

4 . 消費者教育の推進

78【消費者教育の担い手の強化及び機会の拡充】		
消費者教育の専門家を育成するための研修を実施する。		[実施方針について平成 19 年度までに一定の結論を得る。]
担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
内閣府 文部科学省 国民生活センター	<p>社団法人新情報センターへの請負業務として、請負先に「消費者教育の総合的推進に関する調査研究会」(座長：円谷峻 明治大学大学院法務研究科教授)を設置した。</p> <p>その後、当該研究会を6回開催し、消費者教育の講師育成に関する実態調査を行うとともに、同調査に基づいて消費者教育の講師の育成状況を整理し、消費者教育の担い手の育成プログラムを策定した。また、育成後のフォローアップの仕組みについて検討した。</p> <p>(参考) 研究会の検討経過 第1回(平成19年12月10日) 研究会の進め方について、アンケート調査の調査項目の検討 第2回(平成19年12月27日) 講師育成事業の整理、ヒアリング調査のヒアリング候補先の検討 第3回(平成20年1月17日) 消費者教育の評価について、有識者ヒアリング(教材及び授業の評価、講座の効果測定について) 第4回(平成20年1月28日) アンケート調査結果報告、報告書目次の検討 第5回(平成20年2月21日) 担い手育成・支援プログラムの検討、報告書内容の検討 第6回(平成20年3月4日) 教材の作成・活用を推進する仕組みの検討、連携・協力を推進する仕組みの検討</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <p>平成19年度においては、消費者教育の講師育成に関する実態調査を行い、都道府県・政令指定都市が実施している講師育成講座・育成している講師を整理し、育成プログラムを策定した。また、調査結果に基づき、消費者教育の担い手育成後のフォローアップの仕組みについて検討した。</p> <p>有効性</p> <p>消費者教育の担い手育成後のフォローアップの仕組みは、今後、講師育成プログラムを活用していく上での重要な目安になる。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>平成20年度においては、当該報告書に示された講師育成プログラムに基づき、講座を実施する。また、当該プログラムの内容についても検証する。</p>

79【消費者教育の担い手の強化及び機会の拡充】

食の安全・安心に高い関心を持つ消費者や専門知識と経験を有する生産者、事業者等に対する情報提供を行い、これらの者が行う食の安全・安心に関する知識の普及活動を支援する。[平成17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）
農林水産省	<p>食品安全や「食生活と健康」について、消費者の方へわかりやすい情報を提供するため、平成18年4月に掲載すべき内容等について検討を開始した。</p> <p>同年7月、農林水産省ホームページ内に「安全で健やかな食生活を送るために」のタイトルでウェブサイト进行、以下4つのテーマを掲載し、わかりやすい情報の提供を開始した。</p> <p>「食中毒から身を守るには」 「食品のかしこい選びかた」 「食品のかしこい扱いかた」 「表示のかしこい見かた」</p> <p>平成19年度においては、「健やかな食生活のために」を掲載した。また、これまでに掲載した情報についても、適宜更新を行った。</p> <p>平成19年度においては、ホームページを再構成したテキストブックを作成し、消費者の方へ配布した。</p> <p>食料品消費モニターOBのうち希望者に対し、随時情報提供及び地方農政局等が行う研修会、懇談会への参加を呼びかけた。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト「安全で健やかな食生活を送るために」の作成に当たっては、科学的に正しい内容を、役所用語や難しい用語を使わず、できるだけわかりやすく伝えるよう工夫しており、消費者の方から知っていただきたい基本的な事項がわかりやすく、親しみやすいものになったと考えている。 ・消費者団体の方からは、大変親しみやすく、わかりやすいウェブサイトであるとの感想をいただいている。また、地方公共団体等からのリンクの要望もいただいているところである。 ・食の安全に関心のある消費者に対し、随時情報提供を行ったことにより、知識が深まり、今後、近隣者への知識の伝播や地域における知識の普及活動が期待される。 <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年度においても新たなコンテンツを作成し、順次掲載していくほか、テキストブックを作成し、消費者の方へ配布することとしている。 ・食料品消費モニターOBのうち希望する者、また、平成20年度からは、情報交流モニター（消費者モニターの方）に対して情報提供、研修会等への参加案内を引き続き実施する。

