

35【 消費者からの苦情相談の活用】

国民生活センターによる苦情相談情報等の分析に基づく政策提言等に関し、関係行政機関における消費者トラブルへの対応状況について定期的にとりまとめ公表する。[平成18年度以降継続的に実施する]

35

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>内閣府 関係省庁 国民生活センター</p>	<p>平成17年12月19日に、消費者政策担当課長会議を開催し、「国民生活センターと関係行政機関との連携の強化について」を決定。</p> <p>国民生活センターが各地の消費生活センターに寄せられる苦情相談情報、危害・危険情報の分析に基づいて行った政策提言に対し、政府は、これを踏まえ、消費者政策担当課長会議等を開催するなどにより、消費者トラブルの防止に当たるといもの。なお、同決定では、消費者政策担当課長会議を開催する基準は政策提言先の省庁が複数に跨がることとされている（提言先が1つの省庁の場合には、内閣府を通じて連絡することとされている。）。</p> <p>政策提言等の状況</p> <p>平成18年度、国民生活センターは、以下の12件の政策提言を行った（印は複数省庁に跨がるもの）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「おしゃれ用カラーコンタクトレンズの安全性」（提言先：厚生労働省）</li> <li>「有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究」（提言先：厚生労働省）</li> <li>「多重債務問題の現状と対応に関する調査研究」（提言先：金融庁）</li> <li>「ヘナ配合の白髪染めをうたった商品について」（提言先：公正取引委員会、厚生労働省）</li> <li>「シュレッダーの安全性にかかわる情報について」（提言先：経済産業省）</li> <li>「自転車用空気入れの安全性について」（提言先：経済産業省）</li> <li>「スプレー缶製品の使用上の安全性について」（提言先：環境省、経済産業省）</li> <li>「若者のマルチ取引の相談増加について」（提言先：経済産業省、金融庁）</li> <li>「高麗人参を主原料とした「健康食品」について」（提言先：厚生労働省）</li> <li>「中食のフライについて」（提言先：厚生労働省、農林水産省、食品安全委員会）</li> <li>「第三者がとらえた高齢者ホーム」について」（提言先：厚生労働省）</li> <li>「利用者と施設長がみた保育サービスの実態」について」（提言先：厚生労働省）</li> </ul> <p>政策提言された案件のうち、消費者政策担当課長会議において、提言先の省庁から報告がなされたものはすべて内閣府 HP において公表している。</p> <p>また、関係行政機関における消費者トラブルの対応状況について、とりまとめ公表している。</p> <p>なお、政策提言された案件は、すべて国民生活センターの公表案件である。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <p>政策提言された案件のうち、消費者政策担当課長会議において、提言先の省庁から報告がなされたものはすべて内閣府 HP において公表している。</p> <p>また、関係行政機関における消費者トラブルの対応状況について、とりまとめ公表している。</p> <p>なお、政策提言された案件は、すべて国民生活センターの公表案件である。</p> <p>有効性</p> <p>平成18年度中に政策提言された12件については、提言先の省庁がすべて対応していることが明らかとなった。</p> <p>また12件のうち、複数省庁に跨がる以下の4件については、消費者政策担当課長会議の場において、提言先の省庁から対応状況について報告がなされ、各省庁間において情報共有がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ヘナ配合の白髪染めをうたった商品について」（提言先：公正取引委員会、厚生労働省）</li> <li>「スプレー缶製品の使用上の安全性について」（提言先：環境省、経済産業省）</li> <li>「若者のマルチ取引の相談増加について」（提言先：経済産業省、金融庁）</li> <li>「中食のフライについて」（提言先：厚生労働省、農林水産省、食品安全委員会）</li> </ul> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>平成19年度以降も引き続き、国民生活センターによる苦情相談情報等の分析に基づく政策提言等に関し、関係行政機関における消費者トラブルへの対応状況について定期的にとりまとめ公表する。</p> <p>&lt;内閣府、関係省庁、国民生活センター&gt;</p>



最近の政策提言一覧（平成 18 年 10 月～同 19 年 3 月 1）

番号	政策提言の内容 (提言先の省庁)	提言を受けた省庁の対応 (平成 19 年 3 月 31 日現在)	消費者政策担当課長 会議の開催 2
1	<p>「ヘナ配合の白髪染めをうたった商品について」</p> <p>1. 商品テストの概要 ヘナを使用した商品には、葉を乾燥、粉碎したパウダー状のものやパウダーあるいはエキスを配合したクリーム状のものその他シャンプーなどがある。いずれも色素成分が髪たんぱく質に結びつき、髪を傷めず白髪を染めることをうたっており、数種類の色の中から希望の色を選択できる商品もある。国民生活センターのPIO-NETにはヘナに関する相談が寄せられており、「全く染まらない」や「安全性が心配」などの他「頭皮がかぶれた」といったものもある。 そこで、ヘナを配合して白髪染めをうたった商品の染毛性能の評価を行うとともに、ヘナ特有の色素の含量及びアレルギーの原因となる染料を使用していないか、また、皮膚への安全性について調べた。 (平成 18 年 9 月 6 日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成 18 年 9 月提言) ヘナとうたった商品でもヘナ色素ローソンがほとんど検出されない銘柄がみられ、染毛性能も低かったことから、誤認を招く表示を改善するよう指導すること。 (提言先: 公正取引委員会事務局取引部景品表示監視室) 使用時にはパッチテストを実施する旨の表示をするよう指導を要望する。 (提言先: 厚生労働省医薬食品局安全対策課、監視指導・麻薬対策課)</p>	<p>公正取引委員会 国民生活センターから提供された情報を、今後の景品表示法違反事件調査に活用。</p> <p>厚生労働省 平成 18 年 9 月 6 日付けで、各都道府県、関係団体等に対し、厚生労働省医薬食品局安全対策課長通知「ヘナ及びヘナ由来物を含有する頭髪用化粧品類等の使用上の注意事項について」(平成 18 年 9 月 6 日薬食安発第 0906001 号、0906002 号)を発出し、ヘナ及びヘナ由来物を含有する頭髪用化粧品類及び洗髪用化粧品類について、当該製品に係る容器又は外箱等に、使用者に対するアレルギー等の皮膚障害への注意喚起に関する記載の充実を図るよう指導したところである。</p>	<p>有 (平成 18 年 11 月 1 日開催の消費者政策担当課長会議において、提言先の省庁(公正取引委員会、厚生労働省)から対応状況について報告を受け、情報共有を図った。)</p>
2	<p>「シュレッダーの安全性にかかわる情報について」</p> <p>1. 調査、商品テストの概要 「2歳8ヶ月の女兒が、シュレッダーに手の指を挟んで9本切断した」との情報が静岡県消費生活センターから国民生活センターに寄せられた。PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)にも「シュレッダー」による手指の傷害にかかわる子どもの事故が過去3件寄せられており、それらの被害の重篤性に鑑み、事故の原因、海外の文献・事例等について調査を進め、シュレッダーの安全性にかかわる総合的な情報を提供することとした。 そこで、事故同型品を含め家庭で使われる可能性のあるシュレッダー16銘柄を選び安全性にかかわるテストを行った結果、乳幼児の模擬指が投入口に引き込まれ、切断されるものが16銘柄中7銘柄あった。 (平成 18 年 9 月 15 日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成 18 年 11 月提言) 子どもの事故を防止するため安全性に関するガイドラインや規格の策定等を行うこと。 (宛先: 経済産業省商務情報政策局消費經濟部製品安全課)</p>	<p>経済産業省 シュレッダーを対象品目(電気用品名「文書細断機」とする電気用品安全法において、技術基準の改正中(平成 19 年 3 月 29 日パブリックコメント終了)。今後 TBT 通報を経て公示・施行する予定。主な改正内容は下記のとおり。 注意表示の要求 文書投入口の近傍に、使用上の注意事項をわかりやすい方法で表示すること。 安全インターロックの操作の制限 誤って安全インターロックを解除してしまわないような構造(容易に手の届く場所への設置の防止)にすること。 使用者がすぐに電源を遮断することができるスイッチを設置すること。 危険な可動部に対する試験用プローブによる試験の要求 文書投入口から細断機構まで容易に指が届かないよう考慮し、設計すること。  以上の改正内容については、事業者に対して技術基準の遵守を徹底するよう呼び掛ける予定。</p>	<p>無 (複数省庁に跨がる案件ではないため)</p>
3	<p>「自転車用空気入れの安全性について」</p> <p>1. 商品テストの概要 国民生活センター危害情報システムには、自転車用空気入れを使用中に部品が折れたり外れたりしてけがをしたという事例が寄せられている。これらは握りを押し下ろすなど動きが早い操作中に起きていることが多く、骨折</p>	<p>経済産業省 自転車用空気入れの製造事業者を会員とする社団法人自転車協会に対し、自転車用空気入れ製造に係る品質確保につき指導し、同協会会員あてに注意喚起を行った。また、我が国で販</p>	<p>無 (複数省庁に跨がる案件ではないため)</p>

