の運用に向けた活動の支援を掲げており、担い手育成として、適格消費者団体・特定適格消費者団体の立ち上げに対する活動支援を実施しています。
278	4	(3)	①	消費者団体等との連携及び支援等	高齢者等の消費者被害予防の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(平成25年12月19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。なお、高齢者等の地域の見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)に関しては、「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(平成27年3月)において協議会の構成員として考えられる者を具体的に挙げたり、地方公共団体等が主催する会議等で説明を行う等、その実効的な構築に資するべく取り組んでいるところです。
279	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	検討会報告書を見ると、消費者志向経営の定義は抽象的であり、各事業者において多様な形で実践されるとしています。このように不明確な定義のままでは、管理職・担当者の資質向上に向けた研修を実施しようとしても、どのような内容にすべきか分からないのではないのでしょうか。また、消費者対応窓口の充実強化だけでは消費者志向経営は実現できません。少なくとも事業関連部門と品消法関連部門の有機的連携を考えるとところから始め、企業全体を総括していく方向性を打ち出す必要があります。消費者志向経営の本質は消費者や利害関係者との対話の中から社会的ニーズを探っていくプロセスにあります。意見交換の場などで消費者志向経営とは何かを語り合う機会を設け、定義の明確化を図るとともに実施項目を決定していくことを盛り込んでください。	御指摘の「消費者志向経営の定義の明確化」、「事業関連部門と品消法関連部門の有機的連携」は、今後のプラットフォームによる推進活動(毎年重点課題を設定したセミナーや研修、広報、自主宣言等)の検討や実施において、参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
280	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	<p>・消費者志向経営の取組促進に関する検討会においては、各主体や有職者が一堂に会して定義・意義・方策についての議論が行われ非常に有意義であった。今後、この検討会で報告書をもとに具体的な取組を開始することが待望される。活動推進の母体として予定されているプラットフォームの設置を早期に実現し、各主体との連携のもと施策の実行を行っていただきたい。</p> <p>・この取組の対象として中小の事業者や地方の事業者を取り込むことが大切である。これらの事業者においては消費者志向経営を学ぶ機会を持ち得ない状況も推測される。この点、事業者や事業者団体だけの取組には限界があり、行政からの普及企画、支援活動等は不可欠である。消費者庁として、中小、地方の事業者への普及・啓発も忘れずに取り組んでいただきたい。この面においては、当会をはじめ地方の事業者団体等との連携も可能と思われる。</p> <p>・事業者の消費者志向経営を推進する手段の一つとして、消費者対応機能向上のための国際規格ISO10001,10002,10003の普及促進は効果的と考える。特に、苦情対応マネジメントシステムISO10002は、現在国内で約100社が導入しているが、ACAPでは、導入・維持のためのコストのかからない自己適合宣言スタイルを奨励しており、中小企業への普及も十分可能であると考えている。事業者の苦情対応体制の整備とレベルアップに向け、ISO10002の導入促進についても言及してほしい。</p>	<p>御指摘の「中小、地方の事業者への普及啓発」、「消費者対応機能向上のための国際規格の普及促進」は、今後のプラットフォームによる推進活動(毎年重点課題を設定したセミナーや研修、広報等)の検討や実施において、参考にさせていただきます。</p>
281	4	(3)	③ 公益通報者保護制度の推進	<p>公益通報者保護制度の推進について、事業者向け、行政向けガイドラインの改正を早急に行ってください。そして、ガイドラインの周知を通じて通報者保護の強化を図ってください。取組の「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」は、法改正を平成28年度、事業者へのインセンティブの導入を平成29年度、のように時期をより明確化してください。また、115ページの文章のうち、検討会報告書を踏まえて検討することの中に「法改正」の文言を追記してください。</p>	<p>ガイドライン改正等は可及的速やかに実施する予定である旨を追記しました。「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」については、速やかな対応を行う予定ですが、必要となる検討の進捗状況や予算・定員上の手当との関係などもあるため、現時点において、具体的な時期を明確化することは困難であると考えられます。御指摘を踏まえ、「法の改正等が必要なもの」について更なる法的検討を行う旨を追記しました。</p>
282	4	(3)	③ 公益通報者保護制度の推進	<p>公益通報者保護制度の推進について、事業者向け、行政向けガイドラインの改正をより早急に行い、ガイドラインの周知を通じて通報者保護の強化を図ってください。取組の「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」は、法改正を平成28年度、事業者へのインセンティブの導入を平成29年度、のように時期をより明確化してください。また、115ページの文章のうち、検討会報告書を踏まえて検討することの中に「法改正」の文言を追記してください。</p>	<p>ガイドライン改正等は可及的速やかに実施する予定である旨を追記しました。「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」については、速やかな対応を行う予定ですが、必要となる検討の進捗状況や予算・定員上の手当との関係などもあるため、現時点において、具体的な時期を明確化することは困難であると考えられます。御指摘を踏まえ、「法の改正等が必要なもの」について更なる法的検討を行う旨を追記しました。</p>
283	4	(3)	③ 公益通報者保護制度の推進	<p>公益通報者保護制度の推進について、事業者向け、行政向けガイドラインの改正をより早急に行い、ガイドラインの周知を通じて通報者保護の強化を図ってください。取組の「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」は、法改正を平成28年度、事業者へのインセンティブの導入を平成29年度、のように時期をより明確化してください。また、115ページの文章のうち、検討会報告書を踏まえて検討することの中に「法改正」の文言を追記してください。</p>	<p>ガイドライン改正等は可及的速やかに実施する予定である旨を追記しました。「検討結果を踏まえた必要な措置の実施」については、速やかな対応を行う予定ですが、必要となる検討の進捗状況や予算・定員上の手当との関係などもあるため、現時点において、具体的な時期を明確化することは困難であると考えられます。御指摘を踏まえ、「法の改正等が必要なもの」について更なる法的検討を行う旨を追記しました。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
284	4	(3)	③ 公益通報者保護制度の推進	<p>平成27年度は公益通報者保護制度の制度充実のため検討会が開かれましたがその実績の記載がありません。</p> <p>検討委員会では消費者庁に公益通報者保護のための相談窓口を設置もすることになっています。平成28年度の計画にその記載がありません。消費者庁の相談窓口の設置はマスコミにも大きく取り上げられ注目されています。早急に具体化に動くべきです。KPIにも記載が必要です。</p> <p>公益通報者保護制度の充実に向けて平成28年度は通報者保護の要件・効果について法的検討に入るとは記載がありますが、検討会では法制度の改革に入ると方向性は決められたはずで、その記載がありません。</p> <p>そのため法改正にむけて早急に動くべきです。法改正は消費者庁を挙げて取り組む必要があります。そのため多くの人員と予算が必要です。</p> <p>公益通報者保護制度は多くの省庁の所管法律とも関連があり、諸官庁の協力が必要です。消費者庁としての力量が問われます。覚悟をもって法制度の改正に向けてKPIに記載すべきです。</p>	<p>「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」の開催実績については、消費者基本計画工程表4(3)③の「平成27年度実績」の項に平成27年6月から平成28年3月まで計10回開催したことが記載されています。</p> <p>消費者庁への相談窓口の設置については、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」の第1次報告書(同報告書26～27頁参照)では、「各府省庁の窓口のほか、消費者庁に通報受付窓口を設置して、消費者庁が通報を受理し、受理した通報を調査・処分権限等を有する各府省庁に振り分け、各省庁において通報事案の調査を実施すること等については、「法の改正も含めて検討するべき」とされ、これに係る検討に関しては、消費者基本計画工程表4(3)③本文において「更に精緻な法的検討を行う」旨が記載されています。</p> <p>公益通報者保護法の改正については、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」の第1次報告書(同報告書54頁参照)では、「法の改正が必要なもの(通報者保護に係る要件・効果等)に関しては、本報告書において示された方向性や諸外国における立法の動向を踏まえ、他の法制度との整合性や訴訟における通報者保護の現状等について、法律の分野における学識経験者及び実務専門家による検討を引き続き行う」とされており、これに係る検討に関しては、消費者基本計画工程表4(3)③本文において「更に精緻な法的検討を行う」旨が記載されています。なお、御指摘を踏まえ、趣旨をより明確にするため、「法の改正が必要なもの」について更なる検討を行う旨を追記しました。</p> <p>なお、法制度の改正等については、達成度合いの定量的把握が性質上困難な事項であると考えられるため、KPIに記載することは適当ではないものと考えられます。</p>
285	4	(3)	新規	<p>平成27年9月に国連で採択された「持続可能な開発のためのグローバル目標(SDGs)」を平成42年までにどれだけ達成できるかについて、日本も責務を負っています。SDGsの目標にも掲げられた「持続可能な生産消費形態の確保」などは、地球環境の保護にも資するなど、消費生活に関連が深い課題です。消費者庁、内閣府が中心となり消費者や事業者への呼びかけを促進するなど、施策を記載してください。</p>	<p>SDGs全体については、内閣官房及び外務省が取りまとめを行っているところですが、消費者基本計画工程表においては、関連する取組として「食品ロス削減」について記載しています。</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>
286	4	(3)	新規	<p>平成27年9月に国連で採択された「持続可能な開発のためのグローバル目標(SDGs)」を平成42年までにどれだけ達成できるかについて、日本も責務を負っています。SDGsの目標にも掲げられた「持続可能な生産消費形態の確保」などは、地球環境の保護にも資するなど、消費生活に関連が深い課題です。消費者庁、内閣府が中心となり消費者や事業者への呼びかけを促進するなど、施策を記載してください。</p>	<p>SDGs全体については、内閣官房及び外務省が取りまとめを行っているところですが、消費者基本計画工程表においては、関連する取組として「食品ロス削減」について記載しています。</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>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
