

## 国民生活審議会消費者政策部会第1回WG<第2WG>議事要旨

1. 日 時 平成18年4月26日(水) 10:00~15:30
2. 場 所 虎ノ門パストラル本館8階しらかば
3. 出席者  
(審議会) 松本部長、山本座長、大村(敦)委員、大村(多)委員、岳野委員、長田委員、野村委員、原委員、三木委員、山口委員  
(事務局) 堀田審議官、服部消費者企画課長、勝見消費者調整課長、山崎課長補佐ほか  
(説明省庁等)  
別紙に記載

### 4. 概要 部会長：■、座長：□、委員：○、事務局：△、各省庁：▲

- (1) 「分野横断的包括的な視点に立った取引ルールづくり」〔施策1, 2〕  
番号1、2の施策について省庁側の説明の後、大要以下の議論が行われた。
  - 業界団体に表示の適正化について要望して成果になったものはあるか。
  - ▲ 少々前に、保険会社に排除命令を出した際、保険の協会に表示についてルールづくりなどを要望した結果、かなり議論を重ねて業界自主ルールを作った例がある。  
また、塩の関係で排除命令をした際、実態調査の公表と併せて適正化を要望したが、業界の組織づくりから、表示のルールづくりまで、本年度中に何か成果が出るかもしれない。
  - 公正取引委員会については、頑張っていることは承知しつつも、サービスに関する取組みがまだまだ不十分ではないかという意見が我々の中で出ている。
  - ▲ やっていないわけではない。平成17年度も、有料老人ホーム、航空運賃、温泉、飲食店のメニューや食材などについてもやっており、平成16年度も、資格学校の合格者数の表示や、銀行の外貨預金の警告など、問題があるものは取り上げている。  
表示のルールづくりについても、車検整備の表示は調査報告を出して業界には説明しており、それなりの意識は少しずつ出てきているのかなと思う。
  - P I O - N E Tとの連携は今はまだ難しい状況か。消費者被害情報は他の省庁もいろいろ持っており、それを極力一緒にして提供していただきたい。
  - ▲ どういう障害が取ればできるのかという観点から検討していきたい。国民生活センターは情報漏えいの観点から気にしているのではという感じを持っている。我々は一方的に情報をもたらすだけでなく、こちらの消費者相談室からも情報を提供して、より大きなデータベースにしていく等を提案している。現場としては、そのような情報へ機動的にアクセスでき、使い勝手のよいものにしていただきたいので、支援をお願いしたい。
  - 経産省は電子データでの情報が不足しているので、あのような処分の形を取らざるを得

ないのではないか。省の障壁を超えて改善をしてほしい。P I O - N E Tの情報は、処分などの観点からは足りない情報もあるので、国民生活センターと経産省、さらに東京都も入れて意見交換ができれば、処分件数も増え、処分の迅速化につながるのではないかと。

特商法では、都道府県の権限等は限られていることから、全国展開している企業については、国において、一網打尽の体制でやってほしい。

▲ 全国レベルの事業者に関しては、処分の効力がその県内に留まってしまうことから問題がある。また、条例で権限を市に移した例があるが、県内の他の市町村には特商法の効果が及ばないこととなり、問題意識を持っている。

△ P I O - N E Tに関する経産省の提案には、国民生活センターは慎重な立場でいる。P I O - N E Tの情報は、法執行の目的のために集められているのでは必ずしもないことから、さまざまな問題を慎重に検討した上で、多方面から考えていきたい。

□ [説明省庁に今後の流れを指示し、説明省庁了承]

(2) 「分野横断的包括的な視点に立った取引ルールづくり」〔施策3～5〕

番号3～5の施策について省庁側の説明の後、大要以下の議論が行われた。

○ 金融庁の金融商品取引法は、現在国会で審議中だが、次の課題についての検討をどれぐらいのタイムスケジュールで行う予定か。

また、被害救済、苦情処理、あっせん等の取り扱いについては、現在設置されている金融トラブル連絡調整協議会では、踏み込んだ検討はなされていないのか。

また、貸金業については、相談案件は多くあるが、どこに相談していいかわからないので、統一した担当セクションを設ける予定はないか。

また、クレジット取引の今後については、販売信用法や、統一消費者信用法などにつながる話だと思うが、秋以降の検討の予定はどうか。

▲ 金融商品取引法についての今後のスケジュールだが、改正法本体については来年夏ぐらいまでに施行したい。さらに政省令が大変な分量になることから、間違わずにやっていくのが課題。