	<p>など重傷となるケースが目立つ。また、空気入れのタイプとしては、最も普及しているフットポンプタイプ(握りを垂直に押し下ろすタイプ)での事故事例が多い。</p> <p>そこで、フットポンプタイプの空気入れについて、強度を中心とした安全性のテストを行い、消費者へ情報提供することとした。</p> <p>(平成 18 年 10 月 6 日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成 18 年 11 月提言)</p> <p>事故防止のため品質管理の徹底や品質改善などについて関係業界への指導を行うとともに、今回のテスト結果や現状の商品を踏まえて、JIS規格の改正を行うこと。</p> <p>(宛先:経済産業省製造産業局車両課・商務情報政策局消費経済部製品安全課)</p>	<p>売される自転車用空気入れの多くが中国製及び台湾製となっている現状に鑑み、関係団体を通じて、中台両国の該当製造事業者団体会員あて注意喚起を行った。</p> <p>自転車用空気入れに関する現行のJIS規格「JIS D 9455 自転車用空気ポンプ」について、財団法人自転車産業振興協会に対して製品の安全性確保の上で見直すべき規格事項の検討を促した。これを受け、同協会では、平成18年12月以降、同JIS規格の改正案の検討を行っている。</p> <p>また、所管団体である財団法人製品安全協会のSG制度においても、技術基準の見直しを行った。</p>	
4	<p>「スプレー缶製品の使用上の安全性について」</p> <p>1. 商品テストの概要</p> <p>塗料、殺虫剤など、スプレー缶製品(エアゾール製品)は日常生活のさまざまなところで使われている。一方で、国民生活センター危害情報システムには、2000年度以降「スプレー缶」に関する事故事例が211件寄せられ、事故は後を絶たない。そこで、事故事例を分析して事故の再現テストを行い、事故に至るメカニズムを検証した。その結果、使用方法によって凍傷や凍結、引火、爆発や破裂の事故が起こる可能性があることがわかった。テスト結果をもとに、スプレー缶製品の使用上の安全性について、消費者へ情報提供を行った。また、スプレー缶の適切な廃棄方法についても情報提供を行った。</p> <p>(平成 18 年 11 月 8 日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成 18 年 12 月)</p> <p>廃棄方法の周知徹底とともに、使用者の事故防止の観点から、より安全な廃棄方法で全国的な統一がなされる方向で検討を行うこと。</p> <p>ガス抜き時の事故事例が未だに寄せられていることから、ガス抜きが容易にできる構造の導入を指導すること。</p> <p>(宛先:環境省 廃棄物・リサイクル対策部 廃棄物対策課)</p> <p>高圧ガス保安法に基づく高圧ガスの表示が記載されていないものがあった。適正な表示を指導すること。</p> <p>(宛先:経済産業省 原子力安全・保安院 保安課)</p>	<p>環境省</p> <p>、中央適正処理困難指定廃棄物対策協議会(座長:大阪市)においてエアゾール缶製品等の適正処理に向けて検討するとともに、経済産業省とともに政府広報等により、エアゾール製品等のリサイクルに向けた適正な排出について、消費者への周知を実施した。</p> <p>エアゾール製品等業界に対しては、エアゾール製品の充填物を安全に排出する工夫を求めてきた結果、平成 19 年 4 月を目前に中身排出機構(充填物を容易に排出できる装置)等を装着した製品へ転換されることとなった。</p> <p>経済産業省</p> <p>高圧ガス保安法に基づく高圧ガスの表示の記載に関して、NITEを通じて事実関係を確認した。NITEからの報告に基づき、平成19年4月に、適正な表示を行っていなかった当該エアゾールの輸入販売者に対して、改善指導を行った。</p>	<p>有</p> <p>(平成 18 年 12 月 26 日開催の消費者政策担当課長会議において、提言先の省庁(環境省、経済産業省)から対応状況について報告を受け、情報共有を図った。)</p>
5	<p>「若者のマルチ取引の相談増加について」</p> <p>1. 調査の概要</p> <p>PIO - NETに寄せられた消費生活相談のうち、マルチ取引に関する相談は、2001年度以降、毎年 20,000 件前後の相談が寄せられており、2005 年度は 21,544 件と前年度に比べ増加した。契約当事者は 20 歳代が多く、学生が契約したケースが増加しており、最近の相談では、商品等を購入する際、消費者金融の利用を勧められたケースも目立つ。</p> <p>そこで、消費者被害の未然・拡大防止を図るため、特に若者がトラブルに遭った相談事例等の情報提供を行った。</p> <p>(平成 18 年 11 月 8 日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成 18 年 12 月)</p> <p>社会的知識・経験が不十分で継続的な定期収入もない学生に対して連鎖販売取引を勧誘すること、特に消費者金融等を利用して勧誘を行うことは適合性の原則に照らして問題があり、連鎖販売取引における禁止行為が行われた場合の対応を強化すること。</p> <p>友人・知人から「食事しないか」「久しぶりに会わないか」等と誘われ、実際に会うと、連鎖販売取引の勧誘が始まり断れない状況だった、というケースが見られる。最初のアプローチの段階で、連鎖販売取引の勧誘を行う旨を明らかにするよう検討すること。</p> <p>中途解約に当たって、特定負担が権利や役務の場合、事業者が既にすべて提供済みである等と主張して返金を認めないケースが見られる。特定負担が権利や役務の場合も中途解約の効果が得られるよう検討すること。</p>	<p>経済産業省</p> <p>～平成 19 年 3 月に、学生等に消費者金融から金銭を借り入れさせて、契約を締結させる等の特定商取引法違反行為を行っていた事業者に対して業務停止命令を行う等、厳正な行政処分を行っている。</p> <p>金融庁</p> <p>国民生活センターより、具体的事例について情報提供を受け、全国貸金業協会連合会に対し、各貸金業協会を通じて、個別貸金業者へ一般的な事例紹介と注意喚起をするよう要請した。</p>	<p>有</p> <p>(平成 18 年 12 月 26 日開催の消費者政策担当課長会議において、提言先の省庁(経済産業省、金融庁)から対応状況について報告を受け、情報共有を図った。)</p>

	<p>クーリング・オフの場合、使用した商品の代金や、連れて行かれた講習会の費用を請求される場合がある。しかし消費者にとって試しに商品を使用したことによる利益や講習会に出席したことによる利益はないと思われる。更に商品代金を基に清算することにより、実質的に消費者に負担が生じる。クーリング・オフした場合の解釈をより明確にすること。</p> <p>(宛先:経済産業省消費経済政策課)</p> <p>以下について、消費者金融会社及び業界団体に周知・指導すること。</p> <p>若年層から消費者金融に融資の申し込みがあった場合、年齢、職業、使用目的等を確認し適合性の問題がないか等厳しく審査を行うこと。特に連鎖販売取引において、継続的な定期収入がない学生に対し過剰とも思える融資を行っている例が見られる。学生であるにもかかわらず、学生ではないと申告させるケースも見受けられるので、審査を慎重に行うこと。</p> <p>(宛先:金融庁監督局総務課金融会社室、総務企画局企画課信用制度参事官室)</p>		
6	<p>「高麗人参を主原料とした「健康食品」について」</p> <p>1. 商品テストの概要</p> <p>PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)には、高麗人参を含む「健康食品」についての危害情報が約5年間で103件寄せられている。高麗人参を主原料とした「健康食品」について、身体作用のある有効成分の量を市販の医薬品と比較した。また、残留農薬などの安全面についてもテストを行った。さらに使用する際の注意表示や含まれる高麗人参由来成分量の表示などを調べ、その傾向を分析した。</p> <p>(平成19年1月10日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成19年2月)</p> <p>高麗人参を食品に使用する際、有効成分量や注意表示に関するガイドラインを作成するよう指導すること。</p> <p>栄養機能食品としての表示が不十分な銘柄について、適切な表示が行われるよう指導すること。</p> <p>ジンセノサイド量から医薬品として問題があると思われる銘柄があったので、改善するよう指導すること。</p> <p>残留農薬について適正に指導すること。</p> <p>(宛先:厚生労働省 医薬食品局食品安全部基準審査課新開発食品保健対策室 厚生労働省 医薬食品局監視指導・麻薬対策課 厚生労働省 医薬食品局食品安全部監視安全課)</p>	<p>厚生労働省</p> <p>従来より、「いわゆる健康食品」の摂取量及び摂取方法等の表示に関する指針について(平成17年2月28日食安発第0228001号)により、一日当たりの摂取目安量については、当該食品が含有する成分に応じ、科学的根拠に基づき設定して表示することや、過剰摂取等による健康被害の発生が知られているもの又はそのおそれがあるものについてはその旨を表示すること等、適切な運用がなされるよう都道府県等及び関係業界に対し周知徹底を図っているところである。</p> <p>栄養表示基準に適合しない食品があるかどうかは、都道府県等と協力し、食品衛生監視員等が食品の収去等を行って判断しており、栄養表示基準に適合しない場合や内容に誤りがある場合等には、随時指導を行っているところである。</p> <p>なお、栄養機能食品については、平成17年2月に制度の見直しが行われ、栄養機能食品である旨の表示と併せて機能を表示しようとする栄養成分名を表示すること、バランスのとれた食生活に関する注意表示をすること等が義務づけられたところであるが、平成18年3月31日までに製造され、加工され、又は輸入された栄養機能食品の表示については、経過措置としてそのような義務の対象外とされている。</p> <p>当該製品の製造販売業者に対し、所管の都道府県を通じて立入検査を行ったところ、当該製品は承認規格に合致していることが確認されている。</p> <p>しかしながら、平成18年4月に改正された第15改正日本薬局方(平成18年厚生労働省告示第285号)においては、当該製品の原料であるニンジンのジンセノサイド含有量が新たに定められており、その経過措置期間が平成19年9月30日までとされていることから、早急に新薬局方に対応させるよう指導を行ったところである。</p> <p>提言を受け、平成19年1月11日、関係自治体に対し、当該製品について、食品衛生法上の基準への適否に関して調</p>	<p>無</p> <p>(複数省庁に跨がる案件ではないため)</p>