287	4	(3)	新規	<p>現在の適格消費者団体の活動は、事業者の不当な行為に対する差止請求業務を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現のために極めて大きな役割を果たしている。しかしながら、行政からの直接的な財政支援は一切なく、会員からの会費等の金銭的拠出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、財政基盤の充実が急務である。</p> <p>消費者が主役となって選択・行動できる社会を形成するためには、表示の適正化が重要であり、その際適格消費者団体による不当表示に対する差止請求権が有効に機能することが求められる。</p> <p>このように消費者団体による自主的活動は極めて重要である。にもかかわらず、この項において適格消費者団体の差止請求権の強化について何らの記載もなされていない。適格消費者団体及び特定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、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(平成27年2月18日))。</p> <p>また、適格消費者団体が景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟を行う際には、相手方事業者が表示の根拠となった合理的かつ客観的資料を提出しない場合は優良誤認表示と推定する規定の新設等、立証手段の強化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(平成23年8月18日))。</p>	<p>現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対し必要な支援策を実施していきたいと考えております。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。</p>
288	4	(4)	②	<p>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> <p>家庭向け都市ガスの自由化では、託送料金審査と経過措置料金規制を行う事業者の指定や解除について、消費者の意見が適切に反映されること、また、経過措置料金のない事業者の料金動向の監視と不当な値上げを発生させない対策を講ずべきです。また、家庭向けLPガス流通の在り方については、経済産業省「液化石油ガスワーキンググループ」がまとめた報告書に基づく流通の透明化・適正化の取組を推進すべきです。</p>	<p>経過措置料金規制を課す事業者の指定や解除を行うに当たっては、適正な競争関係が確保されているか否かをしっかりと確認することとしています。また、経過措置料金規制が課されない事業者には、原則として3年間の特別な事後監視を行うこととしています。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。</p>
289	4	(4)	②	<p>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> <p>LPガス市場は、既に自由市場下にありますが、料金や契約をめぐるトラブルが多く生じているなど、現在の状況は消費者の求める情報が提供されているとは言えません。経済産業省の審議会報告(総合資源 エネルギー調査会 資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会 液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書案)を踏まえ、業界の取組を促進するための対策を記載してください。</p>	<p>LPガスにおける取引については、平成28年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、今後、ガイドラインの策定等具体的な手段を講ずることとすることから、当該内容を3(2)⑯に追記することとしました。</p>
290	4	(4)	②	<p>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> <p>LPガス市場は、既に自由市場下にありますが、料金や契約をめぐるトラブルが多く生じているなど、現在の状況は消費者の求める情報が提供されているとは言えません。経済産業省の審議会報告(総合資源 エネルギー調査会 資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会 液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書案)を踏まえ、業界の取組を促進するための対策を記載してください。</p>	<p>LPガスにおける取引については、平成28年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、今後、ガイドラインの策定等具体的な手段を講ずることとすることから、当該内容を3(2)⑯に追記することとしました。</p>
291	4	(4)	②	<p>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> <p>既に自由化されているLPガス市場では、料金など契約をめぐる消費者トラブルが発生しています。消費者の選択に資する情報提供の促進につき、記載してください。</p>	<p>LPガスにおける取引については、平成28年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、今後、ガイドラインの策定等具体的な手段を講ずることとすることから、当該内容を3(2)⑯に追記することとしました。</p>
292	4	(4)	②	<p>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> <p>平成28年4月に始まった電力自由化に比べ、平成29年4月に始まる都市ガス料金自由化は準備期間も短く、業界の仕組みが電力より複雑なこともあり(総括原価方式による料金規制を受けている・受けていない等)、制度設計を難しくしています。自由化の実施に当たっては、小売営業の指針の制定とその監視が重要となるため、それらが確実になされるよう、取組について更に具体的に記載してください。</p>	<p>ガスの小売営業の指針の制定については、平成29年4月のガスの小売全面自由化に向けて、今後、適切な時期に詳細を検討していく予定です。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。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
293	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>下記の文章に下線部分の挿入が必要です。 電気・ガスの小売料金全面自由化に向けて、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保について検討するとともに、料金の透明化消費者が多様なメニューの中から適切な選択を行うことができるよう、小売全面自由化の実施に際して、小売事業者が提供するサービスの内容に関する消費者の理解を増進するための情報提供の推進等の取組を行う。また、料金適正化の観点から、電力会社ごと、ガス会社ごとに、<u>値上げされた電気・ガス料金のフォローアップを計画的に行うとともに、認可された電力・都市ガスの託送料金についてフォローアップを行う。</u>【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p> <p>加えて、既に自由化しているLPガス業界についても、標準料金が存在しない、値上げにおける説明がないなど不透明・不公正な契約・取引内容に関する消費者苦情が後を絶たないうえ、今後はセット販売も増えることから、料金の透明性についての施策を盛り込むべきです。</p>	<p>都市ガスの小売料金や託送料金については、平成27年度から現在までに一般ガス事業者から経済産業大臣宛てに何ら認可申請は行われておらず、認可を行ったものではないため、追記することはできません。 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。 なお、LPガスにおける取引については、平成28年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、今後、ガイドラインの策定等具体的な手段を講ずることとすることから、当該内容を3(2)⑯に追記することとしました。</p>
294	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（平成24年9月13日））。</p>	<p>消費者基本計画工程表の内容も踏まえ、東京電力の平成24年の料金値上げについて、電力・ガス取引監視等委員会に設置された電気料金審査専門会合において、費目ごとの料金原価と実績の比較や経営効率化の取組状況等について審議を実施し、合理的な理由なく料金原価を上回る実績となっていないか審査を行いました。今後も、本工程表の内容も踏まえて、電気料金の事後評価を厳正に行います。 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。</p>
295	4	(5)	②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	<p>現状、ウェブサイト「Re-Style」の最新情報を確認しましたが、5～6か月前の情報でした。またFacebookでも情報を発信しているようですが、こちらは2か月前で更新が終わっており、双方共、更新の頻度が芳しくないと思われます。ウェブサイトの方はサイトが重く、閲覧を途中で諦めてしまう方もいるのではと思われます。更新の頻度を上げていくこと、情報の内容も国民に実践・参加を促すようなものを期待したいと思えます。</p>	<p>御指摘の点については、現在の「Re-Style」サイトの掲載内容の見直しや整理を行うことで情報量のスリム化を図るとともに、発信内容についてもサイトの趣旨に沿う企画等を検討するなど、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。</p>
296	4	(5)	③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	<p>水銀に関する水俣条約（水銀条約）は、本年2月に批准され本年中にも発効見込みとなっております。水銀利用製品の適正処理を進めるための啓発について取組に追加してください。</p>	<p>御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表4(5)③に新たに「水銀使用廃製品の適正回収促進に係る啓発」について以下のとおり追記いたします。 「水銀使用製品の表示等に関する情報提供の望ましい在り方を解説するガイドラインや家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン等の作成等により、廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。」</p>
297	4	(5)	③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	<p>水銀に関する水俣条約が、本年中にも発効の予定です。水銀利用製品について、消費者が表示を見て適正な廃棄や処理を行なえるよう、水銀使用の表示の促進と水銀の化学的性状、リスクなど消費者の啓発推進も、記載してください。</p>	<p>御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表4(5)③に新たに水銀使用製品の表示等情報提供について以下のとおり追記するとともに、関連の消費者への啓発を進めてまいります。 「水銀使用製品の表示等に関する情報提供の望ましい在り方を解説するガイドラインや家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン等の作成等により、廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。」</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