さらに、金融審議会での今後の検討とされた部分については、仮に改正法が来年夏に施行されれば、その施行の状況等も踏まえて検討していきたい。

金融トラブル連絡協議会は、関係者の連絡協議会という形で取組みを続けてきており、今後の活動については金融トラブル連絡協議会内部でも様々な議論があると聞いている。

▲ 相談の窓口については、「利用者相談室」が一時的な窓口になっており、案件に応じて担当部局につなぐ形になっている。金融庁の改革の際、企画立案部門と監督部門を分けたが、相談者の方々がつながりにくいことがあるならば、利用者相談室で適切なおところにつながるのが大事だ。

○ 保険や銀行は、外から見てもすぐに部署がわかるが、貸金はわかりにくい。

- ▲ そのような不便があるということを十分認識して、適切などころにつなぐよう、利用者相談室として努力をしたい。
- ▲ クレジット取引については、産業構造審議会の基本問題小委員会でクレジットを巡るその他の諸問題として検討しているが、6月をめぐりとりまとめを進めているが、それ以降については、いただいているご意見を踏まえて、進めていきたい。
- 番号の4の施策だが、最近、信販業界に対する経済産業省の指導や要請が適切になされ、悪質加盟店がはじき出された結果、悪質業者が貸金の方に流れているのではないかと思われる。割賦販売法は、前回の改正で貸金業者の行う割賦購入あっせんについても当然適用されるはずだが、法執行が不十分ではないのか。  
貸金業者と販売店の間に仲介業者が入っているのではないかと思われるケースもある。仲介業者が間に入っている場合には、割賦販売法では法規制の対象にならないのか。その状態について、法執行が十分でないとの認識はあるか。
- ▲ 昨年のリフォーム詐欺の問題以降、経済産業省でも、リフォーム事業者に対する取締りを特定商取引法に基づいて徹底するとともに、信販会社に対して相当強く対応を要請した。その結果、信販会社から約五百ぐらいのリフォーム事業者に対し契約解除をしており、その結果信販会社と契約ができなくなる事業者が出てきているのではないか。  
我々としても、どこの販売業者がどの貸金業者とつながり、どういった悪質な与信を行っているのかわかっていない。国民生活センターから具体的な情報があれば参考にする。  
更に仲介等についても実態については必ずしも把握できていないが、そのような問題についても事業者が逃れないように取り組んでいかなければならない。
- [説明省庁に今後の流れを指示し、説明省庁了承]

(3) 「消費者団体訴訟制度の導入」〔施策6〕

番号6の施策について省庁側の説明の後、大要以下の議論が行われた。

- 先日の内閣委員会で山口副大臣が損害賠償制度の検討も始めるという方向で答弁しているが、スケジュールはどうか。また、消費者団体の支援についてはどうか。
- ▲ 今の段階で損害賠償を検討するとは申し上げられない。消費者団体への支援も、現在の審議の中で提起されているが、政府が直接支援するのは「政府が口を出す」という面もある。適格消費者団体が認知されれば、政府としてもバックアップしていきたい。
- バックアップ体制を是非お願いしたい。基本計画の中に盛り込まれている特商法、景表法について、働きかけは、今、どの程度行われているか。  
不当利得の吐き出しについても、検討を進めていくよう体制の検討をお願いしたい。
- ▲ 国民生活審議会でもどこまでやるか、皆様方の御意見を聞きながら決めていきたい。最近

はOECDなどでも、その議論が盛んだ。

景表法への働きかけは、計画の中で、公正取引委員会で検討することになっていた。

- 損害賠償については一般論としては検討してもらいたいと思うが、損害賠償にもいろいろな仕組みのタイプがあるので、十分に検討いただきたい。  
今後の取組み、特に政令や内閣府令の制定などについては、できるだけ一般の者が見てわかりやすいものをつくることを心がけていただきたい。

□ [説明省庁に今後の流れを指示し、説明省庁了承]

