

第4期消費者基本計画のあり方に関する検討の状況

資料3

- 消費者庁を含む各府省庁で進められる消費者政策の計画的な推進を図るため、これまでに、消費者基本計画が3期にわたり閣議決定されてきたところ。
(※) 現行の第3期計画は、平成27年3月閣議決定(計画期間:2019年度まで)
- 現行計画の閣議決定後においても、情報通信技術の活用の加速的な拡大など、消費者を取り巻く状況には大きな環境変化が見受けられ、それに伴い、消費者被害の内容も変化。
- 第4期計画は、消費者庁が発足後10年の節目(2019年)を迎えた翌年、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催される2020年度を初年度として策定されるもの。
- 第4期計画の策定を的確に進められるよう、2017年10月から「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」を開催し、2018年7月中旬取りまとめ、2018年末を目途に最終取りまとめを行う予定。

【構成員（敬称略）】

阿部 美雪	(公社) 全国消費生活相談員協会専務理事
伊藤 弘憲	愛知県県民文化部長
浦郷 由季	(一社) 全国消費者団体連絡会事務局長
小島 茂	(公財) 連合総合生活開発研究所客員研究員
川廷 昌弘	(株) 博報堂DYホールディングスグループ
坂本 有芳	広報・IR室CSRグループ推進担当部長
首藤 由紀	鳴門教育大学大学院学校教育研究科准教授
千葉恵美子	(株) 社会安全研究所代表取締役所長
中原 茂樹	大阪大学大学院高等司法研究科教授
拝師 徳彦	東北大学大学院法学研究科教授・法科大学院長(座長代理)
長谷川雅巳	弁護士、全国消費者行政ウォッチねっと事務局長
宮木由貴子	(一社) 日本経済団体連合会ソーシャル・コミュニケーション本部長
森光康次郎	(株) 第一生命経済研究所調査研究本部 ライフデザイン研究部主席研究員
山本 和彦	お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科教授 一橋大学大学院法学研究科教授(座長)

【検討会の開催状況】

・第1回	平成29年10月30日	・第6回	平成30年5月1日
・第2回	平成29年12月8日	・第7回	平成30年5月29日
・第3回	平成30年2月6日	・第8回	平成30年6月6日
・第4回	平成30年3月13日	・第9回	平成30年6月26日
・第5回	平成30年4月10日		



第1回検討会の様子

「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」中間取りまとめについて

- 2020年度～2024年度の第4期消費者基本計画のあり方を検討
社会経済状況の変化を踏まえた、**新たな時代にふさわしい消費者政策**を推進するための重要な視点について意見交換
- 本年7月に中間取りまとめ。本年末に最終取りまとめを行った後、それを踏まえて、消費者庁を中心に次期基本計画を立案

①消費者基本計画

消費者基本法第9条の規定に基づき、長期的に講ずべき消費者政策の大綱及び消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項について閣議決定

(現行計画：2015年度～2019年度)

②検討会のメンバー

※ 平成30年6月26日時点

阿部 美雪	(公社) 全国消費生活相談員協会専務理事
伊藤 弘憲	愛知県県民文化部県民生活課長
浦郷 由季	(一社) 全国消費者団体連絡会事務局長
小島 茂	(公財) 連合総合生活開発研究所客員研究員
川廷 昌弘	(株) 博報堂DYホールディングスグループ
坂本 有芳	広報・IR室CSRグループ推進担当部長
首藤 由紀	鳴門教育大学大学院学校教育研究科准教授
千葉 恵美子	(株) 社会安全研究所代表取締役所長
中原 茂樹	大阪大学大学院高等司法研究科教授
拝師 徳彦	東北大学大学院法学研究科教授・法科大学院長《座長代理》
長谷川 雅巳	弁護士、全国消費者行政ウォッチャーズと事務局長
宮木 由貴子	(一社) 日本経済団体連合会
森光 康次郎	ソーシヤル・コミュニケーション本部長
山本 和彦	(株) 第一生命経済研究所調査研究本部
	ライフデザイン研究部首席研究員
	お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科教授
	一橋大学大学院法学研究科教授《座長》

※ 五十音順、敬称略

③今後の予定

【検討会取りまとめ】

- 2018年12月頃まで
…各府省庁、関係団体等との意見交換等
- 2018年12月頃
…検討会の最終取りまとめ



【第4期消費者基本計画策定】

- 2019年度
…消費者庁で計画案を作成
- …消費者委員会（新計画案の諮問・答申）
- …消費者政策会議（新計画案を決定）
- …閣議決定（新計画を公表）
- 2020年度～
…第4期消費者基本計画 開始

④ 中間取りまとめの概要

※ 次期消費者基本計画策定に当たって配慮すべき重要な視点（現行計画に十分に盛り込まれていないもの）

- ・ 高度情報通信社会の進展、グローバル化の進展、技術革新の進行により産業構造が変化
- ・ 消費者の生活の利便性は飛躍的に向上

消費者を取り巻く状況変化

- ・ 貧困・格差の拡大等の課題の発生、超高齢社会の到来
- ・ 社会変化がもたらす利点を享受できず、取り残される消費者も存在

「SDGs」
持続可能な社会

「Society5.0」

革新技術を活用して
社会全体の最適化を
図る未来社会

の

実現を目指す機運の高まり

消費者政策の視点

1 健全な消費生活環境の確保

(1) SDGsへの対応

- ・ 消費者の主体的な行動企業のESGに配慮した経営投資家のESG投資を促進することで、SDGsの達成に貢献

(2) 国際化の進展への対応

- ・ 電子商取引、リテール決済等について、国際的に協調した消費者政策の展開
- ・ 訪日外国人旅行者数の増加（政府目標：2030年に6,000万人）に伴う消費者トラブルへの対応を強化

2 消費者の権利の尊重

(1) 高度情報通信社会の進展への対応

- ・ AI、IoT等の革新技術の進展を踏まえた消費者政策の推進
- ・ 消費者の利便性向上と消費者保護の適切なバランスを図ったルール策定
- ・ 電子商取引における紛争増加に対する迅速な解決手段の構築（AIの活用、オンラインADR等）

(2) 高度情報通信社会に対応した消費者保護

- ・ データポータビリティ等個人が自己のデータを適切に管理できる環境の整備
- ・ ネットオークション、フリマサービス等の取引について、プラットフォーム型ビジネス全体を捉えたルール策定
- ・ 若者世代に向けた広報・相談受付にSNSを積極的に活用

3 消費者の自立支援

(1) 消費者の自立の視点

- ・ 多面的に考え、主体的に判断する消費者が主役となって、選択・行動する社会の形成
- ・ エシカル消費やSDGsの視点の普及により、消費者の意識改革を促進

(2) 脆弱な消費者への対応

- ・ 社会的孤立等から自立困難な消費者に対して、脆弱な消費者と
いう共通した視点からの支援
(アウトリーチ型の相談支援体制)

(3) 消費者教育の充実

- ・ 民法の成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害拡大を防止
- ・ 学校教育をはじめとした若年者に対する消費者教育を一層充実

4 政策の推進のための体制等

(1) 消費者行政の推進力の向上

- ・ 各省庁縦割りの業法規制だけでは対応できない状況の下、消費者庁が「司令塔・エンジン役」としての役割を發揮
- ・ 関係機関との情報共有等連携を強化
- ・ 消費生活センター、地方公共団体職員の人員の確保、専門性の向上

(2) 消費者団体の活性化

- ・ 新たな担い手確保のため、消費者団体、行政、事業者が連携して消費者団体の活性化を検討

(3) 多様な情報の収集と活用

- ・ 事故情報、財産被害情報等について、より多様なソースからの収集、分析
- ・ 革新技術を活用した消費者への幅広い情報提供

消費者基本計画工程表の第3回改定 について

平成30年7月
消費者庁

- ※1 消費者基本計画工程表の第3回改定においては、平成29年度末まで(一部、平成30年4月まで)の状況を基に、掲載事項の充実(時点更新、新規項目の追加)に係る作業を行っている。
※2 工程表本体においては、基本計画の期間後の方向性も参考として示しているが、本資料においては、簡便に、計画期間の範囲内で見直しを示している。
※3 本資料は、作成スケジュールに関する時点更新内容を除き、消費者委員会本会議(第273回)における配布資料と同一内容である。

消費者基本計画工程表(第3回改定)について

- 消費者基本計画工程表は、第3期消費者基本計画に基づいて関係府省庁等が講ずべき具体的な施策についての取組予定を示すものとして、消費者委員会の意見を聴取した上で、消費者政策会議において策定するもの。
- 工程表は、1年に1回は改定を行い、必要な施策の追加・拡充や整理、実施状況に応じた施策の実施時期の見直し(前倒しを含む。)等を行うこととされている。

①消費者基本計画

※ 現行計画は平成27年3月24日閣議決定。
(計画期間は平成27年度～平成31年度)

- 消費者基本法第9条の規定に基づき、長期的に講ずべき消費者政策の大綱及び消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項について閣議決定するもの。