298	4	(5)	③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	3R行動の推進を目的とした様々な事業が挙がっていますが、リサイクルについては、容器包装、食品、家電、自動車、建設といった種別ごとのリサイクル法が制定され推進されてきていますが、リデュース・リユース(2R)については、取組が弱いと言えます。しかし3Rの優先順位からすれば、2Rの方がリサイクルよりも優先順位が高く、取組の重要性も高いと言えます。CO ₂ 排出削減推進のため、3Rの中ではリデュース・リユースをリサイクルより優先すべきとの視点をもって進めていただきたいと思います。	御指摘の点については、循環型社会形成推進基本法の中でも優先順位が明記されており、現行の第3次循環型社会形成推進基本計画でも同様の趣旨が盛り込まれております。今後、食品ロス削減といった取組も含め、リデュース・リユースの取組を強化してまいります。現在、2Rを進めるための手法について検討しているところですが、今後、国民の2R行動の促進に向けて、新たな企画を検討等をする際に、頂いた御意見についても参考にさせていただきます。なお、既存のリサイクル法においてリユースを促進している例もあります(食品リサイクル法による発生抑制目標値の設定や容器包装リサイクル法による小売り事業者の容器包装廃棄物排出抑制の取組等に関する定期報告制度。)。こうした例をより重点的に進め、2Rに取り組んでまいります。
299	4	(5)	③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	「3R推進全国大会」は、国民、事業者、行政といった様々な立場の方々が集い、循環型社会について意見交換をする場となっていますが、国民というより消費者・生活者の立場からの参加をより促進していただきたいと思います。生活協同組合は生活者の視点で持続可能な社会を作るために事業と活動を行っていますので、意見交換や事例紹介の場があればと思います。	御指摘の点については、3R推進全国大会の開催内容の見直し等を行い、消費者・生活者の皆様が参加できる機会を創出できるよう検討するとともに、今年度開催予定である徳島県での開催において、実施できる内容があれば積極的に検討するなど、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
300	4	(5)		新規	平成27年9月に国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)について、国内での推進を図るため、施策を追加すべきです。	消費者基本計画工程表において、持続可能な開発目標(SDGs)に関する取組としては、「食品ロス削減国民運動」を記載しています。これは、SDGsのゴール12に関するものです。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。
301	5	(1)	①	消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の円滑な施行	平成28年10月に施行される消費者裁判手続特例法について、消費者の認知度は上がっていません。取組について、「制度の周知・広報」といった一般的表現にとどまらず、「消費者団体と連携し全国でシンポジウムを開催」などの具体的な記載を行ってください。	御意見を踏まえて「円滑な施行に向けて制度の周知・広報を積極的に行う」と修正することとしました。
302	5	(1)	①	消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の円滑な施行	消費者裁判手続特例法につき、政令、内閣府令、ガイドラインについては平成27年11月に公布・公表され、同法の施行日は平成28年10月1日と定められたが、本制度についての周知・広報についてはいまだ十分とはいえず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。施行後においては、より実効性のある制度とするために、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うほか、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積極的に行うべきであり、本法附則第5条に則り、遅くとも施行から3年が経過する平成31年度には見直しに着手することを工程表にも明記しておく必要がある(消費者基本計画(素案)についての意見書(平成27年2月18日)、「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案」に対する意見書(平成24年8月31日))。	消費者裁判手続特例法の周知・広報については、御意見を踏まえて「円滑な施行に向けて制度の周知・広報を積極的に行う」と修正することとしました。また、同法の見直しについては、御指摘を踏まえて、工程表に明記しました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
303	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の円滑な施行 (i) 情報面での支援については、PIO・NET情報に関する支援に加えて、被害回復に係る検討の端緒となる相談情報について、地方公共団体等の判断によって特定適格消費者団体に提供できる条件整備が必要である。 (ii) 財政面の支援については、仮差押えの担保について、支援の具体化が消費者庁において検討されており、実効的なものとなることを期待する。 加えて、差止請求訴訟の費用は適格消費者団体野持ち出しとなっていることや、被害回復訴訟に必要な費用について、やむをえない理由により被害消費者から受け取る費用・報酬では賅えない場合も考えられることから、例えば下記のような引き続き財政支援の検討を求めたい。 ・地方消費者行政推進交付金の先駆的プログラムの対象を、差止請求訴訟制度及び被害回復訴訟制度を活用する際の費用支援に拡充 ・全国消費者団体連絡会で検討が開始されている民間基金に呈する支援 将来的な課題として公的基金を設立して差止請求制度と被害回復制度を活用する事業への助成を行うことの検討 (iii) 加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討については、速やかに進めるべきである。 案では、「消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえて」とされているが、両法では対応できない分野(民事裁判では対応が困難な悪質事業者による財産被害)があることは自明の理であり、行政措置の拡充の検討は、速やかに開始されるべきである。	現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対し必要な支援策を実施していきたいと考えております。また、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討に関する御指摘については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
304	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の円滑な施行 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)の円滑な施行 1) 適格消費者団体、特定適格消費者団体への具体的な支援策の検討を急いでください。 理由 今多くの県で適格消費者団体設立に向けた動きが起きています。適格消費者団体の必要性は理解されるものの、資金面や設立後の活動についてネックとなっています。明確な支援策が早期に提示されれば設立に弾みがつくと考えます。	現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対し必要な支援策を実施していきたいと考えております。
305	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の円滑な施行 情報面での支援については、PIO・NET情報に関する支援に加えて、被害回復に係る検討の端緒となる相談情報について、地方公共団体等の判断によって特定適格消費者団体に提供できるよう条件を整備すべきです。財政面の支援については、差止請求訴訟の費用は適格消費者団体の持ち出しとなっていることや、被害回復訴訟に必要な費用についてやむをえない理由により被害消費者から受け取る費用・報酬では賅えない場合も考えられることから、公的な財政支援の検討を求めます。	現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対し必要な支援策を実施していきたいと考えております。
306	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の円滑な施行 「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」が開催され、「消費者被害防止救済基金(仮称)」の創設の案がありましたが、緒に就いたばかりです。差止請求業務、被害回復業務が継続して適正に行われるためには、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への、公的資金の検討をお願いします。	現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対し必要な支援策を実施していきたいと考えております。
307	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の円滑な施行 「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」が開催され、「消費者被害防止救済基金(仮称)」の創設の案がありましたが、緒に就いたばかりです。差止請求業務、被害回復業務が継続して適正に行われるためには、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への、公的資金の検討をお願いします。	現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対し必要な支援策を実施していきたいと考えております。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
308	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の円滑な施行 消費者裁判手続特例法の施行後は直ちに特定適格消費者団体が新制度を活用できるよう、制度施行前に特定適格消費者団体を指す団体への財政措置を含めた活動への支援を早急を実施すべき。適格消費者団体設立の促進だけでなく、既存の適格消費者団体への支援を実施すべき。 消費者団体訴訟制度の公益的な位置付けから考えると、適格消費者団体及び特定適格消費者団体が活用できる民間基金への公的資金の投入が必要である。 仮差押えの担保金は、公的な資金を中止とすべきである。短期的には、貸出に限って実現し、中長期的には返済を不要としていくべきである。	現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、必要な支援策を実施していきたいと考えております。
309	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の円滑な施行 KPIが消費者裁判手続特例法に基づき事業者が現実に弁済した総額とされているが、制度の趣旨からすると件数や対象消費者数も盛り込むべき。	消費者裁判手続特例法は消費者の被害回復を容易にするための制度であることから、被害回復の程度を端的に示すものとして「消費者裁判手続特例法に基づき事業者が現実に弁済した総額」をKPIとしています。共通義務確認訴訟の「件数」は、その段階で勝訴・敗訴が不明であること、「対象消費者数」は、二段階目の手続に参加しても常に債権が認められるわけではないことからいずれも被害回復の程度を端的に示すとは言いえないため、原案のとおりとさせていただきます。