#### (4) 消費者からの苦情相談の活用〔施策7, 8〕

番号7, 8の施策について省庁側の説明の後、大要以下の議論が行われた。

- アメリカでは自動車の欠陥や薬品の問題の情報について、消費者が容易にアクセスできる。国民生活センターや各地の自治体の消費者センターなどに寄せられるクレーム情報・トラブル情報は、非常に貴重な情報源だ。日本の行政庁は、事業者への名誉毀損あるいは信用毀損を危惧し、取扱いが非常に慎重だ。立法上の措置をすれば、国民生活センターや消費者センターも安心して情報を出せるのではないか。  
国民生活センターの提言は高く評価するが、消費者トラブルの情報が、トラブルを取り締まるべき所管省庁には入っていないので、連携をより充実してほしい。
- 情報開示請求でデータを集めても、例えば国土交通省の自動車の不具合情報のように莫大な生データが入っており、一般消費者が非常に使いづらいので、きちんと精査して使える形にしてほしい。また、国民生活センターの情報については、情報公開を使って請求しても1件につき52字しか開示されない。
- P I O - N E Tの情報については、個人を救済するために用いるもの大事だが、金融庁や経済産業省など、特商法や割賦販売法や貸金業法などの処分権限を持っている省庁が持てば、その価値が20倍にも30倍にもなる。どういう障害があってP I O - N E Tの情報が、例えば経産省の特商法の担当部局に行かないことになるのか。  
東京都の場合、P I O - N E Tやメコニス情報を、処分担当者が毎日のように見ながら処分の対処法を見つけている。国の場合もそのような情報がないと処分するのは難しい。
- ▲ P I O - N E T情報の行政機関等への提供については、情報提供規定を作って管理しながら提出している。相談情報は、取り締まりにも使える反面、相談者からすれば自分の情報は出されたくないという面もある。  
もちろん情報が乏しいために特商法の取締りができないことがあってはならないので、集めた情報は十分に活用していただくことは十分認識しているが、行政機関からの年間六百数十件の情報開示の要請のうち経産省には300件以上提供しており、情報の提供の不足で取締りに支障を来しているとは認識していない。
- 東京都では、20万件の情報を有しており、わずか300件の情報で処分を行うのは限界が

ある。行政機関は守秘義務もあることから、工夫をして提供してほしい。

- 消費者団体への情報提供がわずか 52 字であることを改善する検討はしているか。
- ▲ 具体的には現在検討はしていない。団体訴権に関しての情報の出し方等については内閣府令で詳細を決める。法案成立後の内閣府令の規定を見て検討したい。
- 国の機関、他の省庁が持っている相談情報も国民生活センターと一緒に入れ、取り締まりに役立てる形の情報共有の検討を是非始めていただきたい。
- 例えば今の割賦販売法を販売信用法に改正するなどのような観点での、また、クレジット取引に焦点を当てての情報提供をお願いしたい。問題意識を持って、相談カード・相談のフォーマットを作ると、ある程度問題点が抽出できると思う。  
不招請勧誘の禁止規定についても、消費者基本計画に平成 19 年度までに一定の結論を得るとあるが、国民生活センターのデータはそういう観点からは整理されていない。問題意識がタイムリーに反映できるような情報収集の仕方を検討されたい。
- ▲ 承った。
- [説明省庁に今後の流れを指示し、説明省庁了承]

(5) 「緊要な消費者トラブルへの対応」〔施策 9～13〕

番号 9～13 の施策について省庁側の説明の後、大要以下の議論が行われた。

- 迷惑メールへの対策としては、業者の一斉告発、摘発、プロバイダーに対する送信防止措置の義務づけなど具体的な対応をとるべきではないか。  
先ほどの説明で金融機関において 6,004 件の預金口座利用停止があったとのことだが、停止した後、被害者にお金が戻るための措置をどう考えているか。
- ▲ 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律については、昨年 11 月に刑事罰の導入を内容とする法改正を行い、現在、警察庁と総務省とで定期的に議論をし、できるだけ早期に迷惑メール送信者の摘発が進むように鋭意努力している。  
プロバイダーに対する送信防止措置の義務づけだが、通信の内容に基づきプロバイダーが将来の通信を停止するのは、表現の自由の事前差し止め、憲法上の通信の秘密、電気通信事業法との関係などがあり、慎重な対応が必要だ。プロバイダーに対しては、自主的に利用停止措置が進むような対策を進めている。例えば総務省や経済産業省で、迷惑メールの情報を集め、プロバイダーで利用停止措置をとってもらおうという対策を進めている。
- ▲ 金融庁から口座の情報を受けた時には、口座の速やかな凍結を行う。ただ、捜査の中でも、犯人の手元に残ったお金のどれがどの被害者のものかを立証するのは非常に難しい。警察で成すべきことは成した上で、可能な限りそれに答えていく形だ。
- IT 安心会議でとった対策の数字的な評価について書き込みをお願いしたい。