②工程表の改定実績、今回の改定の経過

《これまでの工程表改定実績》

- ・ 平成27年3月24日 工程表策定
- ・ 平成28年7月19日 第1回改定
- ・ 平成29年6月21日 第2回改定

《第3回改定に係る経過》

- ・ 平成30年2月～3月
消費者委員会に対する説明(2/14)及びパブリックコメントの実施(2/22～3/23)
- ・ 平成30年5月～7月
消費者委員会に対する諮問・答申(5/10)を経て、第3回改定を消費者政策会議決定

③消費者政策会議構成員

会長 内閣総理大臣
委員 内閣府特命担当大臣(消費者)
内閣官房長官
内閣府特命担当大臣
総務大臣
法務大臣
外務大臣
財務大臣
文部科学大臣
厚生労働大臣
農林水産大臣
経済産業大臣
国土交通大臣
環境大臣
防衛大臣
復興大臣
国家公安委員会委員長
公正取引委員会委員長

※ 消費者基本法第27条に基づき設置。

消費者基本計画工程表の改定の大枠について

平成29年6月改定

平成30年7月改定

※ 新設項目を含む分野は赤字文字にしている。

1 消費者の安全の確保

- (1) 事故の未然防止のための取組
- (2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止
- (3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止
- (4) 食品の安全性の確保

2 表示の充実と信頼の確保

- (1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用
- (2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善
- (3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

3 適正な取引の実現

- (1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し
- (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化
- (3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化
- (4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り
- (5) 規格・計量の適正化

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

- (1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映
- (2) 消費者教育の推進
- (3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進
- (4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保
- (5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

- (1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進
- (2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進
- (3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

6 国や地方の消費者行政の体制整備

- (1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化
- (2) 地方における体制整備

1 消費者の安全の確保

- (1) **事故の未然防止のための取組**
- (2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止
- (3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止
- (4) 食品の安全性の確保

・臍帯血プライベートバンク関連

2 表示の充実と信頼の確保

- (1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用
- (2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善
- (3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

3 適正な取引の実現

- (1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し
- (2) **商品・サービスに応じた取引の適正化**
- (3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化
- (4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り
- (5) 規格・計量の適正化

・旅行業における企業ガバナンスの強化等関連
・住宅宿泊事業法関連

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

- (1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映
- (2) 消費者教育の推進
- (3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進
- (4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保
- (5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

- (1) **被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進**
- (2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進
- (3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

・ギャンブル等依存症対策関連
・生活困窮者自立支援法関連
・成年年齢引下げを見据えた連絡会議関連

6 国や地方の消費者行政の体制整備

- (1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化
- (2) 地方における体制整備

消費者基本計画工程表の改定事項・主要事項の概要について

【A. SDGsの推進に関する取組】

- 1 子どもの事故防止
- 2 高齢者の消費者被害の防止
- 3 エシカル消費の普及啓発
- 4 食品ロス削減の推進
- 5 消費者志向経営

【B. 重要施策の推進に関する取組】

- 1 成年年齢引下げへの対応
- 2 ギャンブル等依存症対策の強化
- 3 「観光先進国」実現を支える取組の推進

【C. 高度情報社会の実現に関する取組】

- 1 電気通信サービスに係る消費者保護
- 2 決済手段の高度化に関する取組
(サーバ型電子マネー、仮想通貨、クレジットカード利用環境の整備)

【D. 食品に関する取組】

- 1 食品の安全・安心の確保
- 2 食品ロス削減の推進
- 3 食品表示の充実

【E. 消費生活における安全・安心の実現に関する取組】

- 1 事業者におけるガバナンスの確保等に関する取組
- 2 消費者行政における執行力の充実に関する取組
- 3 臍帯血プライベートバンクに関する問題への対応
- 4 美容医療に関する消費者問題への対応

A. SDGsの推進に関する取組

- 国際的な戦略目標として、平成27年に「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が国連で採択。その実施のため、我が国では、「誰一人取り残さない」とのキーワードの下、「消費者基本計画の推進」をも個別的な施策とする形で実施指針を策定（平成28年12月）。
- 実施指針に位置付けられた施策、及びキーワードの考え方に近接する施策について整理。

【背景・現状】

1. 持続可能な開発目標（SDGs）の達成により、「誰一人取り残されない」社会を実現するため、途上国のみならず、先進国でも実施に取り組むものとして、平成27年9月に国連で採択（2030年までの国際開発目標）。
2. 安倍総理大臣が国連SDGsサミットに出席し、「採択を歓迎し、実施に最大限努力する」旨演説（平成27年9月）。
3. 国内外の取組を省庁横断的に総括し、優先課題を特定した上で、「SDGs実施指針」を策定するとともに、内閣総理大臣を本部長とする推進本部を設置（平成28年5月）。
4. 推進本部において「SDGsアクションプラン2018」を取りまとめ、公表（平成29年12月）。



Public Private ACTION for Partnership!!

～SDGsで日本を元気に、世界を元気に
その主役はあなたです！～

《1 子どもの事故防止》

【工程表における記述の骨子】

1. 子どもの事故防止について、「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。【消費、経産等】
2. 子どもの事故の動向分析及び保護者等の意識・行動調査を実施。その結果を踏まえて、「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」において、子どもの事故防止策を検討・推進。【消費等】

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
			「子どもを事故から守る！プロジェクト」の展開、子どもの不慮の事故を防止するための普及活動の推進等	
			「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」の開催	

《2 高齢者の消費者被害の防止》

【工程表における記述の骨子】

1. 身元保証等高齢者サポート事業について実態把握を行い、その結果を踏まえ、必要な措置を検討・実施。【消費、厚労等】
2. 身元保証人等のいない場合の適切な取扱いについて病院・福祉施設等及び都道府県等に周知。【厚労】
3. 地方消費者行政強化交付金を措置し、これまでに地方消費者行政推進交付金を活用して行っていた事業を含め、地方公共団体への支援を行う。【消費】
4. 地域の見守りネットワークの構築を推進（徳島県内の事例を含め、先進事例の収集・共有等）に取り組むことで、この目標の達成に向けた都道府県の取組を支援、促進。【消費等】

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
				情報提供以外の必要な措置の検討・実施
				情報提供
				普及啓発資料等を周知
				身元保証人等のいない場合の適切な取扱いについて、病院等に周知等
				地方消費者行政推進交付金（平成30年度以降は、地方消費者行政強化交付金）の活用により、体制整備を支援
				改正消費者安全法の円滑な施行（消費者安全確保地域協議会の設立支援、消費生活相談員等の活用支援）

《3 エシカル消費の普及啓発》

【工程表における記述の骨子】

1. 持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、倫理的消費等に関する調査研究及び普及啓発を実施。【消費】
2. 倫理的消費の普及のためのイベント「エシカル・ラボ」は、地方でも開催することとし、開催に当たり関係省庁との連携を図る。【消費、農水、環境等】

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
				エシカル消費等に関する調査研究を実施
				エシカル消費の普及啓発（多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）等）

《4 食品ロス削減の推進》 ※ 工程表の見出しは「食品ロス削減国民運動の推進」。

【工程表における記述の骨子】

1. 食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）を推進（共通ロゴマークとして「るすのん」を活用。）。【消費、文科、農水、経産、環境等】

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
				食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の展開

《5 消費者志向経営》

【工程表における記述の骨子】

1. 消費者志向経営の広範な普及を図るために、社会的機運を高めるための全国的な推進活動を展開する。【消費、経産】

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
				消費者志向経営を促進する施策の実施
				消費者志向経営を促進する施策の検討

B-1. 成年年齢引下げへの対応

【背景・現状】

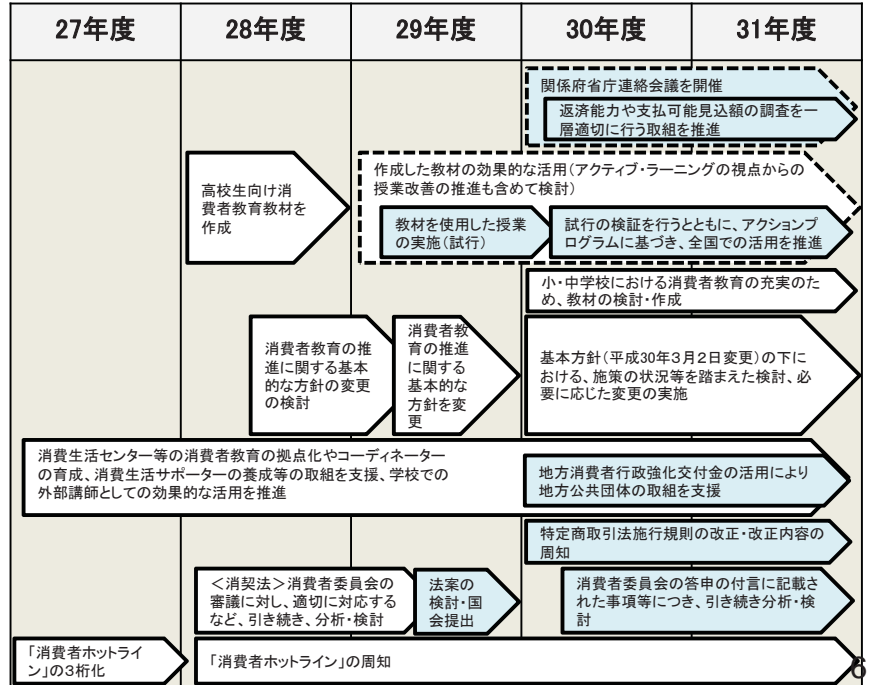
- 平成27年6月に成立した公職選挙法改正法の附則において、民法の成年年齢引下げの検討を行うこととされた(第196回国会に所定の法案を提出)。
- 成年年齢の引下げに向けた動きがある中で、新たに成年となる者の消費者被害の防止策や救済策について検討する必要があり、消費者委員会の下に置かれた「成年年齢引下げ対応検討ワーキンググループ」において、報告書を取りまとめ(平成29年1月)。
- 平成30年2月20日に消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の関係局長で構成する会議を発足し、2018年度から2020年度の3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を決定。
- さらに、平成30年3月20日に「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の変更が閣議決定。