		<p>査を依頼した。これまでの調査結果からは、農薬等の残留基準値に係る経過措置、原材料での適合性を勘案すると、食品衛生法違反と判断されるものはないと関係自治体から報告を受けているところである。</p>	
7	<p>「中食のフライについて」</p> <p>1. 商品テストの概要</p> <p>最近、メタボリックシンドロームなど健康との関わりから、脂質の摂り方については注目されている。一方で、中食としてよく利用されるフライは、脂質の多い惣菜であるが、表示がほとんどないため脂質の量や使用されている揚げ油の種類についての情報があまりない。また、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)には、フライ類に関して「油の酸化が心配」「食べたら嘔吐、下痢をした。」などの相談が寄せられている。</p> <p>そこで、中食のフライについて、脂質の量、質を中心に、揚げ油の酸化などについてもテストし、手作りとの違いや、利用する上での注意点を調べた。 (平成 19 年 2 月 7 日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成 19 年 2 月)</p> <p>揚げ油の酸化の程度が「弁当及び惣ざいの衛生規範」の目安を超えていたものがあったので、品質管理を徹底するよう指導すること。</p> <p>(宛先:厚生労働省医薬食品局食品安全部監視安全課) 栄養成分表示に誤差の許容範囲を超えているものがあったので、改善の指導をすること。 (宛先:厚生労働省医薬食品局食品安全部基準審査課新開発食品保健対策室) スーパー等のバックヤードで製造し容器包装した惣菜について、JAS 法の表示対象とすること。 (宛先:農林水産省消費・安全局消費・安全政策課) トランス脂肪酸について、現状の摂取量の調査や、対応についての検討をすること。 (宛先:内閣府食品安全委員会事務局情報・緊急時対応課)</p>	<p>厚生労働省</p> <p>弁当及び惣ざいの製造については、従来より、都道府県等において、「弁当及び惣ざいの衛生規範」(昭和 54 年 6 月 29 日環食第 161 号)に則り、食品等事業者に対する指導が行われているところである。</p> <p>また、平成 19 年 1 月 31 日、都道府県等に対し、従来より示している衛生管理の指針である衛生規範に従うよう広域流通食品等事業者を指導すること等を通知。(関係食品等事業者団体の長に対しても、本通知内容の周知を依頼。)</p> <p>消費者に対する情報提供の観点からは、惣菜等についても栄養成分表示を行うことは一般的に望ましいと言える。</p> <p>一方で、惣菜等については、調理や原料となる生鮮食品(肉、魚、野菜等)中の成分の変動により誤差が大きくなる可能性が高いものもある。</p> <p>いずれにしても、都道府県等の食品衛生監視員等が食品の収去を行い、検査の結果、栄養表示基準に適合しない場合や表示内容に誤りがある場合等には、随時指導を行っているところである。</p> <p>さらに、表示が著しく事実に相違する場合又は著しく人を誤認させるような場合には、健康増進法に基づく虚偽誇大表示として指導・取締を行っている。</p> <p>農林水産省</p> <p>スーパー等のバックヤードで製造し容器包装した惣菜のように、製造したものをその場で消費者に直接販売する場合は、その商品の品質を把握し、かつ、消費者から求められればその商品についての情報を答えられる立場にあることから、JAS 法による表示義務の対象外としている。</p> <p>食品安全委員会</p> <p>平成 16 年にトランス脂肪酸に関する情報をファクトシートとしてまとめ、ホームページで公開。さらに、トランス脂肪酸の食品中の含有量、摂取量の定量的な把握などの基礎的な調査が少ないことなどから、18 年度、日本人のトランス脂肪酸の摂取量を把握するため、食品のトランス脂肪酸の含有量・摂取量に関する調査を実施しているところである。</p>	<p>有</p> <p>(平成 19 年 2 月 28 日開催の消費者政策担当課長会議において、提言先の省庁(厚生労働省、農林水産省、食品安全委員会)から対応状況について報告を受け、情報共有を図った。)</p>

8	<p>「第三者がとらえた高齢者ホーム」について」</p> <p>1. 調査、研究の概要 利用者支援制度のもと、第三者として介護を要する高齢者が集団で暮らすホームを訪問している人たちが、入居者の暮らしについてどのように見聞しているかを把握し、入居者の権利擁護のあり方を検討するために、2006年8月～9月、調査を実施した。調査を依頼した第三者とは「第三者評価機関の評価者」、「地方自治体が派遣する介護相談員」、「介護サービス情報公表制度の調査員」、「地域福祉権利擁護事業の専門員等」、「成年後見人等」である。訪問したホームとは、特別養護老人ホーム、老人保健施設、認知症高齢者グループホーム、有料老人ホームである。 調査の結果、高齢者ホームにおける介護サービスの質や権利擁護、第三者の活用、さらに、第三者のチェックの質にかかわる問題点が明らかとなった。 (平成19年3月7日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成19年3月) 入居者側からのサービスのチェックが重要 第三者のチェックは生活実態を把握したうえでなされることが肝要 事業者は、第三者を活用し、自浄に向けた努力が不可欠 可能な限り入居者の意思を尊重することが大切 個人の尊厳を大切にす意識と援助技術の研修の充実が重要 (宛先:厚生労働省老健局, 社会・援護局)</p>	<p>厚生労働省</p> <p>提言された内容については次のとおり所要の措置を講じているところであるが、今後とも必要に応じて施策を検討するところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービス第三者評価事業においては、利用者の生活実態やサービスの特性を踏まえて設定された評価項目に基づき、実施されているところである。</li> <li>・福祉サービス第三者評価事業の評価調査者及び地域福祉権利擁護事業の専門員については、倫理観や援助技術に関する内容を含んだ研修を国等により実施しているところである。</li> <li>・介護保険法の規定において、認知症高齢者グループホーム等の事業者は、「定期的に外部の者による評価を受けること」、「利用者、利用者の家族及び地域住民の代表等から構成される運営推進会議を設置し、同会議による評価を受けること」等とされている。</li> <li>・特別養護老人ホーム等の認可・指定基準において、入所者の意思及び人格を尊重することとしている。</li> <li>・平成18年4月よりユニット型特別養護老人ホーム等における職員に対してユニットリーダー研修を行うこととしている。</li> <li>・有料老人ホーム設置運営標準指導指針等で入居者等だけでなく学識経験者等の第三者も加えた運営懇談会等の設置によりサービスの内容等についての要望等を反映させる場を設けること等といった所要の措置を講じている。</li> </ul>	<p>無 (複数省庁に跨がる案件ではないため)</p>
9	<p>「利用者と施設長がみた保育サービスの実態」について</p> <p>1. 調査、研究の概要 保育サービスをめぐる変化の中で、保育所等の利用者(保護者)と提供者(施設長)のそれぞれが抱える問題点と課題を消費者の視点から探るため、2006年9月～10月、双方を対象に2つの調査を実施した。本調査における保育所等とは、施設型保育と個別型保育である。 調査の結果、保育サービスの質、保育中の事故、保育料等にかかわる問題点が明らかになるとともに、施設種類ごとにみた保育サービスの格差等が浮き彫りになった。 (平成19年3月7日公表)</p> <p>2. 提言内容(平成19年3月) 保育サービスの質の向上のためには、専門職の育成と第三者評価の実施が必要 安全性に配慮し、事故予防に向けた取り組みが不可欠 入園前に、書面によって情報を開示することが必要 良質な保育サービスを受けるには、保育スタッフの就労条件をよくすることが肝要 保育サービスの格差を縮小する取り組みが重要 (宛先:厚生労働省雇用均等・児童家庭局)</p>	<p>厚生労働省</p> <p>提言された内容については、児童福祉法、児童福祉施設最低基準等に基づき、所要の措置を講じているところである。例えば、児童の安全につき、「児童福祉施設等における児童の安全の確保について」(平成13年6月15日雇児総発第402号)において日頃の職員の協力体制や保護者等の緊密な連絡体制等について周知を図っている。 今後とも、保育内容の維持向上に資するよう必要な予算の確保に努めるなど所要の措置を講じてまいりたい。</p>	<p>無 (複数省庁に跨がる案件ではないため)</p>

1 これ以前に行われた政策提言については、「消費者基本計画の検証・評価・監視について(平成18年7月26日消費者政策会議)」において、その内容と提言を受けた省庁の対応について公表済み。

2 提言先が複数省庁の場合、課長会議の議題の対象となる。

36【 消費者からの苦情相談の活用】

消費生活相談の現場でキャッチした警戒を要すると思われる悪質商法についての情報を高齢者やその家族、日頃から高齢者に接している周りの方々へ迅速に届ける。[平成18年度に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>内閣府 厚生労働省 経済産業省 国土交通省 国民生活センター</p>	<p>高齢者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止のための「高齢者の消費者トラブルの防止に向けて（平成18年4月13日 高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会決定）」に基づき、平成18年8月30日より、メールマガジン「見守り新鮮情報」を発行している。</p> <p>平成19年3月23日現在の「見守り新鮮情報」の受信者は、民生委員725名、福祉関係者2,869名、行政関係者3,420名、ボランティア578名、その他6,522名の合計14,114名である。</p> <p>障害者への拡大</p> <p>平成19年度においては、高齢者に加え障害者の消費者トラブル未然防止・拡大防止のための「高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止に向けて（平成19年3月20日 高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会）」をとりまとめた。</p> <p>具体的には、以下の通りである。</p> <p>障害者やその周りの方々に対し、「見守り新鮮情報」を配信する。</p> <p>「高齢者・障害者見守りボランティア」を育成するために、全国300か所で、育成講座を開講する。</p> <p>高齢者や障害者を見守る各地での取り組みを広く広報し、見守り活動の参考に資する。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <p>平成18年8月30日の発行開始から、平成19年3月23日現在、第15号まで発行している。</p> <p>主な内容としては、悪質性、多発性、新規性、拡大性などの観点から事例を選び、被害内容、悪質商法の手口、助言を中心に発行している。</p> <p>有効性</p> <p>メールマガジン「見守り新鮮情報」を配信してから約3ヶ月を経過した平成18年12月にメールマガジン登録者へのアンケートを実施した。回答者数は、2,863人であり、全登録者の約20%に相当する。</p> <p>月2回の発行頻度、文字数、内容、チラシとして配布できるリーフレット版についても大多数が適当であると回答している。</p> <p>以上のことから、本メールマガジンにより、高齢者の消費者トラブルの未然防止、拡大防止が図られていると思慮される。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>平成19年度においては、登録件数を増加させることや悪質商法に関する情報をキャッチしてから発行するまでの期間をできるだけ短くする点等に留意しつつ、メールマガジン「見守り新鮮情報」を発行することとする。</p>