迷惑メールについては、平成 17 年度は通報件数 2 万 7,585 件に比べて行政処分は 4 件しかなく、通報件数の割には処分が少ない印象だ。どういう判断基準でやっているか。

不当利得については、関係省庁で、不当利得吐き出しの法制の研究を行ってほしい。

不当請求は、全国では減少しているようだが、東京都に集中して増加している状況がある。地域の状況に応じてすぐに対応ができる仕組みになっているか。

- ▲ 迷惑メールは月平均で、3 万件ないし 4 万件と認知しているが、メールの送信者の所在がわからないため処分件数が少ないという状況だ。ただ、違法メール自体を止める意味では I S P への通報が重要なので強力に進めていく。

一方、特に悪質性が高く、あるいは実際に相談件数が多いものについては、具体的な現地調査や、事業者からの反論を受けるプロセスが必要なため、処分の件数は伸びていない。

- ▲ 架空請求の新しい手口には地域性もあるが、各地域では、それぞれ創意工夫をしており、対応はかなり整備されてきていると認識している。

- 地上デジタル放送については、2011 年の移行に向けてテレビ CM も随分流されているが、イメージばかりが先行すると、何かしなければいけないという印象を与え被害が発生しやすくなる。個々の消費者がどうすればいいのかが直接伝わる努力をしてほしい。

- [説明省庁に今後の流れを指示し、説明省庁了承]

#### (6) 「緊要な消費者トラブル関係」〔施策 14～18〕

番号 14～18 の施策について省庁側の説明の後、大要以下の議論が行われた。

- 偽造キャッシュカードの問題については、盗難通帳など他のものによる被害もあるので、視点を広げての検討を金融庁ではしているか。

フィッシング詐欺については、各省庁では、協議会で連携をして対策を進めることと、消費者に対して注意喚起情報を流していくことに集約をされているが、根本的な解決になるか疑問。もう少し技術的なハード面での対策はできないか。

- ▲ 今回成立したのは議員立法なので、立法者意志が尊重されなければならない。

カードの問題は、金融機関が早急にどうするか考えるべき問題。一方、通帳はその他の商行為と共通の面もあり、政治の側からは金融業界に対し、2 年間の見直し期間の中できちんと検討するように言われている。全銀協では現在研究しており、また、金融庁でも判例について研究しており、行政監督権限の中で何が起きているのかの事実把握はしている。

インターネットについては、普段から利用者がどういう管理の仕方をしているかが非常に大きい。提供するセキュリティーのレベルの金融だけの特出しについては研究が必要だ。

偽造盗難については、以前と異なり昨年末から地方の金融機関が狙われる例が非常に増えているので、地方の金融機関にきちんとした対応を取っていただく必要がある。

- ▲ 以前の取組は、消費者に気をつけるべき手口を紹介するのが中心だったが、最近、間に介在する、例えば電気通信事業者、銀行、オンラインショッピング事業者の方で対策が

打てないか検討している。例えば、銀行が案内のメールを出すときには、必ず自分たちが銀行のものであることがわかる信号を入れるようにと呼びかけをしており、プロバイダーの方でそういう信号がないメールが届かないようにするという「送信ドメイン認証」の取組が進めば、メールが消費者の方に届く前に技術的にブロックできる。