高校生向けの消費者教育の様子
(平成29年10月 徳島県)
(写真出所:徳島県HP)

【工程表における記述の骨子】

- 「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」を開催し、総合的かつ効果的な取組を推進。【法務、金融、消費、文科、経産等】
- 高校生向け消費者教育教材「社会への扉」の効果的な活用を推進するため、平成29年度に徳島県内の全ての高校で実施した本教材を活用した授業の検証を行うとともに、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、全国での活用を推進(2020年度に全ての都道府県の全高校等で同様の授業が実施されることを目指して働き掛け)。【消費、金融、法務、文科】
- 平成30年度以降、小・中学校における消費者教育充実のための教材の検討・作成。【消費】
- 地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センター等の消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援し、学校での外部講師としての効果的な活用を推進(平成30年度から地方消費者行政強化交付金で支援)。【消費、文科、金融】
- 消費者契約法専門調査会報告書(平成27年12月)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等については、内閣府消費者委員会に更に審議が行われた。その結果として示された、内閣府消費者委員会の答申(平成29年8月)を踏まえ、消費者契約法の一部を改正する法律案を平成30年3月に国会提出。消費者委員会の答申の付言に記載された事項等は、引き続き分析・検討。【消費、法務】
- 成年年齢の引下げに伴うワーキンググループ報告書を踏まえ、特定商取引法施行規則について見直し。【消費、経産】
- 「消費者ホットライン」の3桁化を実施し、3桁の電話番号「188番(いやや!)」を周知することにより相談窓口の認知度の向上と活用の促進を図る。【消費等】



B-2. ギャンブル等依存症対策の強化

【背景・現状】

- 平成28年12月、特定複合施設区域の整備の推進に関する法律(平成28年法律第115号)の附帯決議において、ギャンブル等依存症患者への対策を抜本的に強化することが求められたこと等を受け、ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議が設置されたところ。
- 平成29年8月、同会議において、「ギャンブル等依存症対策の強化について」を決定。

【工程表における記述の骨子】

- ギャンブル等依存症患者への対策を抜本的に強化するために、「ギャンブル等依存症対策の強化について」(平成29年8月29日ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議決定)等を踏まえ、関係府省等との連携の下で、次の取組を推進。【消費】
 - 消費者向けの注意喚起、普及啓発の実施
 - 関係機関との連携方法などを整理した消費生活相談員を始めとする多重債務者相談に対応する担当者向けの対応マニュアルの策定
 - 消費生活相談員等を対象とした研修の実施
 - 地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼

ギャンブル等依存症に関連すると考えられる多重債務問題に係る相談への対応に際してのマニュアル(抜粋)(平成30年3月)

1 相談者来訪前の準備

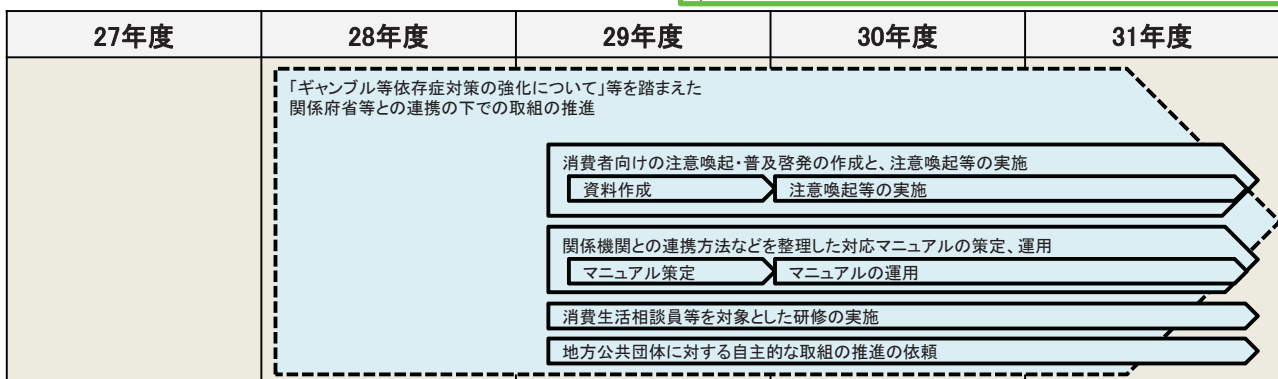
- 地域の自助グループ等を含め、関係機関へ円滑につながる(情報共有・情報連絡)ができるよう、精神保健福祉センターや保健所との間で関係機関の連絡先を共有します。
- 相談者(御本人(注)又は御家族)からの相談内容を的確に把握できるよう、ギャンブル等依存症及びギャンブル等に関する一般的な知識を把握しておきます。

(注) ギャンブル等依存症に陥っている方(陥っている可能性のある方)を含みます。)をいいます。

2 相談者来訪時

- 相談者に安心してもらえるようにします。
- 借金の状況を確かめながら、ギャンブル等へののめり込みの状況を確かめるための質問をし、御本人の反応を見ます。
- 質問に対する御本人の反応から、ギャンブル等へののめり込みがうかがえる場合、医療機関、精神保健福祉センター、保健所への相談状況など、回復に向けた取組状況を質問するようにします。

<以降は、御本人にギャンブル等へののめり込みの状況がうかがえる場合に該当する手順ですが、御家族に関係機関の連絡先を情報提供すること等は、基本的に、支障ありません。>



B-3. 「観光先進国」の実現を支える取組の推進

【背景・現状】

- 平成28年3月に取りまとめられた「明日の日本を支える観光ビジョン」において、2020年に訪日外国人旅行者数4000万人、2030年に訪日外国人旅行者数6,000万人の目標の達成が掲げられた。
※ 2017年の訪日外国人旅行者数は2,869万人(暫定値)。
- 観光旅客の宿泊ニーズが多様化していること、公衆衛生の確保や地域住民等とのトラブル防止を図る必要があること、無許可で旅館業を営む違法民泊に対応する必要があること等から、一定のルールを定め、健全な民泊サービスの普及を図るための枠組みとして、第193回国会において住宅宿泊事業法が成立。

【工程表における記述の骨子】

<住宅宿泊事業法の運用>

- 住宅宿泊事業法(平成29年6月成立。平成30年6月施行予定)について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン等の策定及び周知を行う。また、必要に応じ指導・監督を行う等制度の適切な運用を行う。【国交・厚労】

<在留外国人の相談体制強化>

- 地方消費者行政推進交付金(平成30年度以降は、地方消費者行政強化交付金)の活用等により、消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制を強化する。【消費】
- 国民生活センターにおける在留外国人(在日・訪日外国人)に対する消費生活相談体制について、訪日外国人向けの消費生活相談窓口の整備及び情報提供・啓発を実施。【消費】

A Associação de Intercâmbio Internacional da Província de Ibaraki, Fundação Pública
Centro de Consulta para Estrangeiros

Q: O que é o Centro de Consulta para Estrangeiros?
R: Este centro de consulta foi criado para auxiliar estrangeiros no Aizu.

Q: Quais tipos de consultas estão disponíveis?
R: Você pode consultar sobre todos os tipos de questões relacionadas a todos os tipos de compras, incluindo compras online e compras em lojas físicas.

Q: Como as consultas são realizadas?
R: As consultas são realizadas por telefone ou em reuniões presenciais.