37【 緊急な消費者トラブルへの対応】

「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」に基づいて、口座売買の取締りを強力に推進する。[平成18年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）																								
警察庁	<p>平成18年中に、「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」に基づき、預貯金通帳等を有償で譲り渡す行為をしていた被疑者を検挙するなど、132事件185人に対して同法を適用した。</p> <p>平成18年中の月毎の検挙事件数の推移</p> <table border="1" data-bbox="409 638 1214 737"> <thead> <tr> <th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9件</td><td>6件</td><td>2件</td><td>6件</td><td>31件</td><td>20件</td><td>9件</td><td>10件</td><td>7件</td><td>13件</td><td>12件</td><td>7件</td> </tr> </tbody> </table> <p>また、警察では、振り込め詐欺等に用いられている口座について、他人名義や架空名義等で不正に開設する行為や、その売買行為について、「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」のほか、詐欺罪又は盗品等有償譲受け罪を適用しており、平成18年中には1666件、912人を検挙している。</p>	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	9件	6件	2件	6件	31件	20件	9件	10件	7件	13件	12件	7件	<p>〔評価〕</p> <p>「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」を積極的に活用し、口座売買の取締りを推進したことにより口座の不正売買の防止に寄与した。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」に基づいて、口座売買の取締りを協力を推進する。</li> <li>・警察庁では、振り込め詐欺対策に関し、「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」を含め、関係法令を駆使して適切に対処するよう都道府県警察を指導しており、今後とも、その指導教養に努めるとともに、関係機関との情報交換等必要な連携を図りたいと考えている。</li> </ul>
1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月															
9件	6件	2件	6件	31件	20件	9件	10件	7件	13件	12件	7件															

38【 緊要な消費者トラブルへの対応】

預金口座の不正利用に係る消費者からの情報等を金融機関等に提供するとともに、当該提供件数等について四半期毎にとりまとめ公表する。[平成18年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
金融庁	<p>15年9月より、預金口座の不正利用問題に関し、金融庁及び財務局等において預金口座の不正利用に関する情報を受け付けた場合には、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を実施しており、これまで13,542件の情報提供を行い、金融機関において6,996件の預金口座の利用停止、5,453件の預金口座強制解約が行なわれている。</p> <p>広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、金融庁及び財務局等において金融機関及び警察当局へ情報提供を行った件数を四半期毎に取りまとめ公表しており、19年1月31日に18年度第3四半期（18年10月から12月末）の公表を行なった。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <p>18年10月から12月末までに金融機関に対し情報提供を行った件数は563件となっており、16年1月から3月末までの情報提供件数2,171件をピークに情報提供件数は漸減傾向にある。</p> <p>この要因の一つとして、各金融機関における問題意識が高まり、本人確認事務の徹底、不正利用口座の早期処理が進んでいるものと考えられる。</p> <p>関係省庁間の連携</p> <p>当該預金口座の不正利用に関する情報については、警察当局にも情報提供を行っている。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>引き続き、金融機関等に対し不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、四半期毎に公表を行なう。</p>

39 【緊要な消費者トラブルへの対応】

「携帯音声通信事業者による契約者等の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」の適切な運用が図られるよう、事業者からの相談対応等の必要な措置を講ずる。[平成18年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
総務省	<p>平成18年4月1日の「携帯音声通信事業者による契約者等の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」(平成17年法律第31号。以下「法」という。)の全面施行を受け、総務省としては以下の対策を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者等からの相談への適切な対応</li> <li>・法違反事案が発生した場合の厳正な対処</li> </ul> <p>対策の実施状況は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年4月以降、事業者等からの相談に適切に対応した。</li> <li>・平成18年9月に発覚した販売代理店での法違反事案に対して、同年11月に当該販売代理店への法に基づく是正命令並びに当該販売代理店を監督する携帯電話事業者及び業界団体への再発防止の要請を実施した。</li> </ul>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法の適切な運用を確保するため、事業者等からの相談に対しては迅速に回答している。</li> <li>・平成18年9月に発覚した販売代理店での法違反事案に対して迅速に対応し、同年11月には当該販売代理店への是正命令等必要な措置を行った。</li> </ul> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年4月1日以降、携帯電話事業者によって、全ての新規回線契約及び回線譲渡について、契約者又は譲受人の本人確認が実施される等、法の適切な運用が円滑に行われている。</li> </ul> <p>関係省庁間の連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法を共管する警察庁と定期的な意見交換を行う等密接な連携を図っている。</li> </ul> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>引き続き法の適切な運用が図られるよう、事業者等からの相談対応等の必要な措置を講ずる。</p>

40【 緊要な消費者トラブルへの対応】

未公開株等の高い収益を謳い文句とした金融取引を持ちかける無登録業者による違法な勧誘行為について、被害の未然防止及び拡大防止のための措置を引き続き講ずる。 [平成 18 年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>金融庁 警察庁</p>	<p>未公開株等の違法勧誘に対する国民への注意喚起（金融庁） 無登録業者による未公開株の勧誘に関する被害が増加している状況に鑑み、被害の拡大防止を図る観点から、これまで行ってきた当庁HPでの一般投資家に対する注意喚起に加え、政府広報オンライン・映像コーナーに、広く国民に注意喚起を呼びかけるための動画を公開した。</p> <p>警察による資産形成事犯の取締り（平成18年中） 消費者の利殖願望につけ込み「元本保証」、「高配当」等をうたい文句に多額の出資をさせる預り金事犯、無登録業者による未公開株取引等の証券取引事犯、その他先物取引事犯、ねずみ講事犯等の資産形成事犯を17事件、73人検挙した。</p>	<p>〔評価〕 有効性 金融庁においては、広く国民に注意喚起を行うことにより被害の拡大防止を、警察庁においては、取締りを通じて被害の拡大防止を図った。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 金融庁としては、今後も引き続き、国民に対しHP等を通じて注意喚起を行っていくこととする。 警察庁としては、引き続き、消費者の利殖願望につけ込んだ預り金事犯や無登録業者による証券取引事犯等の取締りを継続していく。</p>

41【 緊急な消費者トラブルへの対応】

キャッシュカード利用者へのカード管理上の注意喚起を図るとともに、各種の手口に対応した防止策を促進する。また、想定されるリスク等に対する対策についてその有効性を検証し、ATMのセキュリティ強化のための検討を行う。[平成18年度に一定の結論を得る。] 41

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）									
<p>金融庁 警察庁</p>	<p>ATMシステムのセキュリティ強化のための検討 平成18年3月～6月にかけて、金融庁、警察庁及び各金融関係団体を構成員とする「情報セキュリティに関する検討会」を開催。本検討会では、体制の構築時、利用時、被害発生時などの各段階のリスクについて、国内外の犯罪事例や現時点において想定し得る犯罪手口などの情報を網羅的に収集するとともに、各種セキュリティ対策の有効性を検証。その検討結果を各金融機関に還元。</p> <p>ATMシステムのセキュリティ対策についての監督 金融庁は、平成19年1月、情報セキュリティに関する検討会での検討結果を実行ならしめるため、「主要行等及び中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」を改正し、ATMシステム等のセキュリティ対策に関する監督上の着眼点を明確化。</p> <p>注意喚起 金融庁は、平成19年3月、預貯金者保護法の施行状況等を把握するため、偽造キャッシュカード等による被害の発生状況等を取りまとめ公表。また、金融庁及び警察庁ホームページや金融庁広報誌アクセスFSAにおいて、キャッシュカードの管理等に関する注意喚起を実施。</p>	<p>〔評価〕 進捗度 情報セキュリティに関する検討会において、犯罪手口などの情報を網羅的に収集するとともに、各種セキュリティ対策の有効性を検証。本検討会における検討結果の各金融機関への還元、監督指針の改正を通じて、金融機関における各種の手口に対応した防止策実施を促進。金融庁ホームページにおいて、利用者に対し、キャッシュカードの管理等に関する注意喚起を実施。</p> <p>有効性 これまでの各般の取組みを通じて、金融機関では、高度な認証技術（ICキャッシュカード・生体認証技術）、情報漏洩防止策（類推されやすい暗証番号等の変更を誘導）、異常取引検知システム等を導入。一方で、偽造・盗難キャッシュカードによる被害は依然として多数発生しており、金融機関においては、より一層のATMシステムのセキュリティ強化のための取組みが必要。</p> <p>（参考）偽造・盗難キャッシュカードによる被害の発生状況</p> <table border="1" data-bbox="1272 837 2020 938"> <thead> <tr> <th></th> <th>17年度</th> <th>18年度(注)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>偽造キャッシュカード被害</td> <td>892</td> <td>357</td> </tr> <tr> <td>盗難キャッシュカード被害</td> <td>6,037</td> <td>5,235</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注）18年度は、4月～12月までの9ヶ月間の集計。</p> <p>関係省庁間の連携 金融庁、警察庁及び各金融関係団体との間で、金融機関防犯連絡協議会や情報セキュリティに関する検討会を設置しており、犯罪手口や金融機関の防犯対策等に関する情報交換及び協議・検討を実施。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 引き続き、偽造・盗難キャッシュカードによる被害防止に向け、利用者に対する注意喚起を行う。 金融機関における偽造・盗難キャッシュカード対策の実施状況をフォローし、適切な指導・監督を行う。</p>		17年度	18年度(注)	偽造キャッシュカード被害	892	357	盗難キャッシュカード被害	6,037	5,235
	17年度	18年度(注)									
偽造キャッシュカード被害	892	357									
盗難キャッシュカード被害	6,037	5,235									

