

消費者基本計画の素案に寄せられた御意見

<その他>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
その他	個人情報の保護	<p>○4月より個人情報保護法が全面施行されるが、5か年の計画の中では法施行後の検証・評価、及び附帯決議で触れられた医療、金融・信用、情報通信分野での個別法についての検討が計画化されるべき。また、振り込め詐欺や架空請求による被害に結びつく個人情報の漏洩を防止するため、法整備や施策が早急に検討・実施されるよう計画化されるべき。(全国消費者団体連絡会)</p> <p>○ 個人信用情報は、不正に利用されやすい性質をもち、かつ現に大量の情報漏洩事故が繰り返されていることから、目的外の利用及び第三者への漏洩について罰則をもって禁止すること、第三者が正当な理由なく信用情報を入手することも罰則をもって禁止すること等を内容とする個人信用情報保護法を制定すべき。(日本弁護士連合会)</p> <p>○ 一定の販売活動に個人情報を利用する事業者が個人情報を取得し又は第三者に提供するについては、個人情報保護法では適用対象となっていない5000件以下の事業者への適用を拡大すること、開示義務の対象に個人情報の入手方法を加えること、不正手段による個人情報の漏えい及び取得行為について実効性ある規制を加えることなど、業種横断的な特別法による措置を検討すべき。(日本弁護士連合会)</p>	<p>政府としては、まずは、個人情報保護法の全面施行(平成17年4月1日)を円滑に行うことが何より重要であると考えており、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、法制度の周知徹底、ガイドラインの策定、苦情の円滑な処理のための体制整備等を実施してきたところです。</p> <p>一方、顧客情報等の大量流出事案が多発する中、個人情報漏えい対策の強化を求める声が強まっており、個人情報漏えいに対する直接処罰化について検討を進めることの重要性も認識しております。</p> <p>これについては、現在、与党において検討が行われているところであり、当面、その検討を注視してまいりたいと考えております。</p> <p>金融・信用分野における個人情報の保護のための格別の措置については、個人情報保護法上の個人情報取扱事業者とならない小規模事業者も対象とするなどして個人情報の適正な取扱いのより厳格な実施を求める「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」(平成十六年金融庁告示第六十七号)及び「経済産業分野のうち信用分野における個人情報保護ガイドライン」(平成十六年経済産業省告示第四百三十六号)をそれぞれ平成十六年十二月六日及び同月十七日に制定しました。</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
		<p>○今年4月より個人情報保護法が全面施行となるが、付帯決議にあった情報通信、金融・信用、医療の分野では、ガイドラインではなく特別法の検討が必要。また、悪質業者による個人情報の漏洩や不正利用に対しては、事業者の自主規制や行政指導中心とする個人情報保護法では不十分。営業活動に用いる個人情報の入手方法を開示義務の対象に加えること、ならびに悪意の個人情報漏洩及び不正取引行為について、罰則による規制を加える事などを検討すべき。</p> <p>○個人情報の漏洩が消費者被害を拡大させている。個人情報保護に関わる個別法の制定が求められるが、全く触れられていないのは残念。この点についての法整備や施策の早急の検討が必要。(日本消費者連盟)</p> <p>○4月に全面施行される個人情報保護法については、法施行後の検証・評価、及び付帯決議でふれられた、医療、金融・信用、情報通信分野での個別法について、ガイドラインで対応する方向で検討されているとのことだが、特にこれらの分野における法律の制定は是非とも必要であり、検討が計画化されるべき。(NPO法人東京都地域婦人団体連盟)</p> <p>○医療、金融・信用、情報通信分野ではガイドラインではなく、個別法設置についての早急な検討・実施を要望する。(東京消費者団体連絡センター)</p> <p>○法施行後の検証・評価についても計画に盛り込むこと、付帯決議で触れられた医療、金融・信用、情報通信分野での個別法の制定についても計画に入れることが必要。