☎ 029-244-3811
FAX 029-241-7611

外国人向けの消費生活相談の案内資料
(ポルトガル語版)(茨城県作成)

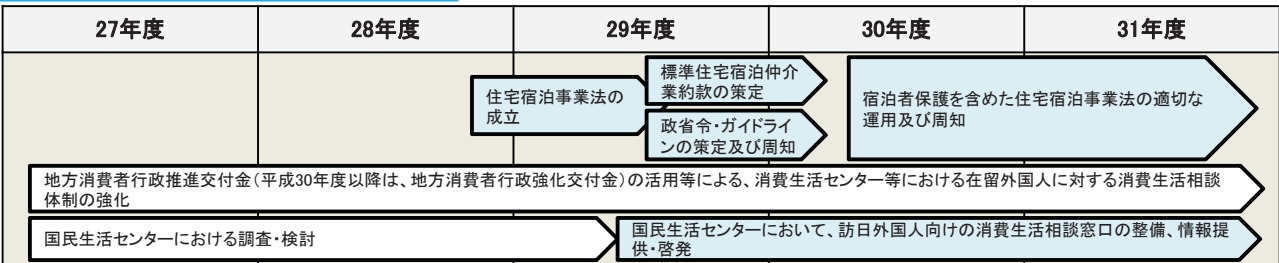
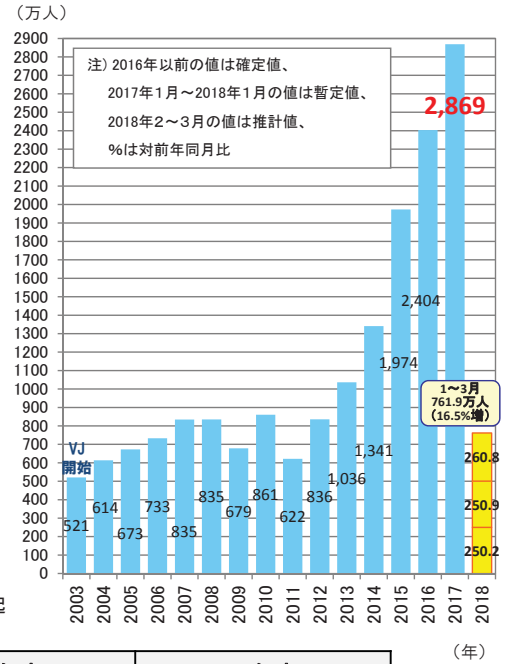
1. 与购物店之间的问题
1-3 想要退货, 但遭到店方拒绝

事例 在日本旅行途中, 购买著作品包后, 反悔。返回店里希望退货, 遭到拒绝。

建议 在日本, 原则上, 在购买商品后, 即使未使用的也不能因购买者的原因(想要其他颜色款式, 不再需要等理由)而退货/退款。旅行途中, 往往容易在没有充分考虑后冲动购买, 希望在冷静思考后再购买。另外, 如果购买商品为残次品是可以退货的。详情请参考事例1-1。

JNTOのサイトに掲載された中国語による注意喚起
(国民生活センター作成(平成30年1月))

訪日外国人旅行者数の推移



C-1. 電気通信サービスに係る消費者保護

【背景・現状】

- 説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為・不実告知等の禁止、媒介等業務受託者に対する指導等の規定を盛り込んだ改正電気通信事業法が、平成28年5月21日に施行。改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・評価等する「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を設置。
- 平成28年度のモニタリングでは、
 - 苦情等分析
総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情の相談件数把握及び内容の分類整理
 - 書面等調査
消費者保護ルールに関連する業務の運用方法や書面記載状況について、各調査対象事業者から書面回答を得て検証
 - 実地調査
利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明の状況を調査等

などを実施し、これらの結果を、モニタリング定期会合に報告し、平成29年6月「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」として取りまとめた。

- 本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に所要の改善指導を実施するとともに(平成29年6月)、「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」を一部改定(同年9月)。

【工程表における記述の骨子】

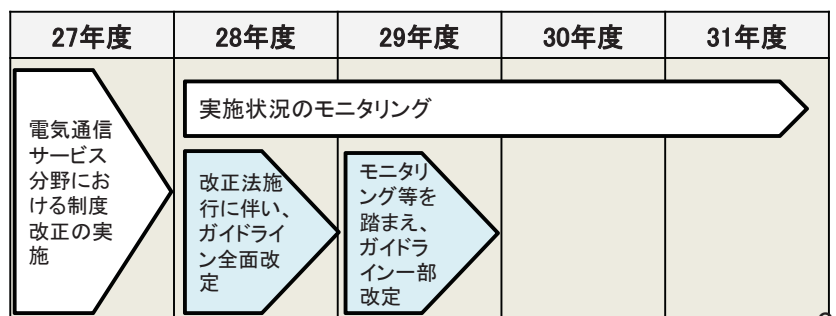
- 電気通信事業法改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、制度の実施状況を継続的にモニタリングする。【総務】

光回線サービスには、消費者保護ルールが適用されます!

どんなルールがあるの???

- 1. 説明義務**
電気通信事業者や代理店には、契約前に、料金や提供の条件を説明する義務があります。
●契約先となる事業者名や毎月の総支払額がいくらかになるのかを確認しましょう。
●キャッシュバックや割引の条件を良く確かめて、見ただけで判断しないようにしましょう。
- 2. 書面交付義務**
電気通信事業者には、契約締結後に遅滞なく、契約内容を明らかにする書面(契約書面)を交付する義務があります。
●利用者の承諾により、紙での交付に代えて、ウェブサイトでの掲示などの電子交付が可能となります。紙での交付を希望する場合は、しっかり伝えましょう。
- 3. 初期契約解除制度**
契約書面受領日から8日以内に、契約解除を行う旨のはがき等の書面を発することにより、利用者の都合のみで契約を解除することができます。
●違約金の支払いは不要ですが、利用したサービスの料金、工事費、事務手数料については、請求される場合があります。
なお、主要な携帯電話サービスの契約については、一定の場合*に限り、端末も含めて契約を解除することができます。*電波の状況が不十分であったり、法令等の遵守状況が基準に達していなかった場合。
- 4. 勧誘継続行為の禁止**
電気通信事業者や代理店に対して、契約締結又は勧誘を希望しない利用者への再勧誘等を禁止しています。
●契約締結や勧誘を希望しない場合は、はっきりと断りましょう。

総務省作成の普及啓発資料(平成29年4月)



C-2. 決済手段の高度化に関する取組

【背景・現状】

＜サーバ型電子マネー＞

- 改正資金決済法により、前払式支払手段発行者の苦情処理体制を整備（平成29年4月施行）。
- サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐取被害の防止・回復に向けた態勢整備のため、事務ガイドラインを改正（平成28年8月）。

＜仮想通貨＞

- 改正資金決済法により仮想通貨と法定通貨の交換業者に登録制を導入（平成29年4月施行、平成29年12月26日時点で登録は16社）。
- 仮想通貨の取引については、金融庁・消費者庁・警察庁において、ICOについては、金融庁において、それぞれ注意喚起を実施したほか、個別事案に対しても適切に対応。

＜クレジットカード利用環境の整備＞

- 安心・安全なクレジットカード利用環境を実現するため、「割賦販売法の一部を改正する法律」が第192回国会で成立し、平成30年6月に施行予定。

【工程表における記述の骨子】

＜サーバ型電子マネー＞

- 事務ガイドラインの適切な運用を行うとともに、発行者による加盟店管理の強化やコンビニエンスストア等の販売店舗における被害防止（大量の電子マネーを購入しようとする者への声かけ等）の促進に取り組む。【金融】

＜仮想通貨＞

- 仮想通貨と法定通貨の交換業者について、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制を導入するとともに、利用者の信頼を確保するための所要の制度整備を行い、整備された制度を適切に運用。【金融】
- 警察庁と連携して注意喚起等を実施。また、国民生活センターにおいて、改正資金決済法に関連する研修を実施。【金融、消費】

＜クレジットカード利用環境の整備＞

- 改正割賦販売法の施行に向け周知を図る。【経産】
- クレジット取引セキュリティ対策協議会の策定する実行計画を実務上の指針として位置付け、取組を進める。【経産】

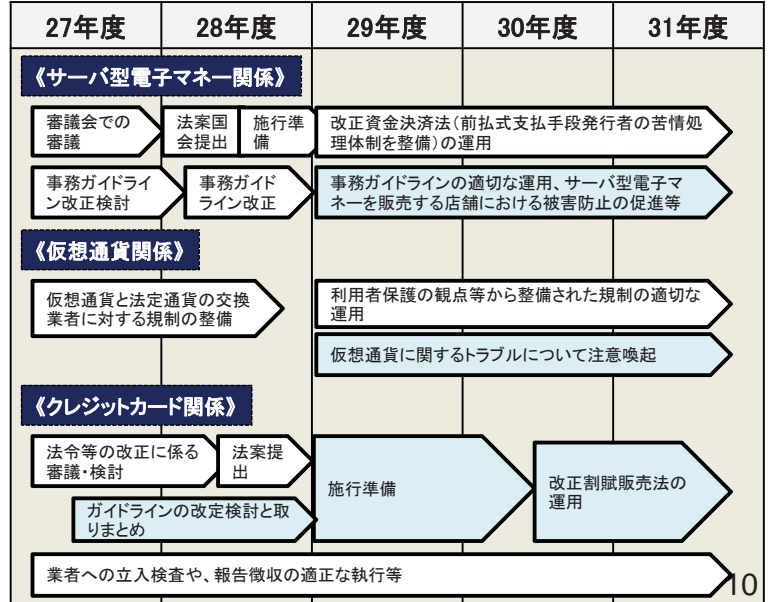
仮想通貨に関する注意喚起（平成29年9月）

仮想通貨を利用する際の注意点

- 仮想通貨は、日本円やドルのように国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。インターネット上でやりとりされる電子データです。
- 仮想通貨は、価格が変動することがあります。仮想通貨の価格が急落し、損をする可能性があります。