42【 緊要な消費者トラブルへの対応】

フィッシングについて、技術的な対策等について検討するとともに、国民への注意喚起を行う。また、フィッシングに係る取締りを推進する。[平成18年度以降継続的に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
警察庁	<p>(1) フィッシングに関する広報啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・警察庁ホームページにおいて、フィッシングに関する注意喚起を実施した。</li> <li>・インターネット安全・安心相談システムにおいて、フィッシングに関する相談を受け付け、その対応方法について情報提供している。平成18年中は、4,014件のアクセスがあった。</li> <li>・各都道府県警察において、関係企業等に対して、フィッシングに関する情報提供及び注意喚起を行うとともに、サイバーセキュリティ・カレッジ（各種セミナーによる講演）等での広報啓発を実施している。</li> </ul> <p>(2) フィッシングに係る取締り</p> <p>各都道府県警察において、不正アクセス行為の取締りとともにフィッシングに係る取締りを推進している。平成18年中に検挙した不正アクセス行為703件のうち、フィッシングによって識別符号を入手、窃用したものは220件となり、平成17年の1件と比べ激増した。また、海外に存在するフィッシングサイトについて、海外の警察機関を通じて、そのサイトの閉鎖を要請した。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フィッシングの取締り状況を踏まえて注意喚起を迅速に実施した。</li> </ul> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フィッシングに係る取締りを推進することにより、フィッシングの抑止に寄与した。</li> <li>・海外に作成されたフィッシングサイトの閉鎖を要請することにより、消費者の被害防止に寄与した。</li> <li>・全国の都道府県警察において、平成18年中に約80件のフィッシングに関する情報提供・相談を受け付け、被害防止のためのアドバイス等を実施した。</li> </ul> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>(1) フィッシングに関する広報啓発</p> <p>フィッシングの取締り状況を踏まえ、被害防止のための知識を普及するための効果的な広報啓発等被害防止対策を推進する。</p> <p>(2) フィッシングに係る取締り</p> <p>相談対応やサイバーパトロールにて認知したフィッシングについて引き続き取締りを実施する。</p>

42【 緊要な消費者トラブルへの対応】

フィッシングについて、技術的な対策等について検討するとともに、国民への注意喚起を行う。また、フィッシングに係る取締りを推進する。[平成18年度以降継続的に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>総務省</p>	<p>総務省は、フィッシングへの対応として、電気通信事業者（ISP）間の情報共有や効果的な対策を促進するため、平成17年から「フィッシング対策推進連絡会」を定期的で開催し、平成18年度は2回開催している。</p> <p>平成18年度は、同連絡会を通して、フィッシングメールへの有効な対策技術（送信ドメイン認証技術や25番ポートブロック）を紹介するとともに、その法的な留意点もあわせて公表し、事業者及び業界団体等への普及を促進した。</p> <p>また、パンフレット等を通じて、消費者への注意喚起を行った。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性</p> <p>電気通信事業者の技術的取組を促進するため、フィッシング対策技術の法的な留意点を連絡会の場やホームページにおいて、迅速に公表した。</p> <p>有効性</p> <p>フィッシング対策技術の法的な留意点を公表したことにより、電気通信事業者の一層の取組が期待でき、すでに多くの事業者が導入を開始している。</p> <p>関係省庁間の連携</p> <p>フィッシング対策連絡会には、内閣府、警察庁及び経済産業省がオブザーバとして出席しており、また、総務省もフィッシングに関係する他省庁等主催の会議に出席するなど、相互に連携を図っている。</p> <p>平成18年度は、連絡会の場に全国銀行協会等にも出席していただき、フィッシング対策技術の省庁業界横断的な周知に努めた。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>引き続き、フィッシングについて、技術的な対策等について検討するとともに、国民への注意喚起を行う。 [平成18年度以降継続的に実施する。]</p>

42【 緊要な消費者トラブルへの対応】

フィッシングについて、技術的な対策等について検討するとともに、国民への注意喚起を行う。また、フィッシングに係る取締りを推進する。[平成18年度以降継続的に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>経済産業省</p>	<p>平成17年度より、フィッシングの対象となるクレジットカード会社、銀行、ネットショッピング事業者・業界団体の他、対策を提供できるセキュリティ関連の事業者・団体などを中心としたフィッシング対策協議会の設立（平成17年4月）を支援。当省をはじめ、総務省、警察庁など関係府省庁がオブザーバとして参加。同協議会は、官民連携の下、米国のように被害が拡大する前の段階で一般消費者に対し注意喚起を徹底する観点から、情報収集・提供を中心とした活動を実施。平成18年度の具体的な活動内容は次の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に引き続き、消費者への注意喚起のためのリーフレットを銀行、クレジットカード会社などを經由して配布（約12万枚）するとともに、雑誌広告等を掲載。</li> <li>・日本で確認されているフィッシングメールについての情報や米国の状況など、国内外のフィッシング関連情報を収集し、ホームページや各種セミナーでの講演等を通じて情報提供。</li> <li>・情報収集・提供のあり方について議論する他、協議会会員間でフィッシング対策に関する先進的な取組みを共有するため、1～2ヶ月に一度、情報収集・提供に関するワーキンググループを開催。</li> </ul>	<p>〔評価〕</p> <p>関係機関との連携</p> <p>フィッシングに係る手口、先進的な取組み、対策手法等について、業界横断的な情報共有の場が設置されたことにより、フィッシング対策に係る連携が促進されている。</p> <p>有効性</p> <p>同協議会に対し届け出られた関連情報をもとに協議会をハブとした情報連携の結果、フィッシングウェブサイトが閉鎖された。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>フィッシングに係る新しい手口が随時確認されているため、引き続き注意喚起を中心とした一般消費者への普及啓発を実施することが必要。</p> <p>今後とも同協議会における情報収集・提供の強化を図るとともに、特に国内外に存在しているフィッシングウェブサイトに係る情報については、協議会会員間の連携を通じ、サイト管理者への適切な対応依頼を推進していく。</p>

43【 緊要な消費者トラブル】

耐震強度の偽装問題について、建築物の安全性に対する国民の期待と信頼に応えるため、建築確認・検査の厳格化等を着実に実施するとともに、偽装問題の再発を確実に防止できるような制度の在り方を引き続き検討し、建築士制度の見直し等、結論の得られたものから順次所要の措置を講じる。[平成18年度]