(名古屋勤労市民生活協同組合)</p>	<p>金融・信用分野における個人情報の保護のための法制上の措置については、金融審議会金融分科会特別部会において検討を行い、平成十六年十二月二十日に公表されたその取りまとめを踏まえ、事業者における個人顧客情報の適切な取扱いを確保するため、銀行法施行規則(昭和五十七年大蔵省令第十号)、保険業法施行規則(平成八年大蔵省令第五号)等を改正し、個人情報・センシティブ情報等につき所要の規定の整備を行いました。</p> <p>また、産業構造審議会割賦販売分科会個人情報小委員会においても検討を行い、平成十六年十二月二十四日に公表されたその取りまとめにおいては、法令に基づく行政の取組や業界自主ルール的大幅強化に加え、個人情報取扱事業者の従業者等による業務上の地位を利用した個人情報の漏えい行為に対し業種横断的な視点に立って法制上の措置を検討することが必要との結論が得られています。</p> <p>情報通信分野における個人情報の保護のための格別の措置については、平成十六年八月三十一日、個人情報保護法上の個人情報取扱事業者とならない小規模事業者も対象とするなどして個人情報の適正な取扱いのより厳格な実施を図るため、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(平成十年郵政省告示第五百七十号)を「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(平成十六年告示第六百九十六号)に改め、また、「放送受信者等の個人情報の保護に関する指針」(平成十六年告示第六百九十六号)を制定しました。</p> <p>情報通信分野における個人情報の保護のための法制上の措置については、総務省で開催された「電気通信事業分野におけるプライバシー情報に関する懇談会」及び「放送分野における個人情報保護及びIT時代の衛星放送に関する検討会」において検討を行い、それぞれ平成十六年十二月二十四日及び平成十七年二月二十四日に公表されたそれらの取りまとめにおいて</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
		<p>○個人情報の漏洩による消費者被害を未然に防ぐには、医療、金融、信用、情報通信分野でのしっかりした個別法の制定を是非とも実現すべき。(NPO消費者ネット関西)</p> <p>○携帯電話の本人確認の徹底については運用改善の方針に止まり、個人情報漏えい・不正利用に対して個人情報保護法は実効性が十分とは言えない。</p> <p>○短期間での検討だったこともあり、個人情報保護に関わる個別法の検討といった重要課題が盛り込まれていない。こうした課題についても引き続き各省庁との折衝を行い、3月の策定時には基本計画に盛り込むべき。(日本生活協同組合連合会)</p> <p>○個人情報保護に関する法整備(NPO法人 埼玉消費者被害をなくす会)</p>	<p>は、分野横断的に個人情報を漏えいする行為等を処罰できることとするための法制度の整備の検討を今後進めていくことが適当であるとの結論が得られております。</p> <p>医療分野における個人情報の保護のための法制上の措置については、厚生労働省で開催された「医療機関等における個人情報保護のあり方に関する検討会」及び厚生科学審議会科学技術部会医学研究における個人情報の取扱いの在り方に関する専門委員会等において検討を行ったところです。そして、平成十六年十二月二十四日に公表されたそれらの取りまとめにおいては、医療分野における個人情報の保護のための格別の措置として上記措置がとられること、医師、看護師等の国家資格を有する者について既に関係法律において守秘義務が定められていること、患者や遺族からの診療記録の開示の求めに応じる取組を推進する「診療情報の提供等に関する指針の策定について」(平成十五年九月十二日付け医政発第〇九一二〇〇一号厚生労働省医政局長通知)が既に発出されていること等から、現段階においては、個別法を整備しなければ十分な個人情報保護を図ることができないという状況にはなく、これらに基づく取組が的確になされることが、まず重要であるという結論が得られています。</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