○仮想通貨の取引を行う場合、事業者から説明を受け、取引内容やリスク（価格変動リスク、サイバーセキュリティリスク等）をよく理解してから行ってください。

○仮想通貨や詐欺的なコインに関する相談が増えています。仮想通貨を利用したり、仮想通貨交換業の導入に便乗したりする詐欺や悪質商法にご注意ください。



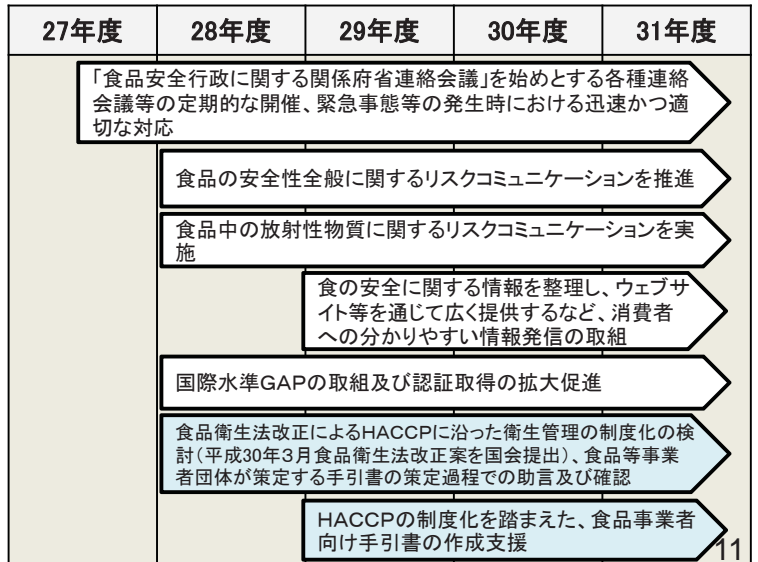
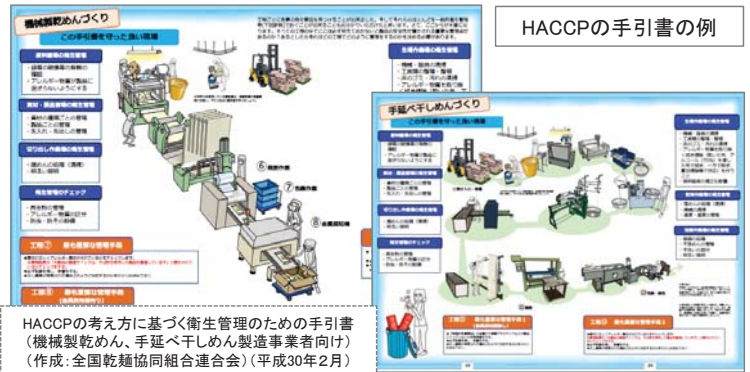
D-1. 食品の安全・安心の確保

【背景・現状】

- 平成28年1月に発覚した廃棄食品の不正流通事案を受け、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」において、「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」（平成28年2月）を取りまとめ、対策を実施。
- TPP（TPP11を含む）及び日EU・EPAの発効を見据え、平成27年に策定された「総合的なTPP関連政策大綱」を改訂し、「総合的なTPP等関連政策大綱」を平成29年11月にTPP等総合対策本部で決定。
- 消費者の食の安全に関する情報発信については、国会審議の場において、総理からも、より分かりやすい情報発信に努める旨を答弁。
- 「食品に関するリスクコミュニケーション研究会」を開催し、消費者庁の今後のリスクコミュニケーションの取組方向について報告書を取りまとめ。

【工程表における記述の骨子】

- 緊急事態等の対応については、関係府省庁が連携し、日頃から適切な訓練を実施するとともに、事態発生時には、関係府省が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応し、被害の発生及び拡大の防止に努める。【消費、食安委、厚労等】
- 「総合的なTPP等関連政策大綱」も踏まえ、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。【消費、内閣、食安委等】
- 食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションについては、福島県等の被災地から消費地に重心を移して実施する。【消費、食安委、厚労等】
- 関係府省の協力を得ながら、食の安全に関する情報を整理し、ウェブサイト等を通じて広く提供するなど、消費者への分かりやすい情報発信に努める。【消費等】
- GAPの実践や認証取得を促進する。【農水】
- 平成28年3月から、「食品衛生管理の国際標準化に関する検討会」を開催し、食品衛生法等におけるHACCPに沿った衛生管理の制度化に向けた検討を行い、同年12月に最終取りまとめを公表した。取りまとめなどを踏まえ、HACCPに沿った衛生管理の制度化を含む**食品衛生法等の改正法案を平成30年3月に国会提出**。【厚労】
- 事業者がHACCPに沿った衛生管理に取り組めるように食品等事業者団体が策定する手引書は、「食品衛生管理に関する技術検討会」において助言、確認を行った後、都道府県に通知。また、HACCPに基づく衛生管理計画作成のための研修等を支援。【厚労、農水】



D-2. 食品ロス削減の推進

【背景・現状】

- 我が国の食品ロスは、年間646万トン発生。
※ 事業系…357万トン、家庭系…289万トン(平成27年度)
- 関係省庁等連絡会議で、各々の取組等について情報交換。
- 平成28年5月、公明党食品ロス削減推進PTが総理宛てに提言。

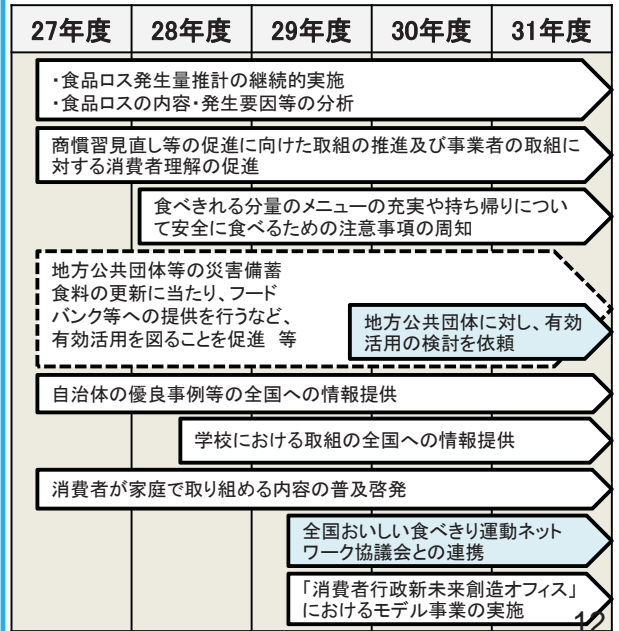


外食時の「おいしい食べきり」全国共同キャンペーンにおけるPR資料
(実施期間：平成29年12月～平成30年1月)

食品ロス削減の啓発用資料
(平成29年10月)

【工程表における記述の骨子】

- **食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)**を推進(共通ロゴマークとして「ろすのん」(平成25年12月決定)を活用。)。【消費、文科、農水、経産、環境等】
- 食品ロス発生量の推計を継続的に実施。【農水、環境】
また、食品ロスの内容、発生要因等を分析。【農水、環境、消費】
- 食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合を調査。【消費】
- 食品ロスの削減による環境負荷算定の成果に係る情報提供。【環境】
- 食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直し等の促進に向けた取組を推進。このような事業者の取組に係る情報提供を行い消費者の理解を促進。【農水、経産、消費】
- 飲食店等における食べきれる分量のメニューの充実などの好事例の展開、持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知。【農水、消費等】
- 外食事業者の食品ロス削減手法の共有化。【農水】
- 賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により食品関連事業者による販売が困難となった加工食品などの寄付を受けて福祉施設等に無償で提供する取組(フードバンク活動)に対して支援。【農水等】
- 地方公共団体等の災害備蓄食料の更新に当たり、フードバンクへの提供を行うなど、有効活用を図ることを促進(※ 全国の地方公共団体に、**備蓄食料の有効活用について検討するよう通知**で依頼(平成30年1月))。【消費等】
- 地方公共団体の優良事例等の情報提供。【環境】
- 学校における特色のある取組事例の情報提供。【文科】
- 食品ロス削減のために家庭で取り組める内容について、地方公共団体等とも連携して、消費者に対する普及啓発を推進。【消費等】
- 全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会との連携(※ 第1回食品ロス削減全国大会を長野県松本市で開催(平成29年10月)。また、同協議会の「おいしい食べきり」全国共同キャンペーンと連携し、忘新年会シーズンに外食時の食べきりを推進(平成29年12月～平成30年1月))。【消費、農水、環境】
- 徳島県内のモニター家庭を対象に実証を行い、その結果を踏まえた食品ロス削減の取組を全国に展開。【消費】