310	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の円滑な施行 消費者団体訴訟制度の周知・広報に当たっては適格消費者団体からの意見を十分に反映して進めるべき。特に、消費者裁判手続特例法の実施を機に新制度の周知・広報を徹底するとともに、特定適格消費者団体を騙る制度悪用等を未然に防止するために必要な体制を整えるべき。 また、適格消費者団体へのPIO-NET端末の設置については、各種差止請求権の有効活用はもとより、消費者裁判手続特例法の施行時にはより多くの被害が発生している事案を把握するためにも、適格消費者団体に設置し、消費者裁判手続特例法運用開始以前に運用を通じた改善を図ることができるよう、可及的速やかに費用面も含めた諸準備を進めるべき。	消費者裁判手続特例法の周知・広報については、御意見の趣旨を踏まえて「円滑な施行に向けて制度の周知・広報を積極的に行う」と修正することとしました。 特定適格消費者団体をかたる制度悪用等を未然に防止するための制度については、今後の検討の参考とさせていただきます。 また、現在開催中の「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」が平成28年6月下旬に取りまとめの予定であり、同取りまとめを踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対し必要な支援策を実施していきたいと考えております。
311	5	(1)	②	製造物責任法に関する裁判例の収集・分析に関して、収集のためには最高裁判所との協力関係を構築する必要があります。外国では全ての判例をインターネットで公表している国もありますが、消費者庁の判例収集はマスコミ報道などを通じて関知したものや任意提供されたものを集めているのが現状です。製造物責任訴訟については、医療訴訟で行われているように、全国の裁判所から最高裁に報告させ、消費者庁にて集約しウェブサイト等で公表させる仕組みを構築すべきであり、そのことの検討を取組に加えてください。	御意見の趣旨については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
312	5	(1)	③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	本章に記述された一連の裁判外紛争解決(ADR)活動は、消費者被害や苦情に関して最終的な解決を図る機能構造であり、本制度の普及拡大を図ることは消費社会の安定に寄与するものとして望ましい。事業者と消費者間では解決が難しかった類の問題を、業界として受け止め、中立、公正な判断のもと、然るべき解決策を講ずることは、消費者、事業者双方に有益であるとともに消費社会の安定化にもつながるものである。消費者の利益保護、自立支援に向けた業界の取組としても、民間ADRの組織拡充・活動充実を奨励することの意義は大きいと考える。	御意見につきましては、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
313	5	(1)	⑥ 「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」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、第1に、政府が、専門調査会又は研究会を速やかに設置して、消費者庁に破産手続開始申立権を付与することが適切な事案の要件等を検討し、早期に立法による実現をすべきこと、第2に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く、検討チームを速やかに立ち上げて、立法化に向けた具体的検討を開始することが必要である。工程表においては、平成28年度から、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討に入ることになっているが、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から、前倒しを含めて早期に、その実現に向けた検討チームを立ち上げるなど具体的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(平成27年6月14日)、消費者基本計画(素案)についての意見書(平成27年2月18日))。	加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め、多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益を剥奪し、被害者を救済するための制度について、消費者裁判手続特例法に基づく被害回復制度及び景品表示法の課徴金制度の運用の状況を踏まえつつ、検討を加えてまいります。
314	5	(2)	③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正	パーソナルデータの利活用に関して、KPIの現状の中小企業向け説明会の回数を記載してください。また、調査結果を関係事業者間で共有したとありますが、何を共有したのかについても記載してください。	御意見を踏まえ、パーソナルデータの利活用に関して、KPI及び平成27年度実績に「中小企業向け改正個人情報保護法及びマイナンバー制度説明会を全国100箇所にて開催した。」と追記することとしました。また、関係事業者間で共有した内容を「携帯電話事業者のIDを多面的に利活用する場合における技術的課題及び制度的課題」として具体的に記載することとしました。
315	5	(2)	③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正	「個人情報保護法制の周知」と、「パーソナルデータの利活用」の項は、個人情報保護法が改正され個人情報保護委員会が設立されたことを踏まえ、個人情報保護委員会が法制度の周知を図るように記述するなど、文章部分を書き直してください。	御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表5(2)③「パーソナルデータの利活用に関する制度改正」に係る部分に「個人情報保護法制の周知・啓発を含め」各施策を実施する旨、追記しました。
316	5	(2)	③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正	パーソナルデータの利活用の問題では、国際整合性や国民の合意以外に、技術の進展や消費者のプライバシーに対する意識の変化についても考慮する必要があります。この点についても盛り込んでください。	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。なおパーソナルデータの利活用に関する制度改正の方向性を政府として示した「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」(平成26年6月24日高度情報通信ネットワーク社会推進連絡本部決定)において、目的・基本理念として「本人の利益のみならず社会全体の利益の増進のためにパーソナルデータの利活用を益々促進することが望まれる一方、プライバシー保護の観点からは、これまでと同様、適切な取扱いが求められている。そこで、情報通信技術が進展した現代に即した保護と利活用のバランスがとれたパーソナルデータの適正な取扱いを定めることを目的とし、制度を見直すこととする。」ことが掲げられており、これを基に今回の法改正は行われております。
317	5	(2)	③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正	個人情報保護法は改正され、平成28年1月に個人情報保護委員会が設立されました。しかし、今回の計画にはそれがきちんと反映されているとはいえません。②では、旧基本方針に則った過剰応対策を消費者庁が実施続けることになっており、③では個人情報保護委員会として改正法の周知等に取り組み予定が書き込まれていません。改正法に併せて、きちんと役割を整理し、この項は全面的に書き変えるべきだと思います。	御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表5(2)②の消費者庁の取組が平成27年12月までの取組であることを明確にするとともに、5(2)③「パーソナルデータの利活用に関する制度改正」に係る部分に「個人情報保護法制の周知・啓発を含め」各施策を実施する旨、追記しました。
318	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関し、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とともに、越境消費者ADRの創設に向けた調査・検討を直ちにを行い、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(平成25年7月10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。なお、越境消費者トラブル対応の強化に関する取組として、消費者基本計画工程表にも記載しているとおり、越境消費者トラブルの相談窓口である「国民生活センター越境消費者センター(CCU)」と海外の消費者相談機関等との更なる連携の強化・拡充、体制整備に引き続き取り組んでまいります。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
319	5	(3)	① ② ③ 越境消費者トラブルへの対応の強化 在留外国人の相談に対する体制の強化 二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施	消費社会のグローバル化に伴いこれまではなかった新しい形態の消費者トラブル、詐欺行為等も増加している。国際間の消費者被害の解決やその未然防止に向けた体制整備の更なる強化を要望したい。	越境消費者トラブルの解決及び未然防止のためには、海外の消費者相談機関等との連携が重要であることから、国民生活センター越境消費者センター(CCJ)では、今後ともそのための体制整備も含めて積極的に海外連携に取り組んでまいります。 なお、地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金を通じた支援を実施しているところです。本交付金の枠組みの中で、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を行うため、「先駆的プログラム」事業を実施しております。先駆的プログラムのテーマとして、消費生活のグローバル化に対応するための相談体制の整備を掲げており、訪日・在日外国人への消費者被害防止のための地方公共団体における相談体制の整備に係る取組を推進しているところです。 また、御指摘の点については、二国間・地域間・多国間における政策対話の実施に当たって参考にさせていただきます。
320	5	(3)	該当なし	消費者基本計画(素案)に対して、「国際消費者保護ガイドラインの国内での周知と施策への反映の追記」を意見しており、「国連消費者保護ガイドラインの改定案が国連総会で採択された際には、和訳し、公表します」と回答されています(平成27年3月24日)。改正国連消費者保護ガイドラインの原文(英語)と和訳について、国内での周知と施策を着実に実施するため、工程表に追加すべきです。	改定された国連消費者保護ガイドラインの和訳の公表については、国連の許諾を要するところですが、これが得られ次第、関係省庁とも調整の上、原文とともに公表する予定です。
321	5	(3)	新規	国連貿易開発会議(UNCTAD)において、国連消費者保護ガイドラインの改定に向けた検討が行われています。この改定は、各国の消費者政策の充実強化を促進し、ひいては日本国民の利益につながるものと考えます。日本国政府として国連消費者保護ガイドライン改定に積極的に関与することについて、施策に追加してください。	国連消費者保護ガイドラインは、平成27年12月に改定されました。改定された国連消費者保護ガイドラインの和訳の公表については、国連の許諾を要するところですが、これが得られ次第、関係省庁とも調整の上、原文とともに公表する予定です。
322	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)	執行力強化、地方消費者行政の体制強化、地域連携の構築を強力に推進するため、全国の各ブロックに支局を設置することを明記すべき。	御指摘の点も参考にさせていただきながら、引き続き執行力強化、地方消費者行政の体制強化、地域連携の構築の推進に向けて検討してまいります。