	自主行動基準の策定への支援	<p>○ 消費者基本法第6条では、事業者団体に自主行動基準作成の支援や消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めることを規定している。自主行動基準の作成が促進されるような施策の検討・推進を計画化すべき。(全国消費者団体連絡会)</p> <p>○ 行政は、自主行動基準の普及啓発活動や自主行動基準を評価する組織の育成など、事業者自らの取り組みを促すような施策についても計画に盛り込むべき。(名古屋勤労市民生活協同組合)</p> <p>○ 消費者基本法第6条では、事業者団体は、事業者の自主行動基準作成の支援や消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めることを規定しているが、それらが促進される施策の検討・推進を計画に盛り込むべき。(日本消費者連盟)</p> <p>○ 自主行動基準の策定とその公開など、事業者の自主的な活動を促進し、それを消費者に情報提供するとともに、消費者団体等が事業者の取組を検証、評価する制度を具体的に動かしていくことも消費者政策のひとつとして位置づけられる必要がある。(NPO 消費者ネット関西)</p> <p>○ 消費者基本法第6条は、事業者団体に事業活動に関して遵守すべき自主的な基準の作成を努力義務として求めている。また、環境配慮事業活動促進法は、事業者に環境情報の提供と環境に配慮した投資を行うように努めることを求めている。これらはいずれも努力義務であって強制的なものではないが、消費者政策としても積極的に促進すべき課題。計画素案は具体的施策において環境報告書の普及促進などについて触れているが、あまり具体的ではない。これらの企業の自主的取組について、さらに包括的な促進策を強く打ち出すべき。(東京都生活協同組合連合会)</p>	<p>本計画では、自主行動基準については、ISO(国際標準化機構)規格の整備への参画として盛り込んでいます。</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
	リフォーム工事への対策等	<p>○ 住宅建築関連法制度の改善(短期的課題) 近時、住宅リフォーム工事に関する苦情相談が増加しており、このような被害を防止するため、次のような法制度上の問題点があるので、改善策を検討すべき。</p> <p>(a) 建設業3条は建設業者の許可制を設けているが、500万円に満たない工事(建設業法施行令1条の2)のみを請け負う業者は無許可で行うことができるとされており、リフォーム工事業者はほとんどがこれに当たる。</p> <p>(b) 建築基準法5条の4、建築士法3条ないし3条の3によれば、延べ面積100平方メートルを超える建築物の工事については、資格ある建築士の設計や監理を行うことが必要とされているが、リフォーム工事の大部分はこの規制から外れてしまう。</p> <p>(c) 建築基準法6条は、建築物の大規模修繕若しくは大規模の模様替えについて、建築確認申請を義務づけているが、リフォーム工事においてはこれが無視されることが多く、かつその脱法を監視する制度が不十分である。(日本弁護士連合会)</p> <p>○ リフォームの次々商法など建築関連の法規の欠陥について行なわれており、現行法を各分野で消費者本位にチェックし、改正へと声を挙げる研究会が必要。同様に各種資格制度や約款の研究会が大切。</p>	<p>(a)建設業法上、建設業の許可を受けないで建設業を営む者に対しては、都道府県知事が監督を行うこととされています。(第28条第2項)</p> <p>なお、許可の適用除外となる軽微な建設工事の範囲は、建設工事が公共の福祉に与える影響、発注者の保護の必要性、建設業者(特に小規模零細建設業者)に課せられる負担等を総合的に考慮して定められたものです。</p> <p>(b)建築基準法及び建築士法においては、一定規模以上の建築物の主要構造部の一種以上について、過半の修繕、模様替を行う場合には、建築士による設計、工事監理を義務付けているところです。</p> <p>一般的な一戸建て住宅に対して行われるリフォーム工事の多くは、建築士による設計、工事監理を必要としない工事が多いものと思われませんが、建築士による設計、工事監理が必要となる工事については、今後も引き続き建築主に対して建築士制度の周知、徹底を図ってまいりたいと考えています。</p> <p>(c)建築基準法においては、不特定多数の者が使用する建築物や、一定規模以上の建築物の主要構造部の一種以上について、過半の修繕、模様替を行う場合には、建築確認申請等を義務付けており、一戸建て住宅については新築、増改築を行う場合のみ建築確認申請等が必要となります。</p> <p>一般的な一戸建て住宅に対して行われているリフォーム工事の多くは、建築確認申請等を必要としない工事が多いものと思われませんが、建築確認申請等が必要となる工事については、今後も引き続き、建築主に対して確認検査制度の周知、徹底を図るとともに、所管行政庁によるパトロール等により、確認検査の実施を徹底してまいりたいと考えております。</p> <p>現在、研究会等を設置する予定はありませんが、必要に応じ、法制等の検討や改正等を行ってまいります。</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