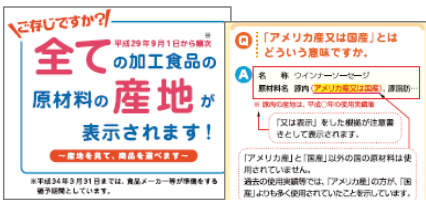


D-3. 食品表示の充実

【背景・現状】

- 平成27年4月、食品表示法が施行。また、食品の機能性を表示することができる新たな「機能性表示食品制度」を同法の下に創設。同制度については、規制改革実施計画(平成29年6月閣議決定)を踏まえ、運用改善に着手。
- 加工食品の原料原産地表示についての新たな制度が施行(平成29年9月)。
- 遺伝子組換え表示の在り方については、平成29年4月から検討会を開催し、平成30年3月に報告書を公表した。

原料原産地表示について



加工食品の原料原産地表示制度に関するリーフレット

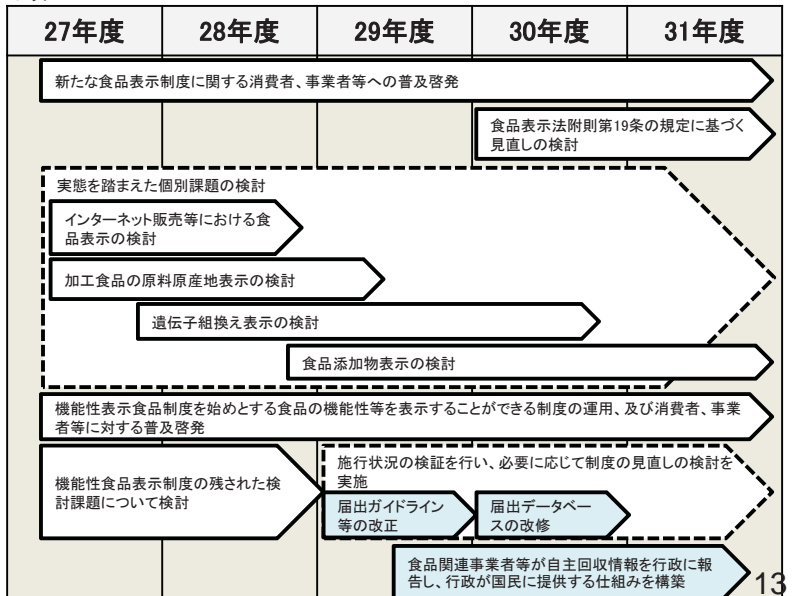
「遺伝子組換えでない」という表示が認められる条件について

- **現行制度**
大豆及びとうもろこしについて分別生産流通管理を適切に行なっている場合、遺伝子組換え農産物の混入が5%以下であれば、「遺伝子組換えでない」旨の任意表示が可能。
- **整理の方向性**
「遺伝子組換えでない」表示が認められる条件を現行制度の「5%以下」から「**不検出**」に厳格化。

遺伝子組換え表示制度に関する検討会 報告書の概要
(主要な論点に関する部分)

【工程表における記述の骨子】

- 平成27年度から施行された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、事業者等に対し普及啓発を行い、理解促進を図る。【消費】
- 平成29年9月に施行された**新たな加工食品の原料原産地表示**については、引き続き、消費者、事業者等への普及啓発を行い、理解促進を図る。【消費】
- インターネット販売等における食品表示については、平成28年12月に公表された報告書を事業者等に周知するとともに、消費者に普及啓発を行う。食品添加物表示については、実態調査等の結果を踏まえ、必要な検討を行う。**遺伝子組換え表示の在り方については、検討会報告書を踏まえ、食品表示基準等の改正等**を行う。【消費】
- 機能性表示食品制度を始めとする食品の機能性等を表示することができる制度を適切に運用する。機能性表示食品制度については、公表された報告書を踏まえ、制度への反映等を引き続き行う。また、平成29年度に施行後2年間の状況について検証した結果を踏まえた上で、平成30年度以降に必要な検討を行う。【消費等】
- 特定保健用食品制度について、買上調査の実施など運用の見直しを行い、適宜取組状況のフォローアップを行う。【消費】
- 平成29年11月に公表された食品衛生法改正懇談会取りまとめ及び平成29年12月に消費者委員会において取りまとめられた食品衛生規制等の見直しに関する意見を踏まえ、今後、**食品関連事業者等が食品表示法違反等に伴う自主回収情報を行政に報告し、行政が国民に提供する仕組み**を構築。【消費】



E-1. 事業者におけるガバナンスの確保等に関する取組

【背景・現状】

<JIS規格見直し>

- 我が国の強みの源泉である「ものづくり」産業において、品質データに係る不正が発覚。JIS制度の信頼性確保が必要な状況。
- また、平成29年10月、産業構造審議会の下に置かれる小委員会において、グローバル市場でのルール形成の在り方の観点から、制度の対象をサービスに拡大することなど、制度改革の方向性を取りまとめ。

<公益通報者保護>

- 「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」において、平成28年12月に最終報告書を公表。
- 民間事業者向けガイドラインの改正(平成28年12月)及び国の行政機関向けガイドラインの改正(平成29年3月)のほか、地方公共団体向けのガイドラインを策定(平成29年7月)。
- 法の規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策を検討するため、消費者委員会へ諮問(平成30年1月)。

<消費者団体訴訟>

- 特定適格消費者団体による仮差押えを国民生活センターがバックアップする仕組みとして、第193回国会において「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」が成立し、平成29年10月1日に施行。

<旅行業>

- 平成29年3月、多くの負債を抱えた業者に旅行の申込みをした一部の旅行者が出発できない等の事象が発生。同年同月、当該業者に対する破産手続開始決定が出された。
- 平成29年4月から、国土交通省において「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ」を開催。同年8月、ワーキンググループの「とりまとめ」を公表。
- 平成29年12月、(一社)日本旅行業協会及び(一社)全国旅行業協会において、「海外募集型企画旅行の企画・実施に関する指針」等を制定。

【工程表における記述の骨子】

<JIS規格見直し>

- 日本工業規格(JIS)の対象をサービス等に拡大することやJISマークを用いた取引の信頼性確保に向けた罰則強化などを含む**工業標準化法(JIS法)の改正案**を第196回国会に提出。【経産】

<公益通報者保護>

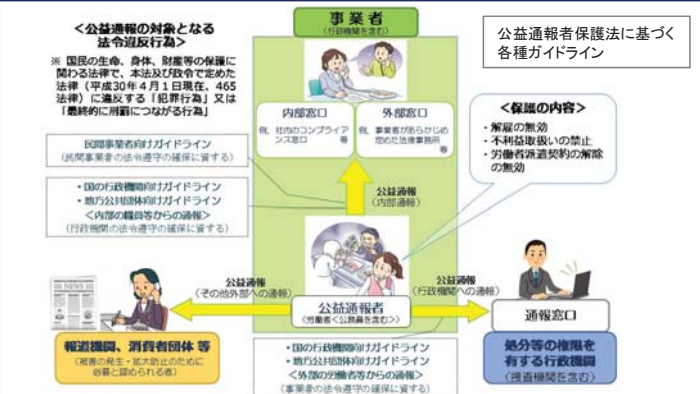
- 改正・策定された各種ガイドラインの周知徹底、インセンティブの導入(内部通報制度に係る**認証制度**の導入・普及、公共調達での評価、認証取得の促進支援)及び人材の育成に係る取組等を行う。【消費】
- 法の規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策についての**消費者委員会における審議(平成30年1月に諮問)を踏まえた上で、制度の実効性の向上**に向けた更なる取組を行う。【消費】

<消費者団体訴訟>

- 適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する設立促進・認定・監督に取り組むとともに、これらの団体を支援する民間基金の周知・広報について取り組む。【消費】

<旅行業>

- 有識者会議の「とりまとめ」に基づき、旅行業者の**企業ガバナンスの強化**及び**弁済制度の在り方**の見直しを行う。【国交】



	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
【JIS規格見直し関係】			JIS法の改正を検討	法案提出	
【公益通報者保護関係】		(1) 制度の運用改善 ガイドラインの改正・策定	新ガイドラインの周知徹底	認証制度の導入、普及 認証取得の促進支援 など	
			(2) 制度の見直し パブコメ等の実施・検討	消費者委員会の審議を踏まえた更なる取組	
【消費者団体訴訟関係】		検討会の報告書を踏まえた改正作業の実施	適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する設立促進・認定・監督に関する取組		
【旅行業関係】		企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方を見直し	企業ガバナンスの強化の取組の着実な実施		

E-2. 消費者行政における執行力の充実に関する取組

【背景・現状】

- 景品表示法の執行件数は増加傾向。
※1 消費者庁による措置命令件数 平成27年度 13件 → 平成29年度 50件
※2 消費者庁による課徴金納付命令件数 平成28年度 1件 → 平成29年度 19件
※3 都道府県による措置命令件数 平成27年度 3件 → 平成29年度 8件
- 特定商取引法に関しては、甚大な被害のおそれのある重大事案に重点的に取り組み。また、平成28年改正により、次々と法人を立ち上げて違反行為を行う事業者への対処、業務停止命令の期間を最長1年から2年に延長するなど、執行に関わる制度整備を実施(平成29年12月施行)。
- 消費者庁においては、平成30年度予算において、執行力の強化の観点から、8人の定員増を確保。
- 警察職員であった者や法曹関係者等の活用など、地域の実情に応じた地方公共団体における執行力の充実に関する提言がなされているところ。
・「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会」報告書(平成29年7月 消費者庁)