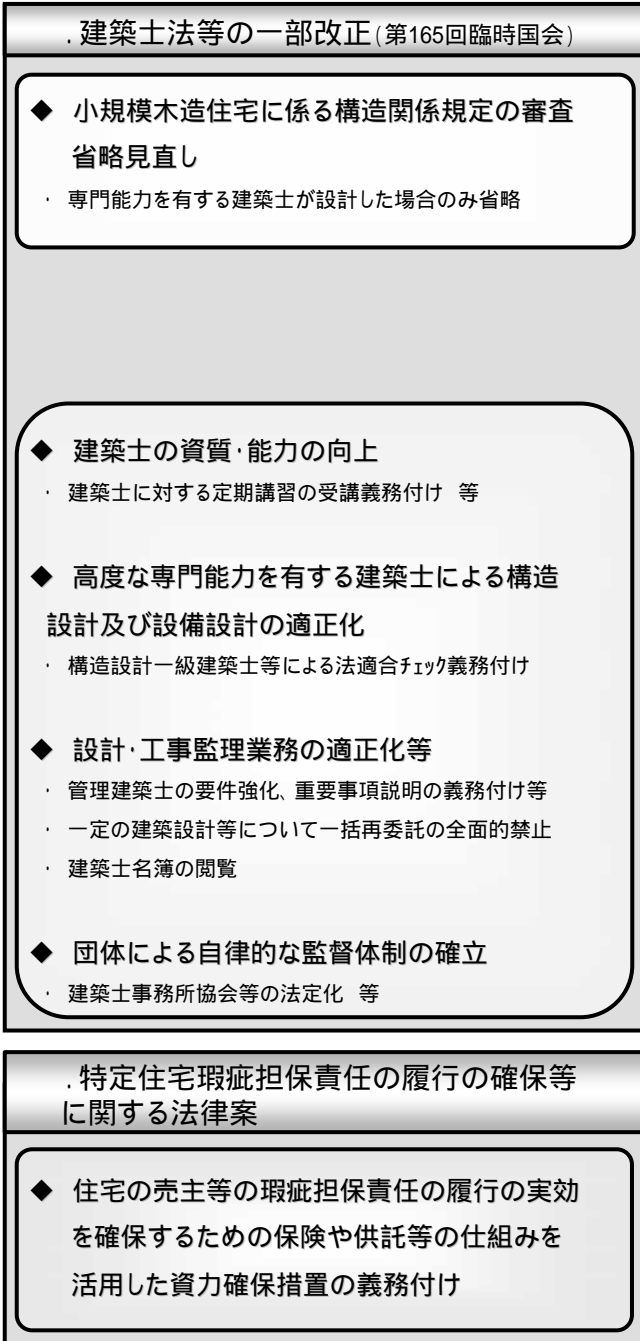
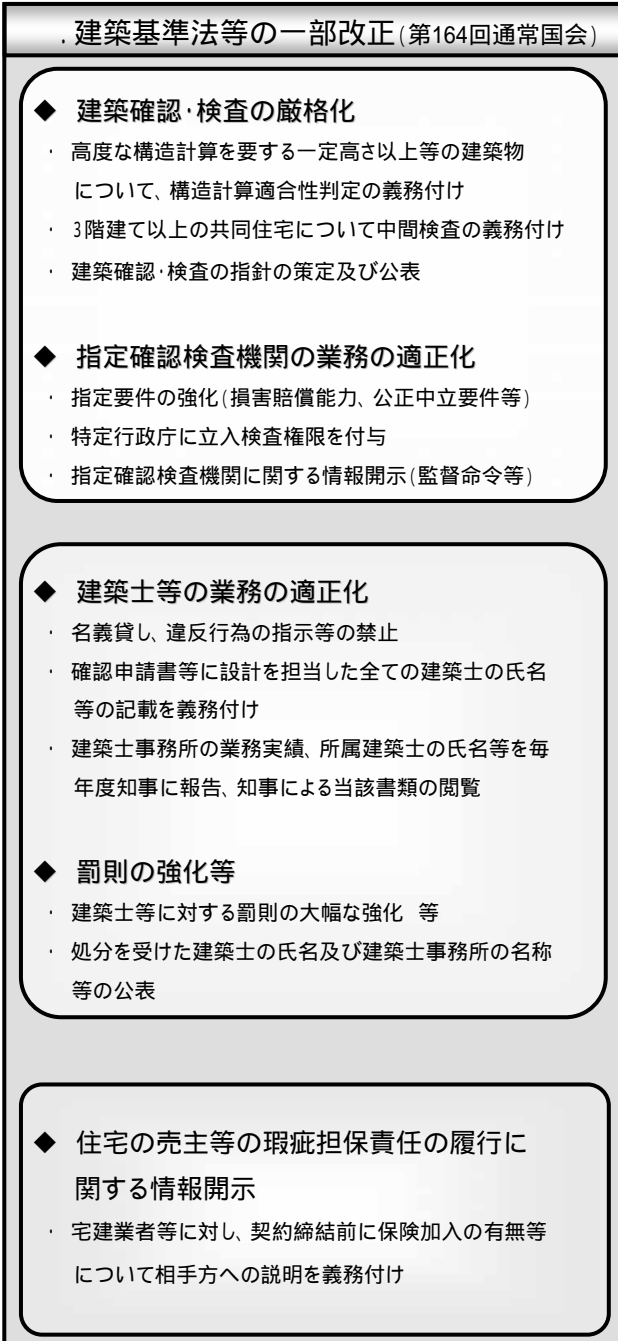
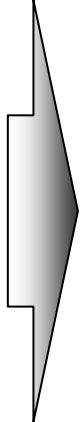
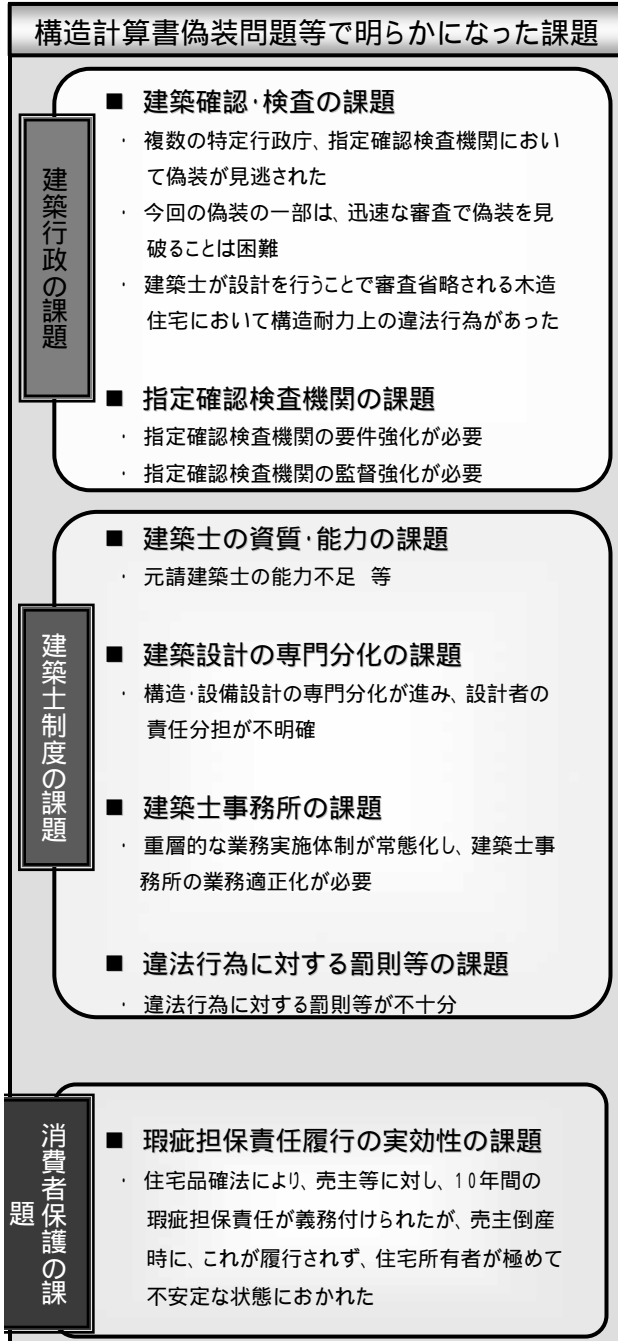
担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
国土交通省	<p>建築基準法等の一部改正法</p> <p>建築確認・検査の厳格化（構造計算適合性判定の導入等）</p> <p>指定確認検査機関の業務の適正化（指定要件（損害賠償能力等）の強化、特定行政庁による指導監督の強化）</p> <p>違反建築物の設計者に対する罰則の強化（懲役刑の導入）</p> <p>建築士・指定確認検査機関の情報開示（処分歴・業務実績）等</p> <p>建築士法等の一部改正法</p> <p>建築士の資質・能力の向上（定期講習の受講義務付け等）</p> <p>構造設計一級建築士等による法適合性確認の義務付け</p> <p>設計・工事監理業務の適正化、消費者への情報開示（契約締結前の重要事項説明の実施、建築士名簿の閲覧等）</p> <p>団体の自律的監督体制の確立（苦情解決業務の実施等）等</p> <p>特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律案</p> <p>新築住宅の売主等に対し瑕疵担保責任を履行するための資力確保を義務付け（住宅建設瑕疵担保保証金又は住宅販売瑕疵担保保証金の供託、住宅瑕疵担保責任保険契約の締結）</p> <p>保険の引受け主体の整備（国土交通大臣が新たに住宅瑕疵担保責任保険法人を指定）</p> <p>紛争処理体制の整備（住宅瑕疵担保責任保険契約に係る住宅の売主等と住宅購入者等の紛争の迅速かつ円滑な処理を図る）</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築基準法等の一部改正法：平成18年3月31日閣議決定、6月21日公布。平成19年6月20日施行。</li> <li>・建築士法等の一部改正法：平成18年10月24日閣議決定、12月20日公布。原則として公布から2年以内に施行。</li> <li>・特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律案：平成19年3月6日閣議決定。住宅瑕疵担保責任保険法人の指定等については公布から1年以内に施行予定。瑕疵担保責任履行のための資力確保の義務付けについては公布から2年6月以内に施行予定。</li> </ul> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・構造計算適合性判定の導入等により建築確認・検査制度を厳格化。</li> <li>・指定基準や指導監督の強化により指定確認検査機関の業務を適正化。</li> <li>・建築士・指定確認検査機関等の処分歴等の公表や重要事項説明の実施等、団体による苦情解決業務の実施により、消費者保護を徹底。</li> <li>・定期講習の受講義務付け等により建築士の資質・能力を向上。</li> <li>・新築住宅の売主等が十分な資力を有さず瑕疵担保責任が履行されない場合においても、住宅建設瑕疵担保保証金・住宅購入瑕疵担保保証金、住宅瑕疵担保責任保険により住宅購入者等の利益を保護。</li> <li>・紛争処理体制の整備により住宅に係る紛争を迅速かつ適正に解決。</li> </ul> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改正法・新法案に基づく措置を着実に実施し、事件の再発防止を図る。</li> </ul>

43【 緊要な消費者トラブル】

耐震強度の偽装問題について、建築物の安全性に対する国民の期待と信頼に応えるため、建築確認・検査の厳格化等を着実に実施するとともに、偽装問題の再発を確実に防止できるような制度の在り方を引き続き検討し、建築士制度の見直し等、結論の得られたものから順次所要の措置を講じる。[平成18年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
国土交通省	<p>建築基準法等の一部改正法</p> <p>建築確認・検査の厳格化（構造計算適合性判定の導入等）</p> <p>指定確認検査機関の業務の適正化（指定要件（損害賠償能力等）の強化、特定行政庁による指導監督の強化）</p> <p>違反建築物の設計者に対する罰則の強化（懲役刑の導入）</p> <p>建築士・指定確認検査機関の情報開示（処分歴・業務実績）等</p> <p>建築士法等の一部改正法</p> <p>建築士の資質・能力の向上（定期講習の受講義務付け等）</p> <p>構造設計一級建築士等による法適合性確認の義務付け</p> <p>設計・工事監理業務の適正化、消費者への情報開示（契約締結前の重要事項説明の実施、建築士名簿の閲覧等）</p> <p>団体の自律的監督体制の確立（苦情解決業務の実施等）等</p> <p>特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律案</p> <p>新築住宅の売主等に対し瑕疵担保責任を履行するための資力確保を義務付け（住宅建設瑕疵担保保証金又は住宅販売瑕疵担保保証金の供託、住宅瑕疵担保責任保険契約の締結）</p> <p>保険の引受け主体の整備（国土交通大臣が新たに住宅瑕疵担保責任保険法人を指定）</p> <p>紛争処理体制の整備（住宅瑕疵担保責任保険契約に係る住宅の売主等と住宅購入者等の紛争の迅速かつ円滑な処理を図る）</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築基準法等の一部改正法：平成18年3月31日閣議決定、6月21日公布。平成19年6月20日施行。</li> <li>・建築士法等の一部改正法：平成18年10月24日閣議決定、12月20日公布。原則として公布から2年以内に施行。</li> <li>・特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律案：平成19年3月6日閣議決定。住宅瑕疵担保責任保険法人の指定等については公布から1年以内に施行予定。瑕疵担保責任履行のための資力確保の義務付けについては公布から2年6月以内に施行予定。</li> </ul> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・構造計算適合性判定の導入等により建築確認・検査制度を厳格化。</li> <li>・指定基準や指導監督の強化により指定確認検査機関の業務を適正化。</li> <li>・建築士・指定確認検査機関等の処分歴等の公表や重要事項説明の実施等、団体による苦情解決業務の実施により、消費者保護を徹底。</li> <li>・定期講習の受講義務付け等により建築士の資質・能力を向上。</li> <li>・新築住宅の売主等が十分な資力を有さず瑕疵担保責任が履行されない場合においても、住宅建設瑕疵担保保証金・住宅購入瑕疵担保保証金、住宅瑕疵担保責任保険により住宅購入者等の利益を保護。</li> <li>・紛争処理体制の整備により住宅に係る紛争を迅速かつ適正に解決。</li> </ul> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改正法・新法案に基づく措置を着実に実施し、事件の再発防止を図る。</li> </ul>