		<p>○ 現行建築法制は、代表的な法として建築基準法、建築士法、建設業法に分れ、その他関連建築関係法令は極めて多種多様に分かれて規制されている。これらは、全て建築に携る業者側若しくは建築を監督する行政側の視点に立った法制であり、住宅を建築しようとする側＝建築主の視点に立ったものではない。</p> <p>また、これら法制は、大規模建築も小さな戸建住宅も区別なく一律な法制度となっている。このため、特に小規模な住宅を建築しようとする注文者や購入者にとって、建築法制の理解を困難にしているとともに、注文者や購入者の法制度上の保護という視点も欠落しやすいという問題がある。</p> <p>これは、建築関係法令が、いくつにも分れて存在していること、特に小規模な住宅に関する体系的な法律が存在していないことによる。</p> <p>そこで、小規模な住宅の建築または購入に特化した住宅基本法を制定すべきである。</p>	<p>住宅に関する基本法制については、住宅の量的確保を主眼とした住宅建設計画法に替わる新たな制度的枠組みのあり方として、現在、社会資本整備審議会で検討しているところです。新たな枠組みにおいては、国民の多様なニーズに対応した豊かな住生活を実現するため、住宅を取得あるいは利用する消費者の利益保護が極めて重要な視点であると考えております。</p>
		<p>○ 住宅、内装などについての言及がないが、消費者には見えにくい大きな問題を含むので是非、入れて欲しい。</p>	<p>住宅については、本計画の具体的施策に、リフォーム事業者の情報提供の方策の検討、住宅性能表示制度の推進、建築物総合環境性能評価システム(CASBEE)の充実などを盛り込んでいるところです。</p>
		<p>住宅関連についての消費者保護策が抜け落ちている。住宅の質、契約関連などの整理をまずしてみる。</p>	<p>住宅については、本計画の具体的施策に、リフォーム事業者の情報提供の方策の検討、住宅性能表示制度の推進、建築物総合環境性能評価システム(CASBEE)の充実などを盛り込んでいるところです。</p>
消費者団体への支援		<p>○ 消費者団体の支援と助成について 消費者団体の育成を重点にした研修(団体運営・ロビー活動・消費者関連法等に関する研修)と団体運営や広報活動等への助成、消費者団体への事業委託の検討を行うべき。(埼玉県消費者団体連絡会)</p>	<p>ご意見を踏まえ、国民生活センターによる交流プラザや地域リーダー研修の運営につきまして具体的施策として盛り込みました。</p> <p>消費者団体の情報交換については、地方で場を設けるように努めていきます。</p> <p>また、ご意見につきましては、本計画で盛り込んでい る、「消費者団体が消費生活に関する情報の収集及び</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
		<p>○ 消費者団体の活動促進を本文に書き込むべき。具体的施策も活動の場の提供に留まらず、団体運営、ロビー活動、消費者関連法等に関する研修を行うことなど消費者団体人材育成プログラムの策定を望む。また、消費者団体に事業委託できる分野、事業内容について整理し、計画的に委託する方向性を明記すべき。各省庁、国民生活センター、消費生活センターの持つ国内外の制度や実情に関わる資料を公開などの情報提供の具体的な記載も要望する。(東京消費者団体連絡センター)</p> <p>○ 消費者団体に対し、「行政の情報を提供する」「人材育成や専門家との連携を支援する」「活動の場所及び財政の積極的支援をする」ことなどの措置を講じて戴きたい。((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会)</p> <p>○ 消費者教育の担い手の強化及び機会の拡充についての記述はあるが、消費者団体の人材育成については触れていない。消費者団体の人材を育てることは、自立した消費者の育成に確実に連なる。従って、消費者団体の人材育成への支援も大切。