【工程表における記述の骨子】

- 不当な表示を行う事業者に対し、必要に応じて都道府県や事業所管省庁等と連携し、課徴金制度の運用を含め、景品表示法を迅速かつ的確に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制を拡充。【消費】
- 食品表示に関する監視・取締りに関し、食品表示連絡会議を設置し、関係機関の連携の下、必要に応じて情報共有、意見交換を行い、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講ずる。【消費、警察等】
- 高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行う。【消費】
- 消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者安全法に基づく注意喚起、勧告等の措置を迅速かつ的確に講ずる。【消費】
- 消費者庁では「消費者庁所管法令執行担当者研修」を実施し、国民生活センターでは、消費者行政職員及び消費生活相談員を対象に特定商取引法の知識を学ぶ講座を含む研修を実施。平成30年度からは、**地方消費者行政強化交付金**を活用して、地方公共団体における**警察職員であった者、法曹専門家等の登用**や国民生活センターが実施する研修への参加にかかる費用を支援。【消費】

消費者庁 若者をターゲットとした悪質な勧誘にご注意を!

マルチ取引に関する啓発(平成30年2月)

「必ず儲かる」ことはありません!

若者をターゲットに、友人や先輩、SNSの知人などから連絡があり、カフェなどで、「楽しんで稼ぎたくない?」、「儲かっているよ。」等と言われ、**学生ローンで借金をして契約させる連鎖販売取引(いわゆる「マルチ商法」)**の消費者トラブルが発生しています。

トラブルに遭わないために、注意すべきポイント

ポイント▶ 友人からの誘いでも、はっきりNO!

親しい人からの誘いだからと安易に出掛けて行くと、見知らぬ事業者を紹介され、断りづらい状況に。何の疑いもかきざんと確認し、不要なときは、はっきり断りましょう。

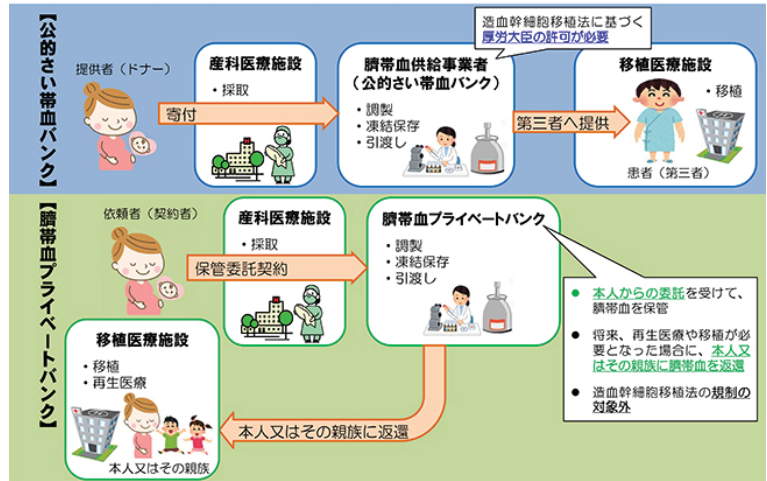
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
【景品表示法関係】					
不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行					
【食品表示法関係】					
<食品表示に関する関係法令の効果的な執行> 食品表示連絡会議の実施等による関係省庁間及び都道府県等との情報共有・連携強化					
【特定商取引法関係】					
悪質性及び緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な執行					
【消費者安全法関係】					
消費者安全法の規定に基づく注意喚起、勧告等					
【地方における執行力の充実関係】					
法執行担当者研修等の実施					
地方消費者行政推進交付金(平成30年度以降は、地方消費者行政強化交付金)の活用により、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援					

E-3. 臍帯血プライベートバンクに関する問題への対応

【背景・現状】

1. 経営破たんした臍帯血プライベートバンクから流出した臍帯血を用いて、再生医療等の安全性の確保等に関する法律に基づく手続を経ることなく再生医療等を提供していた医療機関に対し、厚生労働省は提供の一時停止を命じた（平成29年5月以降）。
同年8月の同省による医療機関の管理者の刑事告発後、刑事告発をされた者を含む6名の被疑者が逮捕された。
2. 本件を受け、厚生労働省は、臍帯血プライベートバンクの実態調査を実施。
平成29年9月以降、当該案件の課題・問題点を公表。また、契約者であるお母さんなどへの**注意喚起のチラシ**の作成、臍帯血プライベートバンクに対する**業務内容等の届出の要請**などを実施。

公的臍帯血バンクと臍帯血プライベートバンク



【工程表における記述の骨子】

1. 平成29年9月に、臍帯血プライベートバンクに対し、業務内容等の国への届出を求める等の措置を講じた。今後、「**臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議**」を開催し、本措置の実効性について検証を行っていく。【厚労】

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
		<ul style="list-style-type: none"> 臍帯血プライベートバンクへの業務内容等の届出依頼 関係機関に対する公的バンクの周知依頼等 	<ul style="list-style-type: none"> 「臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議」において、以下の実効性の継続的な検証・検討。 <ul style="list-style-type: none"> 臍帯血の品質管理・安全性の確保 契約者への情報提供など 	<ul style="list-style-type: none"> 臍帯血プライベートバンクから届出のあった事業実績等のウェブサイト公開等

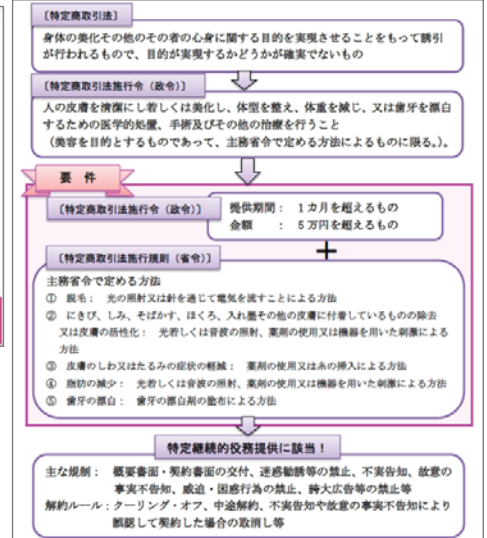
E-4. 美容医療に関する消費者問題への対応

【背景・現状】

1. 美容医療に関する消費生活相談は、近年では年間約2,000件の相談が寄せられている。
2. 医療機関のウェブサイトなどについても、虚偽・誇大などの不適切な表示を禁止する内容を含めた医療法等の一部改正が第193回国会で成立（平成30年6月までに施行の予定）。
3. 美容医療に関する消費者トラブルの防止を図るため、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象化（平成29年12月1日施行）。



女性誌に掲載された美容医療に関する広告（平成29年2月）



【工程表における記述の骨子】

1. 第193回国会で、医療機関のウェブサイトなどについても、虚偽・誇大などの不適切な表示を禁止する内容を含めた**医療法等の一部を改正する法律**が成立したため、施行に向け、**省令・新たなガイドライン**を発出する。また、ネットパトロール事業による監視体制の強化等、必要な対策を実施。【厚労】

- ※ 禁止の対象となる広告の内容等の省令改正(案)
 - 患者等の主観に基づく、治療等の内容又は効果に関する体験談
 - 治療等の内容又は効果について、患者等を誤認させるおそれがある治療等の前又は後の写真等

2. 美容医療に関する消費者トラブルの防止を図るため、「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）により、**一定の美容医療契約を特定継続的役務提供**とし規制対象に追加した。改正政令は平成29年12月1日に施行されており、引き続き、周知・啓発活動を実施する。【消費】

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
		<ul style="list-style-type: none"> 第193回国会で医療法等の一部を改正する法律が成立 施行に向け、省令、新たなガイドラインを発出 ネットパトロール事業による監視体制の強化等、必要な対策を実施 		<ul style="list-style-type: none"> 改正法に基づく周知・啓発活動を実施
		特定商取引法施行令の改正に向けた検討		改正施行令の周知・啓発、適切な執行

[補足1]平成29年度に法制上の進捗が見られた主な施策

【特定商取引法の見直し】

➢ 悪質事業者への対応(次々と法人を立ち上げて違反行為を行う事業者への対処など)、所在不明の違反事業者への対応(公示送達による処分)、過量販売への対応(電話勧誘販売における過量販売規制の導入)等についての規定を盛り込んだ「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」(第190回国会において成立)が、平成29年12月に施行。

【美容医療に関する消費者トラブルの防止を図るための特定商取引法施行令の改正】

➢ 平成27年12月の消費者委員会特定商取引法専門調査会報告書を踏まえ、1か月を超えて継続して行われる美容医療契約(5万円超のもの)のうち、
① 脱毛 ② にきび・しみ・そばかす・ほくろ等の除去
③ 肌のしわ・たるみ取り ④ 脂肪の溶解 ⑤ 歯の漂白
等について、主務省令で定める方法(例:光の照射、薬剤の注射によるもの)を特定継続的役務提供として位置づけ(平成29年12月に施行)。