- ▲ 消費者に最も効率のよい対策は、不審なメールは開かない、見覚えのないサイトにIDやパスワードを入力しないという初歩的なことなので、それを訴えるのも大事だ。  
一方で、セキュリティーの観点からのアプローチも当然すべきだ。ただ、対策のためのソフトウェアは、あらゆるフィッシングサイトのデータベースを有しているわけではないので、なかなか対策の方が追い付かない。やはり消費者の方で、対策ソフトを活用したり、電気通信事業者の迷惑メールを振り分ける機能を活用したりすることだと思う。  
使いやすい情報提供としては、インターネット上の詐欺全般に関し、フィッシングの技術的な手法や対策をまとめること。また、銀行やカード会社の対策も必要だ。
- 施策18の外国証拠金取引については、もう少し早く対応していただきたかった気持ちもあるが、昨年54業者に対し業務停止命令が出て、相当な成果を挙げたことは高く評価したい。  
倒産した会社が、未公開株の実質詐欺的な勧誘事業や海外商品先物の方にシフトしていると聞いているが、それについてどういう認識があるか。また、後追いで規制することにより、規制の緩やかなところに悪徳業者がシフトして被害を起こすことが繰り返されるが、その防止にはどうしても不招請勧誘等の取締りの法定化が必要ではないか。
- ▲ 倒産した業者が業態替えを図っている場合、当方でも、行政処分後も、どのような手段をもって顧客に対しての弁済をするかまで見守っている。ただ、その業者が別の法人を立ち上げて別の業態に入ってしまう場合の規制は、別の主体でやることになるので、その場合は例えば都道府県警に情報提供し、協力要請を行っている。  
監督権限がない場合がネックであり、海外商品先物については、経産省が所管であるし、海外商品先物オプションの取引になると、監督官庁自体がない。規制法のないところに業者が逃げていくという状態なのは歯がゆい。  
隠し資産については、業者が破産した場合には、管財人が業者の資産を査定する手続の中で明らかになるが、基本的に破産法制にのっとった適切な手段でやるほかはない。  
外国為替証拠金取引についてデリバティブの概念、オプションの概念が入って複雑な商品になっている状況では、規制法が対応できず、その間隙をぬって問題が広がってしまう。包括的な網をかける試みを始めたばかりである。
- 監督対象ではなくても、社会問題化している状況に対して相当早い段階で対応したことが社会からは非常に高く評価されるケースもある。
- [説明省庁に今後の流れを指示し、説明省庁了承]

(7)「緊要な消費者トラブル関係」〔施策19, 20〕

番号19, 20の施策について省庁側の説明の後、大要以下の議論が行われた。

- 住宅リフォーム問題が広がった大きな理由は、クレジット会社が全く無審査で、リフォーム事業にどんどん信用を供与したことにある。その意味で 19 番の施策に経産省のレポートの準備がなされていないのは、リフォーム問題についての認識が決定的に不足しているのではないか。対策を根本から考えないと、お年寄りの被害はなくなる。

リフォーム業界でさんざん悪いことをしたためたお金で、また別の事業においてクレジットを悪用してお年寄りをターゲットに被害をもたらしてくることは間違いなく起こる。対応策としてクレジット契約の在り方について抜本的に考え直してほしい。

耐震偽装問題については熱心に対応がとられてはいるが、応急措置であり、問題についての根本的な認識及び対応が不十分だ。国土交通省としてどのようにお考えか。建築確認制度を民営化したこと自体が問われると思うが、自治体が民間検査機関の検査をもう一回リカバーするような制度、また、中間検査の充実の在り方についてはどう考えるか。

もう一つは、建築士業界の問題だ。設備と設計などそれぞれの分野における、建築士業界の中における資格制度・登録制度の見直しを考えられないのか。
- リフォーム詐欺は減少傾向にあるが、クレジットの仕組みを悪用した形での悪質な商法は出てくると懸念している。

耐震偽装の問題について、建物に関しては非常に専門性が高く、消費者が幾ら情報を与えられても、専門性に消費者としてはとても追いつけずに、第三者機関の判断を頼りに購入する。第三者機関が適切に機能するよう、仕組みを再構築いただきたい。

仕組みがうまく機能しないのは、それぞれの関係者の責任が不明確であることが原因なので、どこかに責任を負わせる形がいい。また、公認会計士と同様、第三者としての機能を果たしたいと思っても、利益相反になる部分が生じてしまうと、非常に難しい。

また、弁護士や公認会計士や建築士など、資格がある者の団体の自浄作用をどう高めるかという論点を盛り込んだ検討をしてほしい。
- 規制緩和が進んでも、民間だから規律が何もないのではなく、民間だからこそ、専門家集団は自己規律が問われる。資格を法的に取り上げる以前の問題として、例えば一級建築士協会などの倫理綱領、倫理教育の問題がある。ルール違反の際は、まず専門家の組織の中でそれを摘発したり、自ら排除したりする仕組みが今後ますます重要だ。
- ▲ 民間機関のみならず、特定行政庁においても同様の見過ごしが起こっている。民間機関について考える以前に、建築行政の仕組みの抜本的な見直しが必要な状況だ。