(日本消費者連盟)</p> <p>○ 企業の不祥事等に対応できるのは、個々の消費者あるいは、個々のお客さんではない。消費者の意見・利益を代表する、階層としての消費者・消費者団体の強化が必要。 * 消費者団体の育成、スタッフの養成をする。 * 資金援助 などの強化策を当事者である消費者団体の意見を踏まえて早急に具体化させるべき。 (NPO法人コンシューマーズ京都)</p> <p>○ 消費者団体が意見表明できる場は、以前より増えつつあるが、地方ではまだまだごく一部で、回数も少ない。地方でも、意見表明できる機会をさらに増やして欲しい。また、情報収集にあたるための旅費の援助や活動資金の支援も早急に検討してほしい。</p>	<p>提供並びに意見の表明ができる場を提供する。また、活動実績等に応じた効果的な支援の在り方について検討する。」において参考とさせていただきます。 なお、消費者団体の活動促進に関しましては、消費者政策の重点として消費者団体訴訟制度の導入をとりあげています。</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
		<p>○消費者団体との連携による消費者政策の推進(消費者政策形成過程への消費者代表の参画、消費者団体の人材育成への支援、消費者団体への事業委託の検討と実施、消費者団体への運営補助)(NPO法人 埼玉消費者被害をなくす会)</p>	
	<p>金融広報中央委員会との関係について</p>	<p>○金融広報中央委員会には、金銭教育、生活設計の支援、金融情報の提供という3つの役割があり、これらはいずれも消費生活支援の有力な武器であるが、消費者基本法自体に、これらの関係は出てこない。このため、当然のことながら消費者基本計画にも触れられていないが、片手落ちのような気がする。本計画だけでも触れるべき。</p> <p>例えば、「具体的施策」(3)必要な情報の提供、(4)消費者教育の推進、について、担当省庁として、金融広報中央委員会を加えるか、または、(8)その他に1項目を設け、“金融広報中央委員会の支援”を謳ってもよい。</p>	<p>ご意見の趣旨を踏まえ、「3. 今次基本計画における消費者政策の重点」(6)④において、「各省庁等で作成された消費者教育関連の教材及び実践事例、消費者教育専門家に関する情報等を集約したポータルサイトを(財)消費者教育支援センターや金融広報中央委員会等の協力を得て構築する。」と修文しました。</p>
	<p>消費者基本法に規定されている条文について</p>	<p>○消費者基本法第7条を「消費者は、自ら進んで、その消費者自身の生命・財産を守る為に必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。」に変更すべき。また、事業者等に対し強大な権利を与え、消費者から正当な権利を剥奪する消費者基本法第7条・2の削除を求める。</p> <p>さらに、消費者基本法第7条・2に反対する理由もあわせて消費者団体訴訟関連法に[消費者団体は、その商品が消費者の身体や財産に危害を与えていないにもかかわらず、憲法が保証している思想及び良心の自由、集会、結社及び言論、出版その他一切の表現の自由を妨げるような行為を行ってはいけない]を加えるべき。</p>	<p>本計画は、消費者基本法に基づいて作成するものであり、現行消費者基本法が作成の前提となっています。</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
		<p>○昨年制定された消費者基本法第5条2項では消費者に「知的財産権等の尊重」義務を負わせているが、この条項が今後、知的財産推進計画に基づき輸入品や中古品、改造品などの存在を違法化し、それらを購入に際しての選択行動から除外するよう求める趣旨であるとすれば極めて重大な問題である。消費者基本法第5条2項が現行の知的財産推進計画に散見される消費者利益を著しく害するのが明白な(特に、平成14年4月25日の最高裁判所判決を立法により破棄する旨の)項目に対して「絶対服従」を強いるものであるならばこれに反対し、削除を要求する。</p>	<p>本計画は、消費者基本法に基づいて作成するものであり、現行消費者基本法が作成の前提となっています。</p>