【医療広告に関する医療法施行規則の一部改正、新ガイドラインの策定】

➢ 医療機関のウェブサイトなどについても、虚偽・誇大などの不適切な表示を禁止する内容を含めた医療法の一部改正(第193回国会において成立)の施行(平成30年6月の予定)に向け、禁止の対象となる広告の内容等の省令改正及び新たな医療広告ガイドラインの策定について、検討会の場で検討。

- ※ 禁止の対象となる広告の内容等の省令改正(案)
- ・ 患者等の主観に基づく、治療等の内容又は効果に関する体験談
 - ・ 治療等の内容又は効果について、患者等を誤認させるおそれがある治療等の前又は後の写真等

【仮想通貨交換業者の登録制の導入】

➢ 仮想通貨と法定通貨の交換業者に対し登録制を導入し、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制に加え、利用者保護の観点からの規制の導入を盛り込んだ「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」(第190回国会において成立)が、平成29年4月に施行。平成29年12月現在で16の事業者が登録。

【食品衛生法の見直し】(第196回国会に法案提出)

➢ 我が国の食をとりまく環境変化や国際化等に対応し、食品の安全を確保するため、食品衛生法等の一部を改正する法律案を提出。本法案では、以下のような措置を規定。
・ HACCP(ハサップ)に沿った衛生管理の制度化
・ 特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集

【消費者契約法の見直し】(第196回国会に法案提出)

➢ 平成29年8月の消費者委員会の答申を踏まえ、以下のような内容を含む消費者契約法の一部を改正する法律案を提出。
・ 取り消しうる不当な勧誘行為として、事業者が、社会生活上の経験の不足する消費者に対し、不安をあおる告知、恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用等を追加
・ 無効となる不当な契約条項として、消費者が後見開始の審判等を受けたことのみを理由とする解除権を事業者に付与する条項等を追加

【工業標準化法の見直し】(第196回国会に法案提出)

➢ 日本工業規格(JIS)の対象をサービスに拡大することやJISマークを用いた取引の信頼性確保に向け、工業標準化法の一部改正案(不正競争防止法等の一部を改正する法律案)を提出。

【生活困窮者自立支援法の見直し】(第196回国会に法案提出)

➢ 生活困窮者等の一層の自立の促進を図るため、生活困窮者に対する包括的な支援体制の強化に係る以下のような措置を講ずる法案(生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律案)を提出。
・ 自立相談支援事業・就労準備支援事業・家計改善支援事業の一体的実施の促進
・ 自立相談支援事業等の利用勧奨の努力義務化
・ 都道府県による市等に対する研修等の支援を行う事業の創設

など 18

[補足2]「消費者行政新未来創造オフィス」における主な取組

○ 平成29年7月、徳島市内に「消費者行政新未来創造オフィス」を開設。理論的・先進的な調査・研究や全国展開を見据えたモデルプロジェクトなどを実施。

【工程表における記述の骨子】

<政策立案のための調査の実施>

1. 消費生活の現状や消費者問題に対する「調査・分析」機能の強化、及びそれを踏まえた「課題発見・対策提示」機能の強化を図るため、徳島県や学識経験者等の協力を得ながら、理論的・先進的な調査・研究を行う。

※ 《実績》平成29年9月から、「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」を開催し、同年10月から、「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」を開始した。また、平成30年1月から、行動経済学等を利用した消費行動等の分析・研究として、「健康と生活に関する社会実験」を実施。

<消費者教育の推進>

1. 高校生向け消費者教育教材の効果的な活用を推進するため、教材を活用した授業を実施(試行)し、全国での活用を推進する。
2. (エンカ消費に関する)先駆的取組事例の収集やプラットフォーム構築の検討、学校における取組を行う。
3. 徳島県内のモニター家庭を対象とした食品ロス削減に資する取組について実証を行い、その結果を踏まえた食品ロス削減の取組を全国に展開する。

<地域の見守りネットワークの構築>

1. 多くの地方公共団体での消費者安全確保地域協議会の設置を目指し、全県的に消費者安全確保地域協議会の設置に取り組んでいる徳島県内の事例を含め、先進事例の収集・共有等に取り組むことで、この目標の達成に向けた都道府県の取組を支援、促進する。

<国民生活センターによる商品テストや研修の実施>

1. 徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、先駆的な商品テストのプロジェクトを実施。
2. 主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修や、徳島独自の研修を実施する。

※ 《実績》平成29年は「地震による転倒の防止策」のテストを実施。県内のモニター家庭を訪問し、貯湯タンクについて、設置状況等の実態を調査し、転倒防止策を調べるなどして取りまとめ。



若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会の様子



商品テストの実施状況(モニター家庭を訪問しての給湯機設置状況調査)

	29年度	30年度	31年度
【食品表示関係】	栄養成分表示・保健機能食品の消費者教育モデル事業実施	地方公共団体等における消費者教育の実施	
【調査関係】	理論的・先進的な調査・研究		
【消費者教育関係】	作成した教材の効果的な活用(アクティブ・ラーニングの視点からの授業改善の推進も含めて検討)	教材を使用した授業の実施(試行)	試行の検証を行うとともに、アクションプログラムに基づき、全国での活用を推進
【エンカ消費関係】		地方公共団体、消費者、事業者、行政による推進組織(プラットフォーム)の構築を推進	
【食品ロス関係】		「消費者行政新未来創造オフィス」におけるモデル事業の実施	
【消費者志向経営関係】		「消費者行政新未来創造オフィス」における、地方の事業者への普及・啓発	
【公益通報関係】		事業者団体等の主導による中小企業における内部通報制度の導入促進及びその効果を検証等した上での全国展開	
【見守り関係】		徳島県内市町村の窓口整備率100%	通報制度の円滑な運用とその評価・改善、県内市町村共通の窓口整備及びこれらの全国展開
		徳島県内全ての市町村での協議会設置支援 ・協議会設置に向けた課題解決の先進事例を収集	先進事例集の作成・公表
【商品テスト関係】		徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストプロジェクトの実施	
【研修関係】		主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修等の実施	

事 務 連 絡
平成30年 8 月 16 日

都道府県・政令指定都市 消費者行政担当部（局）長 殿

消費者庁消費者政策課長

消費生活センター等における成年後見制度の周知について

平素より消費者行政の推進に御尽力いただき、誠にありがとうございます。

近年、高齢者の消費者被害に関する相談件数が増加し、深刻な社会問題となっています。平成27年3月に策定された消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）では、「判断能力が不十分な者を保護・支援する成年後見制度の活用による高齢者や障害者の権利擁護を推進する」とこととされました。これを受け、消費者基本計画工程表（平成30年7月22日消費者政策会議決定）において、高齢者や障害者の権利擁護を推進する観点から、地方公共団体が実施する成年後見制度（後見、保佐、補助、任意後見制度）の利用促進に向けた取組について、消費生活センター等を通じて周知を図ることとされております（「消費生活センター等における成年後見制度の周知について」（平成27年6月30日事務連絡）によっても周知をお願いしているところです。）。

成年後見制度の利用促進については、市区町村において、成年後見制度の市区町村長申立て及び申立費用や報酬の助成を行う成年後見制度利用支援事業等の取組が行われているほか、成年後見制度利用促進基本計画（平成29年3月24日閣議決定）に基づき、全国どの地域に住んでいても成年後見制度の利用が必要な人が制度を利用できるような地域体制の構築を目指し、市町村計画の策定や地域連携ネットワークの中核機関の整備などの施策に取り組むこととされているところです。

各消費生活センター等において、認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々に関する消費生活相談がありましたら、相談者の状況に応じ、成年後見制度の活用も視野に、地域包括支援センター、基幹相談支援センター、市区町村の福祉担当部局等と連携して対応いただくようお願い申し上げます。

あわせて、貴都道府県におかれましては、本事務連絡の内容について、管内の市区町村への周知をお願いいたします。

(参考1) 消費者基本計画及び消費者基本計画工程表 (抜粋)

(参考2) 成年後見制度に係る法務省資料

(参考3) 成年後見制度に係る厚生労働省資料

【本件連絡先】

消費者庁消費者政策課

堀内 natsuki.horiuchi@caa.go.jp

竹村 tomo.takemura@caa.go.jp

電話：03-3507-8800 (内線 2183)

(参考1)

○ 消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定） 抜粋

第4章 5年間で取り組むべき施策の内容

3 適正な取引の実現

- (1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し
(略)

さらに、劇場型勧誘などによる詐欺的投資勧誘や健康食品の送り付け商法など高齢者を狙った悪質商法による消費者被害が増加している状況を踏まえ、判断能力が不十分な者を保護・支援する成年後見制度の活用による高齢者や障害者の権利擁護を推進する。

(略)

○ 消費者基本計画工程表（平成30年7月22日消費者政策会議決定） 抜粋

3 適正な取引の実現

- (1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

⑥ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、地方公共団体が実施する成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。【消費者庁】