323	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)	「①消費者行政に対する更なる整備等(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)」について(144頁3行～14行) ア 消費者政策に関する専門家の育成が重要な課題であるが、その具体的内容が何ら示されていない。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雇止め抑止などの施策が行われてきたが、まだ道半ばである。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(平成24年6月28日))。 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、各省庁及び国会と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(平成27年11月20日))。	ア 御指摘の点を踏まえ、6(2)①を「今後、同方針も踏まえ、地域の見守りネットワークの構築、消費生活相談員の処遇改善及び資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援を推進する。」とすることとしました。なお、従来から、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、雇い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掛けや、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としています。 イ 御指摘の点については、「政府関係機関移転基本方針」(平成28年3月22日まち・ひと・しごと創生本部決定)において「消費者庁については、施策事業の執行に関する業務(執行業務と密接不可分に行うことが効率的な一部の政策の企画立案業務を含む。)について、現在進められているICTの活用等による試行(地方移転のメリット、デメリット面について、東京にある場合との比較検証を行う。)等を行い、移転に向けて8月末までに結論を得ることを目指す。」とされており、この基本方針に基づき、結論を得ることを目指すこととしています。
324	6	(1)	② 消費者庁における国際担当の体制強化	144頁の丸数字2の下線部2行目「平成28年度から国際室を設置し、定員も新規増員した」：機構定員要求が認められたということの意味しているのですか。	御指摘のとおりです。平成28年度機構・定員要求において、国際室の設置及び増員1名が認められました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
325	6	(1)	②	消費者庁における国際担当の体制強化	インバウンドによる消費量が增大しているなか、日本の事業者に起因する消費者問題が発生した場合の相談対応、対応窓口等の整備が必要になってくると考えられる。東京五輪に向け、海外からの観光客、旅行者の増加は必須であり、安全・安心な消費を担保するためにも相応の対応体制の整備を検討しておくべきである。	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。 地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金を通じた支援を実施しているところです。本交付金の枠組みの中で、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を行うため、「先駆的プログラム」事業を実施しております。先駆的プログラムのテーマとして、消費生活のグローバル化に対応するための相談体制の整備を掲げており、訪日・在日外国人への消費者被害防止のための地方公共団体における相談体制の整備に係る取組を推進しているところです。また、訪日外国人の消費者トラブルに関しては、独立行政法人国民生活センターにおいて、トラブルの未然防止のための啓発やトラブル相談のための体制整備等を検討してまいります。
326	6	(1)	③	消費者委員会の事務局体制の充実・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に諮問した省庁等との連絡を密に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・協議も頻繁に行うことになるので、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(平成27年11月20日))。	御指摘の点については、「政府関係機関移転基本方針」(平成28年3月22日まち・ひと・しごと創生本部決定)において「消費者庁については、施策事業の執行に関する業務(執行業務と密接不可分に行うことが効率的な一部の政策の企画立案業務を含む。)について、現在進められているICTの活用等による試行(地方移転のメリット、デメリット面について、東京にある場合との比較検証を行う。)等を行い、移転に向けて8月末までに結論を得ることを目指す。」「消費者委員会及び(独)国民生活センターについては、上記の検証と並行して検証を行い、移転に向けて8月末までに結論を得ることを目指す。」とされており、この基本方針に基づき、結論を得ることを目指すこととしています。
327	6	(1)	④	障害者の消費者被害の防止策の強化	平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」を国民に周知していくことは、障害を持っている方々の消費者被害の防止や相談体制強化につながると考えます。消費者庁としても周知に関しての取組を追加し、年度を明記したKPIを記載してください。	障害者差別解消法の周知は、消費者基本計画工程表にある「障害者の消費生活相談への対応方策について検討、体制整備・取組の推進」の一環として、他の施策と併せて進めていきます。KPIとしては、個々の施策でなく、体制整備・取組の状況を全般的に把握することとしております。
328	6	(1)	④	障害者の消費者被害の防止策の強化	平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」を国民に周知していくことは、障害を持っている方々の消費者被害の防止や相談体制強化につながると考えます。消費者庁としても周知に関しての取組を追加し、年度を明記したKPIを記載してください。	障害者差別解消法の周知は、消費者基本計画工程表にある「障害者の消費生活相談への対応方策について検討、体制整備・取組の推進」の一環として、他の施策と併せて進めていきます。KPIとしては、個々の施策でなく、体制整備・取組の状況を全般的に把握することとしております。
329	6	(1)	④	障害者の消費者被害の防止策の強化	142頁の丸数字4の現状：実績ならば文末を過去形で記載のこと。	御指摘を踏まえ、修正することとしました。
330	6	(1)	④	障害者の消費者被害の防止策の強化	142頁の丸数字4の現状の(イ)の2行目「消費生活センターへのアンケート」：これについては145頁の丸数字4の平成27年度実績に記載がありません。	御指摘を踏まえ、平成27年度実績に記載いたしました。
331	6	(1)	④	障害者の消費者被害の防止策の強化	145頁の丸数字3の平成27年度実績の「音声読み上げを作成」：意味が不明です。	御指摘を踏まえ、「弱視、色覚障害者等に配慮する観点から、国民生活センターのウェブサイトについて、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等の措置を実施した他、『くらしの豆知識』のデジ版を作成配布した。」とすることとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
332	6	(1)	④	障害者の消費者被害の防止策の強化	<p>・平成31年度までの工程の中に、情報アクセス・コミュニケーションに障害を持つ方に対する窓口対応を強化していくと明記すべき。鳥取県の「遠隔手話通訳・電話リレーサービス」等、好事例を紹介すべき。 http://www.pref.tottori.lg.jp/239848.htm ・障害者差別解消法との整合性がなされているかどうか検証が必要である。</p>	<p>地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金を通じた支援を実施しているところです。本交付金の枠組みの中で、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を行うため、「先駆的プログラム」事業を実施しております。先駆的プログラムのテーマとして、障害者への相談体制の整備を掲げており、障害者の消費者被害防止のための地方公共団体における相談体制の整備に係る取組を推進しているところです。</p>
333	6	(1)	④	障害者の消費者被害の防止策の強化	<p>消費者政策の更なる推進の観点から、平成27年度の消費者基本計画の改定において設定されたKPI(重要業績評価指標)について、その後の進捗状況が具体的に記載された点は評価できる。 しかしながら、KPIの現状として今回記載されている、施策の実施結果やそれに関する具体的な数値等について、その実施状況を詳細に参照することが困難な箇所が見られる。 例えば、142頁 6(1)④に、「国民生活センターのウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者等への配慮を実施」とあるが、実際に国民生活センターのウェブサイト参照しても確認ができなかった。 実施状況についての国民の検証可能性の観点から、可能な限り、参照可能な資料・HPアドレス等をより具体的に明記していただきたい。 また、具体的な数値を記載しているものの、その数値の持つ意味が明らかでない箇所が多く見られる。</p>	<p>国民生活センターのウェブサイトは汎用性が高い「音声読み上げソフト」を使うと掲載情報を読み上げることができます。また、弱視、色覚障害者等への配慮として情報を作成する際には、色によらずとも情報が得られるようにすること、文字の大きさやフォントはユーザーが変更できるようにすることなどを実施しています。 具体的には、日本工業規格「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」(JIS X 8341-3:2010)の等級AAに準拠しています。 (参考) 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ(JIS X 8341-3) http://www.jisc.go.jp/ ※日本工業標準調査会ホームページ(JIS検索でJIS規格番号「X8341-3」を指定するとJIS規格票を閲覧できます。)</p>
334	6	(1)	⑤	国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化	<p>国民生活センターが、全国の消費生活相談情報の分析を踏まえて消費者保護関連法制度・政策の改善に向けた問題提起や情報提供を効果的に行うためには、消費者庁及び消費者委員会と密接に連携して分析及び情報交換を行うことが必須であり、また、消費生活センター・消費生活相談窓口支援の中核機関としての機能を果たすためにも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(平成27年11月20日))。</p>	<p>御指摘の点については、「政府関係機関移転基本方針」(平成28年3月22日まち・ひと・しごと創生本部決定)において「消費者庁については、施策事業の執行に関する業務(執行業務と密接不可分に行うことが効率的な一部の政策の企画立案業務を含む。)について、現在進められているICTの活用等による試行(地方移転のメリット、デメリット面について、東京にある場合との比較検証を行う。)等を行い、移転に向けて8月末までに結論を得ることを目指す。」「消費者委員会及び(独)国民生活センターについては、上記の検証と並行して検証を行い、移転に向けて8月末までに結論を得ることを目指す。」とされており、この基本方針に基づき、結論を得ることを目指すこととしています。</p>
335	6	(1)	⑥	消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	<p>平成26年4月の総務省の「消費者取引に関する政策評価書」における勧告では、消費者庁に対し「その司令塔機能を発揮して」政府全体の具体的施策目標を設定し、個々の施策の体系化、構造化を図り、これを次期消費者基本計画の改定に反映し、推進することを求めている。基本計画(素案)では、現行の消費者基本計画と比べて、消費者庁の司令塔機能をより強く発揮することを明記し、どの部分が従来と比べて施策の体系化、構造化が図られているかを明らかにすべきである(消費者基本計画(素案)に対する意見書(平成27年2月18日))。</p>	<p>平成26年4月の総務省の「消費者取引に関する政策評価書」における勧告を踏まえ、第3期消費者基本計画においては、第3章で「消費者政策の推進により目指すべき姿」を含む消費者政策の基本的方針を示すとともに、第4章で5年間で取り組むべき施策の内容を6つの項目に整理(更に各項目をいくつかに細分化)し、施策の体系化・構造化を図っております。また、具体的な施策について、取組予定を示す図と説明の文章で構成される消費者基本計画工程表を作成し、各施策にKPI(重要業績評価指標)を設定しています。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