# 構造計算書偽装問題等で明らかになった課題とそれに対する対応



# 建築物の安全性の確保を図るための建築基準法等の一部を改正する法律

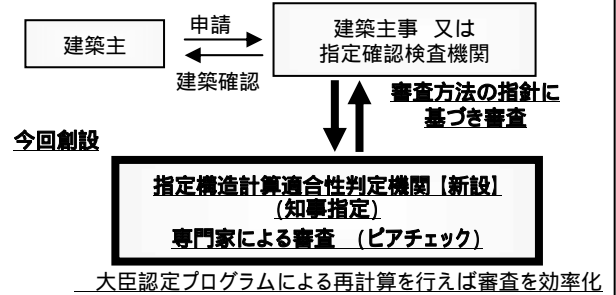
(平成18年6月21日公布 / 平成19年6月20日施行)

## 1. 建築確認・検査の厳格化

一定の高さ以上等の建築物 について  
指定機関による構造計算審査の義務  
付け

木造：高さ13m超又は軒の高さ9m超  
鉄筋コンクリート造：高さ20m超等 等

3階建て以上の共同住宅について  
中間検査を法律で義務付け

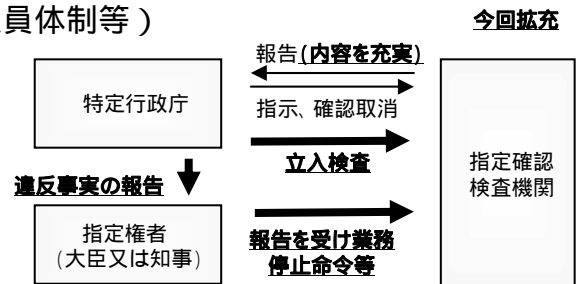


## 2. 指定確認検査機関の業務の適正化

指定要件の強化 (損害賠償能力、公正中立要件、人員体制等)

特定行政庁による指導監督の強化

- 特定行政庁に立入検査権限を付与
- 指定確認検査機関に不正行為があった場合、特定行政庁からの報告に基づき、指定権者による業務停止命令等の実施



## 3. 建築士等の業務の適正化及び罰則の強化

建築士等に対する罰則の大幅な強化

違反内容	改正前	改正後
耐震基準など重大な実体規定違反(建築基準法)	罰金50万円	懲役3年/罰金300万円 (法人の場合罰金1億円)
建築士・建築士事務所の名義貸し、建築士による構造安全性の虚偽証明(建築士法)	なし	懲役1年/罰金100万円
不動産取引の際に重要事項の不実告知等(宅建業法)	懲役1年/罰金50万円	懲役2年/罰金300万円 (法人の場合罰金1億円)

名義貸し、違反行為の指示等の禁止を法定し、これらの違反者に対する処分を強化

## 4. 建築士、建築士事務所及び指定確認検査機関の情報開示

処分を受けた建築士の氏名及び建築士事務所の名称等の公表

指定確認検査機関の業務実績、財務状況、監督処分の状況等の情報開示の徹底

## 5. 住宅の売主等の瑕疵担保責任の履行に関する情報開示

宅建業者に対し、契約締結前に保険加入の有無等について相手方への説明を義務付け等

## 6. 図書保存の義務付け等

特定行政庁に対して、図書の保存を義務付け

# 建築士法等の一部を改正する法律について

建築士の資質・能力の向上、高度な専門能力を有する建築士の育成・活用、設計・工事監理業務の適正化、建設工事の施工の適正化等を図り、

耐震偽装事件により失われた  
建築物の安全性及び建築士制度に対する国民の信頼を回復

## 1. 建築士の資質、能力の向上

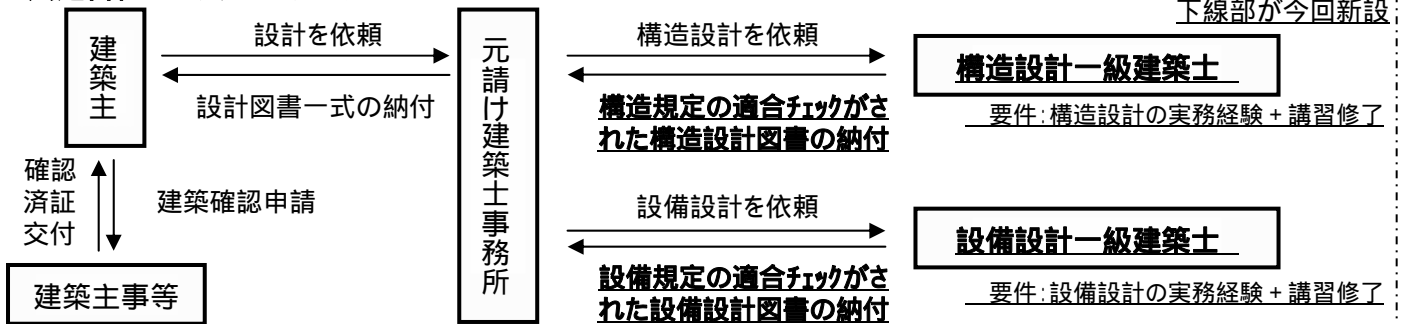
建築士に対する定期講習の受講義務付け(講習の実施にあたり、講習機関の登録制度を創設)

建築士試験の受験資格の見直し(学歴要件、実務経験要件の適正化)

## 2. 高度な専門能力を有する建築士による構造設計及び設備設計の適正化

一定の建築物について、構造設計一級建築士、設備設計一級建築士による法適合チェックの義務付け  
(法適合チェックがされていない場合の確認申請書の受理禁止等[建築基準法の改正])

＜法適合性チェックのイメージ＞



小規模木造住宅等に係る構造関係規定の審査省略見直し(専門能力を有する建築士が設計した場合のみ省略)

## 3. 設計・工事監理業務の適正化、消費者への情報開示

建築士事務所を管理する管理建築士の要件強化(実務経験等の要件付加)

設計・工事監理契約締結前に管理建築士等による重要事項説明及び書面交付の義務付け  
(工事監理の方法、報酬額、設計又は工事監理を担当する建築士の氏名等)

分譲マンションなど発注者とエンドユーザーが異なる一定の建築設計等について、一括再委託を全面的に禁止  
建築士名簿の閲覧、顔写真入り携帯用免許証の交付

(建築士、建築士事務所の登録・閲覧事務の実施にあたり、指定登録法人制度を創設)

## 4. 団体による自律的な監督体制の確立

建築士事務所協会等の法定化及び協会による苦情解決業務の実施等

建築士会、建築士事務所協会等による建築士等に対する研修の実施

## 5. 建設工事の施工の適正化【建設業法の改正】

分譲マンションなど発注者とエンドユーザーが異なる一定の工事について、一括下請負を全面的に禁止

資格者証の交付等を受けた監理技術者の配置を要する場合を学校・病院等の重要な民間工事に拡大  
(現在は公共工事のみ)

# 特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律案

住宅の品質確保の促進等に関する法律の規定により建設業者及び宅地建物取引業者が負う新築住宅に係る瑕疵担保責任の履行の確保等を図るため、建設業者による住宅建設瑕疵担保保証金の供託、宅地建物取引業者による住宅販売瑕疵担保保証金の供託、住宅に係る瑕疵担保責任の履行によって生ずる損害をてん補する一定の保険の引受けを行う住宅瑕疵担保責任保険法人の指定等について定める。

**新築住宅**：建設業者及び宅地建物取引業者（新築住宅の売主等）は、住宅品質確保法に基づく10年間の瑕疵担保責任を負う。（構造耐力上主要な部分及び雨水の浸入を防止する部分）

## 構造計算書偽装問題

新築住宅の売主等が十分な資力を有さず、瑕疵担保責任が履行されない場合、住宅購入者等が極めて不安定な状態に置かれることが明らかとなった。

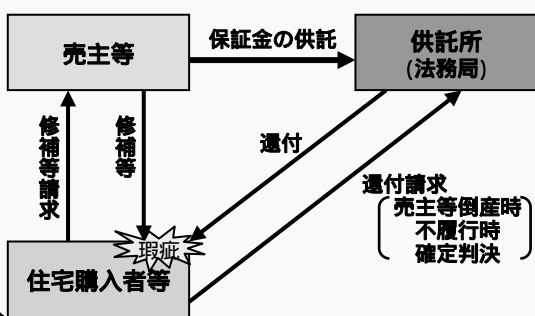
## 1. 瑕疵担保責任履行のための資力確保の義務付け

### 資力確保の方法

#### 供託

新築住宅の売主等に対し、住宅の供給戸数に応じた保証金の供託を義務付け。

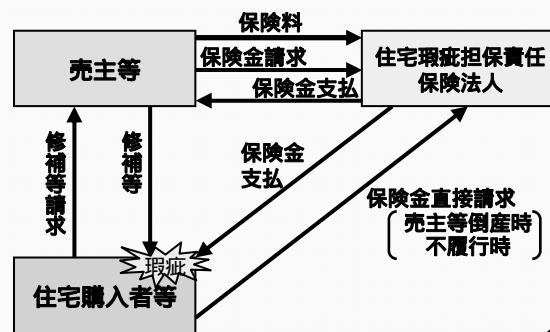
#### < 供託のスキーム >



#### 保険

住宅瑕疵担保責任保険契約に係る住宅戸数は、供託すべき保証金の算定戸数から除かれる。

#### < 保険のスキーム >



## 2. 保険の引受主体の整備

瑕疵の発生を防止するための住宅の検査と一体として保険を行うため、国土交通大臣が新たに住宅瑕疵担保責任保険法人を指定する。

## 3. 紛争処理体制の整備

住宅瑕疵担保責任保険契約に係る住宅の売主等と住宅購入者等の紛争を迅速かつ円滑に処理するため、紛争処理体制を拡充する。

新築住宅の売主等による瑕疵担保責任の履行の確保

住宅購入者等の利益の保護

44【 緊要な消費者トラブルへの対応】

エレベーター事故に関する情報収集を図るとともに、再発防止策について検討を進める。[平成18年度]