	その他	<p>○消費者関係の専門的資格取得者の積極的な活用を図る具体的な施策を項目として挙げるべき。また、とりわけ地方で資格取得者が活動をするに際しての支援策を消費者政策として位置づけるべき。(NPO消費者ネット関西)</p> <p>○消費者の権利尊重等の流れに合わなくなった法律、規制やその運用について、実情調査と見直しに国が計画的に取り組んでいくことを示すべき。消費者が法令上不利な状況に置かれている事例が公表されている。</p> <p>○これから、高齢者をターゲットにした商品・サービスは益々増えると思う。消費者のチョイスの拡がりがありがたいことなので、あれも禁止これも禁止は困るが、判断力が鈍ることは避けられないことなので、問い合わせに答えてもらえるような監視体制を作って欲しい。これにも杓子定規ではない答えのできるやわらかさを工夫できないものか。</p> <p>○消費者でない人は社会にはいないことを考えれば、消費者基本法やその条例、規則などは誰でも理解できる日常の言葉で伝えて欲しい。</p> <p>○消費者行政や環境行政は国の政策で行う。民間で行うべきではない。(東京都地域消費者団体連絡会)</p>	<p>消費生活センター等における相談員の配置については各自治体が自主的に判断すべき事項ですが、内閣府としては、適切な対応が図られるよう各自治体に対して要請しているところであり、今後も、その動向を注視してまいります。</p> <p>また、3(6)②において、「外部の専門家」を「消費生活相談員をはじめとする外部の専門家」に修正します。</p> <p>本計画に盛り込んだ施策の推進において、消費者政策の基本理念に基づき必要な方策をとってまいります。</p> <p>本計画では、各地の消費生活センターの苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターの中核的機能を強化することにしてはいますが、ご意見につきまして、消費者トラブルに関する注意情報等の充実におきまして参考とさせていただきます。</p> <p>消費者に対する広報、啓発活動において、法律の内容を分かりやすく説明するなど努力してまいります。</p> <p>消費者基本法第3条にも規定されているように、国の責務として、基本理念にのっとり消費者政策を推進してまいります。</p>

分野	項目	意見内容	意見に対する考え方
		<p>○公益通報者保護制度を早急に作る、(東京都地域消費者団体連絡会)</p>	<p>公益通報者保護法の成立(平成16年6月)及び通報の対象となる法律を定める政令の公布(平成17年4月)を受け、法の施行(平成18年4月1日)に向けて、民間事業者、行政機関向けの各種通報処理ガイドラインの策定等に取り組んでまいります。</p>
		<p>○「公共料金についての情報開示・検証」作業が必要と考えるが、その規定を盛り込むべき。</p>	<p>公共料金の情報開示については、平成15年3月の「公共料金分野における情報公開の現状と課題」において、実際の情報公開の現状を整理し、今後取り組むべき課題を提示した報告書を取りまとめたところです。 現在、公共料金につきましては、その規制改革を進める観点から、公共料金の規制影響分析(RIA)に関するガイドラインの策定作業を行っているところです。そのため、ご指摘を踏まえ、この旨計画に盛り込みました。</p>
		<p>○まず消費者を不安・不信にさせるような接客・対応から見直して欲しい。</p>	<p>ご意見として承りました。</p>
		<p>○緊要な消費者トラブルについて 悪質事業者による消費者被害はますます拡大し、その手法も複雑・巧妙化しつつあるため、火急の課題として対応する必要がある。一方、健全な事業者と消費者の間で行われる商取引は、信頼関係によって成り立っている。悪徳事業者の排除のために、このような日常の商取引に悪影響が及ぶことがないよう、バランスのとれた施策を講ずるべき。(社)日本経済団体連合会)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、今後、バランスのとれた消費者政策を推進してまいります。</p>
		<p>○今回の素案では架空請求等に関する対策について触れられているが、今後も至急の対応が求められる緊急課題については省庁横断的な体制を組み対応を進めるなど、即時の施策展開が必要。(日本生活協同組合連合会)</p>	<p>ご指摘のとおり、緊要な消費者トラブルに対しては、消費者政策会議関係委員会議等を活用するなどして、早急な対応を講じてまいります。</p>
		<p>○緊要な消費者トラブルへの対応について外国為替証拠金取引の適正化等が触れているが、今後新たな問題のある取引が生じた場合には、迅速に立法面での対応を図る旨、消費者基本計画に明記されたい。(日本司法書士会連合会)</p>	<p>立法措置も含め迅速かつ的確に必要な対応を行ってまいります。</p>