336	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	電力だけでなく、平成29年度のガスの小売料金全面自由化になります。トラブルなどの解決支援の相談窓口が必要です。既に当該窓口ではガスの相談も受け付けておられるようです。消費者が利用しやすいように赤字の挿入をお願いします。 下記の下線部分を加えて下さい。よろしく願いたします。 電力取引監視等委員会相談窓口⇒電力・ガス取引監視等委員会相談窓口 <本文中> 電力の⇒電力・ガス	御意見を踏まえ、修正することとしました。
337	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	146頁の丸数字8の3行目の括弧内の「次表」は「別表3」のほうが適当です。	御意見のとおり修正することとしました。
338	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	146頁の丸数字8の下線部の2行目「関係省庁」：別表3には民間団体も記載されているので「関係省庁等」などの記載が適当です。	御意見のとおり修正することとしました。
339	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	146頁の丸数字8の平成27年度実績の「消費者庁」：別表3の所管省庁等は多岐にわたっているのですから、「消費者庁、関係省庁等」と記載するのが適当です。	御意見のとおり修正することとしました。
340	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	146頁の別表3の「審査局管理企画課情報管理室」は、147頁の記載と同様に「公正取引委員会審査局管理企画課情報管理室」のほうが理解が容易と思います。	御意見のとおり修正することとしました。
341	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	146頁の別表3の審査局管理企画課情報管理室の「電子申告窓口」は、当該ホームページでは「電子窓口」となっています。	御意見のとおり修正することとしました。
342	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	147頁のディスクロージャー・ホットラインの「金商法」は「金融商品取引法」と正確な法律の名称を記載してください。	御意見のとおり修正することとしました。
343	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	148頁の「国土交通ホットラインステーション」のウェブサイトはリンク不良で閲覧できません。正しいアドレスは http://www.mlit.go.jp/useful/hotline1.html ではないか。	御意見のとおり修正いたしました。
344	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	148頁の自動車不具合情報ホットラインのウェブサイトはリンク不良で閲覧できません。正しいアドレスは http://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/report.html ではないか。	自動車不具合情報ホットラインのウェブサイトの正規のアドレス (http://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/hotline.html) は文字数が多いことから、冊子等に当該ウェブサイトのアドレスを掲載する際は、消費者基本計画工程表に記載しているアドレス (http://www.mlit.go.jp/RJ/) を使用することとしており、当該アドレスにアクセスすると自動で正規のアドレスへ移動するよう設定しております。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答	
345	6	(1)	⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	・消費者保護視点から情報アクセス・コミュニケーションに障害を持つ方の被害の発生・拡大の防止を図るために、メール・FAX等を含めた緊急連絡体制をどう築くかを明記すべき。連絡先に、いまだTELのみの表記となっているところが散見されている。 ・障害者差別解消法との整合性がなされているかどうか、検証が必要である。	御指摘の趣旨を踏まえ、関係府省庁等と連携し、引き続き、FAX、メール、ウェブサイト受付窓口等、電話以外の消費者からの情報・相談の受付体制の充実に努めます。
346	6	(1)		新規	消費者庁の徳島移転が検討されているが、地方活性化の観点、働き方を改革するという観点からも推進が望まれ、それが消費者行政の発展につながると考えられる。そのため、移転の有無にかかわらず、6章の消費者行政の体制整備のところに、「消費者庁をはじめとした消費者行政による地方創生、働き方改革の推進」を工程表(矢印)に追記すべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
347	6	(1)		新規	震災をはじめ、災害により自治体の機能が不全に陥る事態を想定し、「緊急時の国としての自治体支援策検討」を施策に追加してください。	震災等の災害発生時の地方公共団体における消費生活相談受付体制の復旧支援等については、現状においても、被災規模や被災した地方公共団体のニーズ等によって柔軟かつ十分な支援策を検討することとしており、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。
348	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	150頁の丸数字1のKPIの現状の「145頁」： 同頁には該当する文章記載がありません。	御指摘を踏まえ、「詳細については、文章部分に記載(159頁)。」としました。
349	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	平成27年4月1日現在、地方消費者行政強化作戦の効果として地方の市区町村における相談窓口未設置自治体数が「0」になったということを消費者庁が「平成27年度地方消費者行政の現調査」で発表している。ただ、消費者行政担当事務職員の71.1%は他の業務との兼職となっている。また、相談窓口の相談員の無資格者も依然として25%ほど存在する。窓口を開設した以上、専門職員が増え、相談員の有資格者がより多く配置するといった内容の充実を図るための施策を更に積極的に展開してください。また、消費生活相談員の雇止めも相変わらず存在する地方公共団体があります。業務の充実を考えたとき、安易に就業年数で雇止めを実施することのないような雇用に関する指針の策定をしてください。	地方消費者行政の充実については、消費生活相談体制の充実・強化及び消費生活相談員の処遇改善に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金等を通じた支援を実施しているところです。また、雇用に関する指針の策定について、御指摘の点は、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。
350	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	平成27年4月1日現在、地方消費者行政強化作戦の効果として地方の市区町村における相談窓口未設置自治体数が「0」になったということを消費者庁が「平成27年度地方消費者行政の現調査」で発表している。ただ、消費者行政担当事務職員の71.1%は他の業務との兼職となっている。また、相談窓口の相談員の無資格者も依然として25%ほど存在する。窓口を開設した以上、専門職員が増え、相談員の有資格者がより多く配置するといった内容の充実を図るための施策をさらに積極的に展開してください。また、消費生活相談員の雇止めも相変わらず存在する地方公共団体があります。業務の充実を考えたとき、安易に就業年数で雇止めを実施することのないような雇用に関する指針の策定をしてください。	地方消費者行政の充実については、消費生活相談体制の充実・強化及び消費生活相談員の処遇改善に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金等を通じた支援を実施しているところです。また、雇用に関する指針の策定について、御指摘の点は、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
351	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	<p>ア 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ている(新たな「消費者基本計画(素案)」に対する意見書(平成22年2月18日)、「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(平成25年4月18日))。</p> <p>イ 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雇止め等の抑止などの施策が行われてきたが、まだ道半ばである。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(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(平成24年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(平成27年2月18日))。</p>	<p>ア 消費生活相談体制の充実・強化及び消費生活相談員の処遇改善に向けた地方公共団体の取組等を支援するため、地方消費者行政推進交付金等を通じた支援を実施しているところである。</p> <p>イ 消費生活相談員への研修の充実に関して、消費者行政担当職員を対象とした研修として、平成28年度において初任者及び比較的経験の浅い者向けの「管理職講座」、「職員講座(基礎コース)」を実施するとともに、業務内容別の研修として「職員講座(広報・啓発)」、「職員講座(相談支援)」を実施しています。また、より専門的な知識の習得に資するため、消費生活相談員研修や消費者教育推進のための研修においても、消費者行政担当職員を受講対象者としてしているところであり、今後も御指摘を踏まえ消費者行政担当職員の資質の向上に向けて充実した研修の実施に取り組んでまいります。消費生活相談員の専門性の向上に関して、御指摘の点を踏まえ、6(2)①を「今後、同方針も踏まえ、地域の見守りネットワークの構築、消費生活相談員の処遇改善及び資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援を推進する。」とすることとしました。なお、従来から、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、雇い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掛けや、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としています。</p>