44

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
国土交通省	<p>平成18年6月3日に発生したエレベーター死亡事故直後を受け、事故機メーカーから提供されたエレベーター設置リスト（8,834基）を6月9日に全国の特定行政庁に提供し、緊急点検の実施について依頼し、定期的にこれらの緊急点検結果等を取りまとめ公表した。</p> <p>(<a href="http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/build/elevator_accident.html">http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/build/elevator_accident.html</a>)</p> <p>6月16日に事故機メーカーから、7月19日に事故機メーカー及び制御プログラムを設計・製造したメーカーから、制御プログラムにミスがあり、ごく稀に戸開走行が発生するとの報告を受けた。</p> <p>これらの緊急点検結果等から 設置時の安全確保上の課題 設置後の定期検査等による安全確保上の課題 不具合情報等の提供・共有等における課題が明らかになった。</p> <p>さらに、建築分科会建築物等事故・災害対策部会において(1)設置時の安全確保のための施策( 運転制御プログラムから独立した戸開走行防止装置の義務化 制動装置の二重化等の義務化 安全装置等への第三者の専門家による認証・確認等の導入 建築確認・検査の適確な実施 既設エレベーターの安全確保の推進 ) (2)設置後の定期検査等による安全確保のための施策( 定期検査の実施方法の見直し 定期報告の内容の充実 定期検査を行う者の能力の確保 建築物の所有者等による適切な保守管理に必要な情報の整備 ) (3)不具合情報等の共有等のための施策( 不具合情報等の収集・提供等を行う仕組みの構築 ) を盛り込んだ中間報告がとりまとめられた。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成18年6月15日第5回建築分科会建築物等事故・災害対策部会を開催。</li> <li>平成18年6月27日から8月22日まで計4回 エレベーターワーキングチームを開催。</li> <li>平成18年9月11日第6回建築分科会建築物等事故・災害対策部会を開催。</li> <li>平成18年9月29日部会中間報告「エレベーターの安全確保について」を取りまとめ公表。</li> </ul> <p>(<a href="http://www.mlit.go.jp/singikai/infra/architecture/accident/accident_.html">http://www.mlit.go.jp/singikai/infra/architecture/accident/accident_.html</a>)</p> <p>有効性</p> <p>運転制御プログラムから独立した戸開走行防止装置の義務化、制動装置の二重化等の義務化、安全装置等への第三者の専門家による認証・確認等の導入、建築確認・検査の適確な実施、既設エレベーターの安全確保の推進を図ることで、設置時の安全確保が図られる。また、定期検査の実施方法の見直し、定期報告の内容の充実、定期検査を行う者の能力の確保、建築物の所有者等による適切な保守管理に必要な情報の整備が図られることで、設置後の定期検査等による安全確保が図られる。さらに、不具合情報等の収集・提供等を行う仕組みを構築することで、不具合情報等の共有等が図られる。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>中間報告を踏まえ、エレベーターの安全確保のための具体的措置について検討を進める。</p>

## シンドラエレベータ(株)製エレベーターの緊急点検の状況について

6月7日付けで都道府県に通知したシンドラエレベータ(株)製エレベーターの緊急点検について、11月8日までの緊急点検の実施状況等を以下のとおり取りまとめましたので、報告します。

### 1. 緊急点検の対象

シンドラエレベータ(株)製エレベーター(旧日本エレベーター工業(株)製エレベーターで現在シンドラエレベータ(株)が保守点検を実施しているものを含む。)で建築基準法の適用を受けるもの

### 2. 緊急点検の実施状況

11月8日までの緊急点検の実施状況は次のとおり<都道府県別の状況は別紙1>。  
なお、点検の結果、「否」とされたものの指摘事項等は別紙2のとおり。

( )内は前回(10月4日)時点の状況

特定行政庁が点検の対象として確認しているものの台数	6,273基(前回6,280基)
緊急点検を実施し、結果が報告されたものの台数	6,273基(前回6,149基)
点検の結果、指摘事項がなく「適」とされたものの台数	6,171基(前回6,067基)
点検の結果、指摘事項があり「否」とされたものの台数	102基(前回 82基)
未報告のものの台数	0基(前回 131基)

注： 緊急点検の参考のため、シンドラエレベータ(株)から提供されたエレベーターの設置リスト(8,834基分)を6月9日に都道府県に情報提供。このうち、2,684基(前回2,681基)は、既に撤去されている等の理由により、緊急点検の対象外であることを確認済み。

### 緊急点検の対象エレベーターにおける過去の人身事故、不具合の発生状況

( )内は前回(10月4日時点)の状況

過去の人身事故の有無は6,273基分(前回6,151基分)が報告済み。今回、新たな報告はなし。(前回までは、6月3日の東京都港区における死亡事故以外に3基3件)<別紙3>

過去の不具合の有無は、6,273基分(前回6,137基分)が報告済み。2,107基(前回2,105基)において不具合があり。このうち、過去1年間の不具合の状況は、「停止のまま動かない」(387件)、「扉開閉不良」(268件)、「閉じ込め」(175件)の順で多く、「戸開昇降」は2件であった。<別紙4>

45【 緊要な消費者トラブルへの対応】

ガス関係機器の事故に関する情報収集を図るとともに、再発防止策について検討を進める。[平成18年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
経済産業省	<p>（1）ガス機器事故の情報収集・公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガス事業者及び液化石油ガス販売事業者については、従来からガス事業法並びに高圧ガス保安法に基づき、国への事故報告を行うこととなっている。パロマ工業製ガス瞬間湯沸器事故を契機に、ガス関係機器を含めた製品の事故情報の収集・公表制度を強化することとした。そのためメーカー名、型式名を含めた事故内容をホームページ上で24時間以内に公表することとした（平成19年1月1日より開始）。</li> <li>・さらに、平成19年3月13日には、ガス事業法及び高圧ガス保安法に基づきガス事業者及びLPガス販売事業者から報告のあったガス消費設備に係る事故について21年間（1986年から2006年）の事故報告3337件について取りまとめ、公表した。</li> <li>・また、昨年、消費生活用製品安全法（以下「消安法」という。）が改正され、製造・輸入事業者に国への事故報告を義務付け、その情報を国が消費者に公表する制度が新設された（平成19年5月14日施行予定）。</li> <li>・これまで、消費生活用製品等に係る事故情報については、独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「nite」という。）において収集し、電気用品に係る事故情報については、経済産業省で報告を受けていた。消安法に基づく製品事故報告制度が施行されるにあたり、従来のniteの事故情報収集制度等を整理・統合し、経済産業省が所管する消費生活用製品等において、消安法の報告が義務付けられていない事故情報については、niteで一元的に収集・公表することとした（平成19年5月14日から運用開始予定）。</li> </ul> <p>（2）ガス機器事故の再発防止策</p> <p>&lt;消費者への周知啓発活動&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年11月に「製品安全総点検週間」、毎月第2火曜日に「製品安全点検日」を設け、製品安全に関する周知活動を行うなど、消費者への注意喚起を徹底する対策を強化した。</li> <li>・ガス事業法等で定められている消費者等への法定周知頻度を1年に1回以上とすることとした。</li> <li>・連続して再点火を試みることをしないよう注意喚起を実施した。</li> </ul> <p>&lt;法に基づく制度整備&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・半密閉式ガス瞬間湯沸器への不完全燃焼防止装置の義務付けを行った（本年4月1日施行）。</li> <li>・開放式小型湯沸器への再点火防止機能の義務付け等を行う技術基準の改正のための検討を行っている。</li> </ul> <p>&lt;事業者への啓発活動&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が自主的に製品安全の向上のために、リコール等を実施するよう、リコールハンドブックの改訂や「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」の作成・配布を実施している。</li> </ul>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <p>&lt;ガス機器事故の情報収集・公表&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガス事業法及び高圧ガス保安法に基づくガス事業者及び液化石油ガス事業者から報告された事故情報については、本年1月から随時公表しているところであり、消費者への事故情報の迅速な提供を行っている。</li> <li>・消安法に基づく事故情報報告・収集制度の概略は以下のとおりである。本制度により、事故情報の着実な収集及び迅速な公表が可能となり、事故の再発防止に有効であると考えられる。</li> </ul> <p>&lt;ガス機器事故の再発防止策&gt;</p> <p>消費者への周知啓発活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年11月には「製品安全総点検週間」、本年3月から毎月第2火曜日の「製品安全点検日」には、セミナーを実施し、消費者に対し製品の誤使用防止やリコール情報の提供を行うなど啓発活動を行っている。</li> <li>・法に基づく制度整備</li> <li>・不完全燃焼防止装置の再点火防止機能の義務付け等の技術基準の改正を行ったところであり（本年4月1日施行）、より安全な製品が供給されることが考えられる。</li> <li>・事業者への啓発活動</li> <li>・「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」等の啓発を通じて、事業者の製品安全に対する意識が向上するものと考えられる。</li> </ul> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>今後の取組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改正消安法に基づく事故情報の収集・公表制度については、消費経済審議会製品安全部会製品事故情報第三者委員会の意見を踏まえながら、着実な運用に取り組んでいく。</li> <li>・消費者や事業者への啓発活動等を着実に進めていく。</li> <li>・建物火災の主要な原因となっているガスこんろにおける調理油過熱防止装置等の義務付けを進めていく。</li> </ul>