社会に非常に大きな影響を及ぼす建築については、従来は建築士に資格を与えるとともに行政が公権的にチェックをしてきたのが、現在は民間にもその一部を分担させている。

再発防止策としては、審査の厳格化がある。構造計算を専門に審査する別の機関、第三者機関を設けてダブルチェックをする体制だ。また、中間検査の義務づけもある。行政庁の民間機関に対する監督も強化する。さらに資格制度についても、実際に担当した者の氏名を公表する等があり、それについては今の国会でお願いをしている。

ただ、さらなる資格制度の充実、民間機関の自浄作用の問題、利益相反をどう工夫するかなどについては、夏までに当方の審議会で結論を出して、次の改正につなげたい。
- [説明省庁に今後の流れを指示し、説明省庁了承]

(8) 新たに追加する具体的施策

- ▲ 高齢者の消費者トラブルが深刻化している中で、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、高齢者本人をはじめ、日ごろから高齢者に接している民生委員やヘルパーの方々等へ迅速に届けて、普段の活動の中で注意喚起等に利用していただき、トラブルの防止、早期発見に当たる必要がある。この施策は、福祉関係団体、関係省庁、それから消費生活関係団体等と一緒に、ネットワーク連絡協議会というものの中で詰めてきたもの。

消費生活相談の現場で警戒を要すると思われる事例について随時内閣府の方にメールで送っていただき、随時メールで高齢福祉関係団体、都道府県政令指定都市、関係省庁にお送りし、高齢福祉関係団体から既存の情報チャンネルで、高齢者やその周りの方々へ伝達していく。希望の方にはメルマガ方式で、随時、携帯電話、パソコンを通じてお送りしたい。

そして高齢者やその周りの方々が何か問題を発見されたら、苦情相談という形で、各地の消費者生活センターに相談に行っていただくということでシステムとして回っていく。新卒の振り込み詐欺等、新しい手口についてはいろいろなものがあるので、随時情報提供していきたい。

- こうした情報は、消費者だけでなく、取り締まる方へも流していただきたい。
- ▲ こうした情報は経産省に送り、特定商取引法の執行に活用するというのを、報告書でも明文化している。
- このような情報は非常に貴重であり、地元の消費者センターと、例えば介護をやっているセクションとが連携してこういう情報を流し、さらに詳しい話についてフォローアップの仕組みも併せ考えていただけると非常に効果的だ。
- ▲ このネットワークについては、連絡協議会の中でも集落、学区といった小地域での連携というものが非常に重要だという指摘があった。「高齢者見守りの街」などのような特色ある取組みについても情報共有していきたい。
- 各省庁のHPでは、消費者に関する施策の情報提供の状況はある程度わかるが、消費者からの意見を吸い上げたり、苦情について対応する仕組みという点では、まだまだ不十分。そのような仕組みを、内閣府の「消費者の窓」などでわかりやすく作ってほしい。

(9) 今後の進め方等

- 次回のWGでは、ある程度重点分野を絞って審議したい。
- 一番緊急かつ大きな課題は、割賦販売法の改正、販売信用法、統一消費者信用法制の道筋を付けることだ。消費者金融の事業者が東京都に登録をして事業者になり、割賦販売法では、特に登録は必要ないので、法のすき間をねらって暗躍している。様々な決済の場面