352	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)	<p>改正消費者安全法が平成28年4月から施行されたことを受けて、地域の見守りネットワークの推進に向けたKPI(事業評価指標)を具体的に設定すべき。その際に、地域では福祉部局の見守りネットワークが先行していることから、消費者安全法の一律的な施行による事業押し付けで自治体の取組が混乱しないよう支援することをKPIに盛り込むべき。(6国や地方の消費者行政の体制整備 (2)地方における体制整備 2地域の見守りネットワークの構築)</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際し参考にさせていただきます。なお、「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(平成27年3月)においても、他分野において様々な地域ネットワークが既に構築されていることに鑑み、場合によっては、消費者安全確保地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営することが望ましいと思われる旨を示しています。</p>
353	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)	<p>地域における見守りに関する先進事例の収集・提供について、情報発信にとどまることなく、十分な取組ができていない地域の状況把握を行い、そうした地域への支援体制を構築すべきです。住民参加の地域作りは、消費者被害防止だけでなく、福祉・介護、防犯、防災など様々な分野で求められています。他省庁との連携はもちろんですが、地域の見守りネットワークの構築などの取組強化を行ってください。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際し参考にさせていただきます。なお、「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(平成27年3月)においても、他分野において様々な地域ネットワークが既に構築されていることに鑑み、場合によっては、消費者安全確保地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営することが望ましいと思われる旨を示しています。</p>
354	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)	<p>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するKPI測定は地域の実情に応じた柔軟な対応としてください。すでに地域には福祉部局を中心とするネットワークが存在しています。そうした地方公共団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。また、こうしたネットワークは機能しているかどうか重要であり、設立支援のみならず、「運用状況の把握」も加えてください。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際し参考にさせていただきます。なお、「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(平成27年3月)においても、他分野において様々な地域ネットワークが既に構築されていることに鑑み、場合によっては、消費者安全確保地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営することが望ましいと思われる旨を示しています。</p>
355	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)	<p>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するKPI測定は地域の実情に応じた柔軟な対応としてください。既に地域には福祉部局を中心とするネットワークが存在しています。そうした地方公共団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。また、こうしたネットワークは機能しているかどうか重要であり、設立支援のみならず、「運用状況の把握」も加えてください。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に際し参考にさせていただきます。なお、「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(平成27年3月)においても、他分野において様々な地域ネットワークが既に構築されていることに鑑み、場合によっては、消費者安全確保地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営することが望ましいと思われる旨を示しています。</p>
356	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)	<p>高齢者の消費者トラブル未然防止のために、介護、防犯等の既存の体制の活用や関係者との連携は欠かせないことではありますが、介護などの福祉関係者が、消費者被害を発見した時に消費生活センターへ連絡する意識が薄いという現実があります。福祉部門の関係者への消費生活相談窓口の周知について、継続的に実施してください。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
357	6	(2)	②	<p>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)</p> <p>高齢者等の消費者被害の発見・未然防止を図るためには、見守りネットワークにおいて消費生活協力団体等を活用し、新たな構成員を育成していくことが重要です。単に消費者安全確保地域協議会を設置するだけでなく、維持・拡充していく仕組みが求められることとなります。KPIとして消費者安全確保地域協議会の設置状況が挙げられていますが、育成プログラムの有無など地域協議会の実施の状況に関する観点も追記してください。</p>	<p>消費者安全確保地域協議会の構成や体制については、各地方公共団体における実情に即して様々な形があり得ると考えており、育成プログラムの有無等の画一的な事項によって実施状況を評価することはせず、地域ごとに実効性のあるネットワークの構築を図っていただくことを目標としております。</p>
358	6	(2)	②	<p>ア 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されているが、それだけではなく、協力員・協力団体となりう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(消費者市民サポーター(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(平成25年11月21日))。</p> <p>イ 消費者教育の推進の項目において、「地域における連携・協働を支援するコーディネーターや教職員への研修等による消費者教育の人事の育成、地域での消費者教育の担い手となる消費生活サポーター等の養成講座の実施の支援を行う」とされているが、本項目には人材育成に関する記述が見当たらない。地域ネットワークの形成のためにも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支援策が更に検討されるべきである(消費者市民サポーター(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(平成25年11月21日))。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。</p>
359	6	(2)	① ②	<p>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)</p> <p>・相談窓口は全地方公共団体に設置済みとなっていますが、空白地は存在します。 また、窓口はあっても、対応は職員兼務が多く、行き届いているとはいえません。 ・消費生活相談員の配置等の達成状況は数値が高くなっても、全都道府県達成にならない限り、達成していない地方公共団体の状況は変わりません。達成していない少数地方公共団体をないがしろにする評価をしないでください。 ・適格消費者団体の設立促進については空白3ブロックにあてはまらない地方公共団体でも設立に向けて支援を必要としているところもあります。支援の対象として考えてください。</p>	<p>消費生活相談体制の充実・強化、消費生活相談員の処遇改善及び適格消費者団体の設立促進に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金等を通じた支援を実施しているところですが、御指摘の点につきましては、今後の施策の実施の際の参考にさせていただきます。</p>
360	6	(2)	③	<p>地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有</p> <p>155頁の丸数字3の平成27年度実績の「消費者行政ブロック会議」は丸数字3の5行目の「地方消費者行政ブロック会議」とは違うものですか。</p>	<p>消費者基本計画工程表改定素案155頁の丸数字3の平成27年度実績の「消費者行政ブロック会議」は丸数字3の5行目の「地方消費者行政ブロック会議」と同じものですので、御指摘を踏まえ、「消費者行政ブロック会議」に統一いたします。</p>
361	6	(2)	③	<p>地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有</p> <p>155頁の丸数字3の平成27年度実績の「全ブロックで実施した」は「(全ブロック)を実施した」などの日本語の表現の適正化が必要です。</p>	<p>御意見を踏まえ、「(全6ブロック)を実施した」とすることとしました。</p>
362	6	(2)	④	<p>都道府県における法執行強化</p> <p>155頁の丸数字4の下線部の2行目「13日」は「13日間」を意味するのでしょうか(それとも「13日まで」か)。</p>	<p>「5月13日」の意味ですので、御意見を踏まえ、「平成27年5月12日及び13日」とすることとしました。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
363	6	(2)	④	都道府県における法執行強化	155頁の丸数字4の下線部：参加人数の記載が漏れています。	御意見を踏まえ、参加人数を記載することとしました。
364	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するとともに、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(平成26年4月18日))。	国及び都道府県は、これまでも法執行に関する情報を共有し、消費者被害の規模、態様等に応じて役割分担を行っているところですが、今後とも連携を強化し、効率的に執行に当たっていくこととします。
365	6	(2)	① ② ③ ④	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)、地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有、都道府県における法執行強化	相談窓口設置、専門相談員配置、消費生活センター設置等について市町村長・市町村担当者への働きかけは重要ですが、小規模地方公共団体等の自力での達成が困難な現状もあります。その場合、広域体制での実現を目指すため、都道府県による調整、働きかけ、支援が最も重要です。また、設置へ向けた支援だけでなく都道府県の消費生活センターが市町村のセンターオブセンターズの役割を果たすべきとの内容も必要です。	消費生活相談体制の充実・強化及び消費生活相談員の処遇改善に向けた地方地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金等を通じた支援を実施しているところです。広域的な観点での事業実施が可能となるよう都道府県に対して、本交付金を交付しているところですが、引き続き、都道府県による調整、働きかけを踏まえた支援を実施してまいります。
366	6	(2)	⑦	消費生活相談情報の活用	平成27年に消費者委員会にて特定商取引法改正が検討された際、PIO-NET情報の信頼性が問題になりました。消費者庁は、PIO-NET情報の信頼性をより向上させる取組や、活用しやすいキーワードの項目設定など再度の見直しを国民生活センターと連携して行ってください。	御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。
367	6	(2)	⑦	消費生活相談情報の活用	PIO-NET情報は、消費者問題専門家である消費生活相談員が消費者から事情を聴き取り、統一的な入力要領に基づいて情報を入力し、担当職員の一重のチェックを経て登録される情報であること、1件ごとに見れば消費者の申出であっても、同様の苦情が数百件、数千件、数万件と集約されれば、不適正な販売方法の存在が推測されるデータとして十分な価値があること、民事裁判の資料や警察の捜査資料や各省庁の審議会の資料や国会審議の資料として、年間3,000件以上の情報提供が行われていることなど、消費者トラブルの実態を示すデータベースであると認識しています。ところが昨年の特約商取引法専門調査会において、PIO-NET情報に対し、消費者の一方的な申出を記録したものに過ぎないとか、相談情報が客観的に整理しきれずおらず勧誘規制を強化する根拠とならない、などという主張が一部委員から出されました。消費者庁はPIO-NET情報の信頼性をより高めるための取組や活用しやすいキーワードの項目設定など再度の見直しを国民生活センターと連携して実施してください。	御指摘の点については、今後の施策の検討の参考にさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。				意見	意見への回答
368	6	(2)	⑦	消費生活相談情報の活用	<p>行政の消費生活相談窓口勤務しています。日々消費生活相談対応及び情報分析に役立つよう、PIO-NET情報(相談カード)入力に努めています。</p> <p>PIO-NET情報は行政指導や法律改正の参考になるデータであり、有用な情報になるように、相談者から十分な聞き取りをして、カードを起案していますが、苦慮することがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最近の相談は契約形態が複雑で、しかも契約内容をよく理解していない契約などから問題の核心を聞き出さなければならない。契約書面を確認してからでなければ契約の全貌が把握できない事が多い。 ・PIO-NET入力に係る「決まり事」が多く、例えば「商品・役務」の分類や内容別キーワードの付与など、決められた条件に従わなければならない。 ・国民生活センター情報管理部発行の「PIO-NETつうしん」の指示が膨大で、パソコンで情報の検索はできるが、起案している相談内容でどのように該当するのか、精査するのが難しい。 <p>参考 平成28年4月までに発行された「PIO-NETつうしん」平成16年「通信536号」まで 平成16年から現在660タイトル 合計1,196タイトルの情報提供がありました。</p> <p>例えば「登録されたデータの修正について」など、都度ごとに指示する内容だったり、情報管理部に寄せられた、カード入力についての質問への回答などです。PIO-NETに情報としてあげられる前には、相談員間でカードチェックをし、担当職員に修正をしていただいておりますが、指示どおりに書くこと、チェックをすることに莫大な時間を割くこととなります。『消費生活相談カード記載要領』や『PIO-NET分類キーワードマニュアル』を基本にするだけでなく、「PIO-NETつうしん」の指示に従う情報入力には、新人相談員のみならず、年数を経た相談員も、相談対応とは別の苦勞があります。</p> <p>窓口で簡易に入力でき、速やかな行政処分につなげられるよう支援をお願いします。 相談員の待遇改善の一つとして「入力に係る時間分の金銭面の支援」をお願いします。</p>	<p>PIO-NET情報の入力に関して、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> <p>なお、従来から相談窓口における入力時の負担を軽減するための対応を実施しており、平成27年度のPIO-NETのシステム刷新に際しては、キーワード及び入力項目の削減を行うとともに、商品キーワードの候補を表示する機能を導入しています。今後とも、入力時の負担の軽減等に関して支援してまいります。</p> <p>また、消費生活相談員の処遇改善に関しては、消費生活相談員の処遇改善に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金等を通じた支援を実施しているところです。</p>
369	6	(2)	⑦	消費生活相談情報の活用	<p>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には、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(平成24年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(平成27年2月18日))。</p>	<p>消費生活相談体制の充実・強化及び消費生活相談員の処遇改善に向けた地方地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政推進交付金等を通じた支援を実施しているところです。引き続き、地方消費者行政の充実・強化に向けた取組を支援してまいります。</p>
370	6	(2)	⑧	国民生活センター相模原事務所研修施設での研修の実施	<p>国民生活センターの研修開催状況の評価(KPI)は、設定コース数だけでなく、参加自治体数や参加者数を含めた評価とすべきです。また、より多くの人が参加できるよう研修メニュー、日程設定等を工夫し、参加人数を増やすべきです。</p>	<p>研修開催状況の評価については、より適正な評価ができるよう御指摘の点も踏まえ今後検討してまいります。また、参加人数に関しては、御指摘を踏まえ、今後より多くの人が参加できるよう、一層充実した内容での研修実施に取り組んでまいります。</p>
371				新規	<p>三菱自動車の燃費試験データ不正操作問題に関して、国土交通省による燃費試験方法の見直しや、エコカー減税分相当額の税金支払いを購入者に代わり三菱自動車にさせる措置の検討など、国として検討する施策についても盛り込むべきです。</p>	<p>御指摘の点については、個別の不正事案として適切に対応してまいります。</p>
372				全体	<p>KPIの設定について 1) KPIの設定について、意欲的な目標設定をお願いします。 理由 多くの項目でKPIについて具体的な数値の明示ではなく、項目の記載となっています。(KPIの現状)の記載があることから改定案までには数値を入れると思いますが、消費者基本計画は消費者団体としても行政と協力して進めていく必要のある項目が多数あります。共に消費者基本計画を推進する立場から意欲的な目標設定としていただくようお願いします。</p>	<p>KPIについては、可能な限り、施策の実施状況・効果(アウトカム)をより適切に把握できるよう、定量的な指標とすること、目標値を設定すること、また、より適切な指標があれば指標自体を変更すること等を基本的考え方とし、改定に当たっても可能な見直しを行ったところですが、今後とも、継続的に見直しに努めます。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。			意見	意見への回答
373			全体	KPIの設定について 1) KPIの設定について、意欲的な目標設定をお願いします。 理由 多くの項目でKPIについて具体的な数値の明示ではなく、項目の記載となっています。(KPIの現状)の記載があることから改定案までには数値を入れると思いますが、消費者基本計画は消費者団体としても行政と協力して進めていく必要のある項目が多数あります。共に消費者基本計画を推進する立場から意欲的な目標設定としていただくようお願いします。	KPIについては、可能な限り、施策の実施状況・効果(アウトカム)をより適切に把握できるよう、定量的な指標とすること、目標値を設定すること、また、より適切な指標があれば指標自体を変更すること等を基本的考え方とし、改定に当たっても可能な見直しを行ったところですが、今後とも、継続的に見直しに努めます。
374			全体	今回公表された「消費者基本計画工程表」改定素案では、各施策について平成27年度の実績がまとめられていることは評価できますが、一方で、施策によってどのような成果が得られたかを振り返り、明確にすべきであります。	施策の成果を把握する観点から、KPIを設定し、KPIの現状を記載しているところですが、施策の実施状況・効果(アウトカム)をより適切に把握できるよう、指標自体の変更も含め、継続的にKPIの見直しに努めます。
375			全体	全般について、前回のKPIとして業績を数値化したものが示されていますが、これらの数値が達成度を示しているかどうかは、疑問があります。一面だけの達成度ではなく全体的に質的に向上したかどうかが見える工夫が必要です。	施策の成果を把握する観点から、KPIを設定し、KPIの現状を記載しているところですが、施策の実施状況・効果(アウトカム)をより適切に把握できるよう、指標自体の変更も含め、継続的にKPIの見直しに努めます。
376			全体	消費者委員会は、特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会から提出を受けた「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会報告書」の内容を踏まえ、2016年4月12日に健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議を関係大臣に行った。この建議の趣旨を消費者基本計画の全体に反映すべきである。	基本計画に基づく施策を着実に実施するために、具体的な施策について取組予定等を示す消費者基本計画工程表を作成しており、御指摘の建議を受けた対応については、同工程表の2(3)②「いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化」に追記しました。
377			全体	消費者政策の更なる推進の観点から、昨年度の消費者基本計画の改定において設定されたKPI(重要業績評価指標)について、その後の進捗状況が具体的に記載された点は評価できる。 しかしながら、KPIの現状として今回記載されている、施策の実施結果やそれに関する具体的な数値等について、その実施状況を詳細に参照することが困難な箇所が見られる。	御指摘の点については、KPIの現状に関する各府省庁等の公表内容を参照できるようにするなど、次回の消費者基本計画工程表改定の際に改善するよう検討させていただきます。
378			全体	内容についてはさほど問題の無いものなのではないかと思われたが(少数のケースを過大評価してややバランスを欠く恐れがある様な施策実施があると思われもしたのであるが)。「まつ毛エクステンション」などは扱いが大き過ぎよう。性質的に指標として使うのも問題あるものである。)、本意見募集においてはその行い方が問題であると考え。 「※現行の工程表からの変更箇所には下線を引いています。」とあるが、変更した場合は見え消し又は新旧対照表を設けて意見募集を行うべきである。 今回の場合に置いては新旧対照表を関連資料として掲示するのが適切である(ならば、「変更の概要」等も必要である。)。それをせず意見を読取る事は少々おかしい。 次回以降、改められたい。 適切に消費者行政を実施されたい。	今回の消費者基本計画工程表の改定は、平成27年3月の同工程表策定後初めての改定であり、全ての施策に記載しているKPIの現状や平成27年度実績は新規の記述であること、また、取組予定の図や施策の説明文章の変更もほとんどが新規の内容の追加であったことから、今回のような形で意見募集をさせていただいたものです。
379			該当なし	消費者庁には動物実験の事前倫理審査を義務付けるような指針がない。厚生労働省の動物実験指針は、食品衛生分野のみをカバーしており、その他の食品についてはカバーしていないというのが公式見解である。消費者庁が厚生労働省の指針を準用するというのなら、その旨厚生労働省の動物実験指針を改正するべきである。	「厚生労働省の所管する実施機関における動物実験等の実施に関する基本指針」は、対象とする実施機関として、動物実験等を実施する機関であって、①厚生労働省の施設等機関、②独立行政法人(厚生労働省が所管するものに限る。)及び③その他の厚生労働省が所管する事業を行う法人と規定しています。 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。

意見募集で寄せられた意見及び回答一覧

回答 No.	素案の対象箇所 ※対象箇所の特定は、意見者によるものです。	意見	意見への回答
380	該当なし	159頁以降に記載されている頁番号については全体的な見直しが必要です。(例えば、159頁の6(2)丸数字2、6(2)丸数字1の頁番号の「148」は誤記。)	御意見を踏まえ、修正することとしました。