にはクレジットが登場してきており、以前より膨大な広がりを持ってきている感もある。販売信用法、統一消費者信用法制を是非消費者基本計画の俎上に上げていただきたい。

- 違法収益の剥奪の問題について、振り込み詐欺事件では、加害者の口座を凍結する取扱いはされているが、その被害に遭う田舎の高齢者は取り戻す手続きをなかなかとれず、銀行も、凍結した資金の取扱いに困っていることから、必要な解決が迫られている。  
また、薬品まがい、医療まがい行為については以前からあったが、インターネット情報の普及により、誰でも全国情報でアクセスできるので、高齢者が法外なお金を取られたり、近代医療以外に頼って死に至るようなケースも増えてきている。早急の検討が必要だ。  
最近の金融機関は業務が多様化し、お年寄りが色々な商品を勧められ購入しトラブルになる例が増えているため、紛争処理機関を充実する必要がある。日本の業界団体の紛争処理機関や役所の苦情処理の窓口は、トラブル処理が極めて不十分だ。第三者機動的な紛争処理機構の早急な充実が必要。また、損害賠償の範囲などを明確化する工夫が必要。
- 多重債務の救済のために、この秋からスタートする法テラスや、また消費者センターが連携して何ができるか、1つの課題として置いていただきたい。  
有料老人ホームは急激に増加しているが、表示や契約の在り方について、非常に不適切の感がある。契約を解除したときの一時金の返還も不透明だ。景表法の改正で、有料老人ホームについて公正取引委員会が動く形にはなっているが、ルール整備が非常に不十分だ。
- 各省庁の消費者担当部局については、きちんと設置していただきたい。  
有料老人ホームについては、仲介業者による推薦という形の販売方法も大分出てきていると聞いているので、いろいろなところが連携して対処してほしい。
- 建築確認は民間の第三者認証が可能になったが、今回きちんと機能していなかった。公認会計士がきちんと監査をしないことによる投資家被害も出てきた。規制緩和の進展につれて、第三者によるさまざまな仕組みが広がっていくのはいい方向だが、第三者認証、第三者評価あるいはマークの信頼性が十分担保されない中で行政規制の緩和だけが進むと、被害はもっと増えることにもなりかねない。第三者による認証や評価について、個々の施策ごとに議論するのは当然だが、少し横断的に考える視点も必要だ。
- 次回の検証・評価・監視の作業に向けてだが、この作業は非常にハードである。特定の時期に集中的になってしまうので、どういう工夫ができるのか少しどこかで議論したい。
- 計画中、平成17年度に実施、終了とあるものの状況は各省庁に確認してほしい。
- ▲ 今回ヒアリング等の対象は重点施策など一部であるが、それ以外のものも含め、最後、消費者政策会議でとりまとめることになる。
- △ 次回の第1ワーキンググループは5月24日水曜日3時からの予定。

以上

(別紙)

各省庁等説明者（事前に「説明者」として登録のあった者）

(公正取引委員会)

取引部消費者取引課 菅久修一

(経済産業省)

商務情報政策局消費経済対策課長 小林 渉

商務情報政策局取引信用課長 佐藤達夫

商務情報政策局消費経済課企画第一係長 吉瀬周作

商務情報政策局情報セキュリティ室課長補佐 石飛 節

(金融庁)

総務企画局市場課投資サービス法令準備室課長補佐 岡田 大

総務企画局企画課信用制度参事官室課長補佐 尾崎 有

監督局銀行第一課課長補佐 市毛 弘

監督局銀行第一課課長補佐 渡辺公德

監督局証券課課長補佐 神田孝司

(総務省)

総合通信基盤局消費者行政課課長補佐 渋谷闘志彦

大臣官房企画課課員 高橋雄偉

情報通信政策局地上放送課受信対策室課長補佐 大蔵 啓

(内閣府)

大臣官房審議官 堀田 繁

国民生活局消費者企画課長 服部高明

事務官 落合英紀

(国民生活センター)

総務企画部企画調整課長 福島 章

相談調査部調査役 城内恵津子

相談調査部 福井昌喜

(厚生労働省)

医薬食品局審査管理課医療機器審査管理室課長補佐 広瀬 誠

老健局振興課係員 宮本和也

老健局計画課主査 石橋真弥

(内閣官房)

I T担当室主幹 雲田 陽一

(警察庁)

刑事局刑事企画課課長補佐 福原道雄  
生活安全局生活安全企画課課長補佐 関 勇一  
生活安全局情報技術犯罪対策課課長補佐 吉田和彦  
生活安全局生活環境課課長補佐 田原一成

(法務省)

大臣官房秘書課付 松井 洋  
大臣官房秘書課広報第1係長 長尾裕二  
大臣官房司法法制部上席企画官 小倉真樹  
民事局付 江原幸紀

(国土交通省)

住宅局住宅生産課課長補佐 河田 崇  
総合政策局建設業課課長補佐 平田 研  
住宅局建築指導課長 小川富由