80【消費者教育の担い手の強化及び機会の拡充】

経済団体を通じて、企業における社員に対する研修において悪質商法に関する注意喚起を図る等消費者教育の取組みを推進する。

[平成17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18年度から、より幅広く、わかりやすく使いやすい形で必要な情報を提供することを目的として、インターネットによる情報提供事業を行っている。具体的には消費者トラブルの未然防止と早期解決を図るための情報サイト「消費生活安心ガイド」を制作し公開。その中で企業の社員研修等で活用する各種パンフレット、ビデオ等を紹介し、要望に応じてビデオの貸出を行っている。</p>	<p>〔評価〕 進捗度 平成18年度には企業の研究会等の場、各機関誌等で「消費生活安心ガイド」の広報活動を行った。 また、平成19年度には、新聞広告やパンフレットによる同サイトの広報活動を引き続き行うとともに、各種コンテンツの充実に努め、消費者教育のさらなる推進を図っている。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 引き続き、「消費生活安心ガイド」の各種コンテンツの充実に努めることなどを通じて、企業の社員研修における消費者教育の推進を図っていく。</p>

5 . 消費者の意見の反映

81【消費者の参画に資する諸制度の活用についての啓発】

行政機関が政策立案等を行おうとする際に広く国民・事業者等から意見や情報を求める仕組み(パブリック・コメント制度等)の活用について、消費者へより一層の啓発を行う。 [平成17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>内閣府 関係省庁</p>	<p>啓発リーフレット「消費者の意見を国の行政機関に提出してみませんか!」(国民・事業者等から意見や情報を求める仕組みとしてどのような制度があるか、どのような意見募集が行われているかを知るための方法、意見の提供方法等について簡潔にまとめたもの)を地方公共団体、各地の消費生活センター、各地の消費者団体等の要望に応じ配布した。</p>	<p>〔評価〕 有効性 リーフレットを見ての問い合わせが多数あるなど、国民のパブリックコメント等に対する意識の掲揚に寄与している。</p> <p>〔監視(今後の取組み)〕 平成20年度においても、リーフレットを希望する地方自治体・消費生活センター等に配布する。</p>

6 . 消費者被害の救済

82【国民生活センターによる紛争解決】

苦情処理のあっせんの充実に努めるとともに、それに資するために、消費者苦情処理専門委員会の積極的な活用を図る。

[平成17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）
国民生活センター	<p>消費者苦情処理専門委員会のもとに事案ごとの小委員会を設け、国民生活センター理事長から法的解釈等について検討するよう諮問があった次の4事案について助言等をまとめ、同専門委員会に報告した。</p> <p>(1) 観劇チケットをインターネットオークションで落札したが、出品者から送付されたチケットが偽造であったため、オークション運営会社の補償規定に基づき補償を申請したが、補償対象外とされたトラブル（平成19年10月）</p> <p>(2) 住宅ローン借り換えに伴う団体信用生命保険の加入時に、病歴等を告知しなかったため、被保険者の死亡に際し、告知義務違反により保険金が支払われないトラブル（平成19年10月）</p> <p>(3) ショッピングセンター内の多目的トイレに設置されたオムツ交換台から乳児が転落し負傷した事故（平成20年2月）</p> <p>(4) 消費者が、事業者との通話内容を録音され、録音を消去してほしいと求めたが、事業者に断られたトラブル（平成20年3月）</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性 4事案全て記者公表を行うとともに当センターのHPに掲載し、消費者への周知を図った。</p> <p>有効性 例えば(1)については、当該オークションサイトの規約が改定されるなど、各案件は、全国の消費生活センター等の相談処理において、同種事例の解決に示唆を与える等有効に機能している。</p> <p>関係省庁間の連携 (1)について、経済産業省商務情報政策局消費経済政策課に情報提供 (2)について、金融庁監督局銀行第一課、金融庁監督局銀行第二課、金融庁監督局保険課、法務省民事局参事官室に情報提供 (3)について、経済産業省商務情報政策局製品安全課に情報提供 (4)について、内閣府国民生活局企画課個人情報保護推進室に情報提供</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>・引き続き対策を取るよう求めていくとともに平成20年度においても事案の検討を行う。</p>

83【事業者団体による紛争解決】

社団法人全国公正取引協議会連合会又は個別の公正取引協議会において紛争解決業務が開始されるよう支援する。

[平成 17 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）
公正取引委員会	<p>平成 19 年度においては、社団法人全国公正取引協議会連合会も出席する各公正取引協議会との連絡会議（年 2 回開催）において、社団法人全国公正取引協議会連合会及び各公正取引協議会に対し、最近の景品表示法の運用状況、景品表示法上の各種考え方等を説明するなどの情報提供を行ったほか、同連合会等からの個別の問い合わせ等に対応した。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性</p> <p>各公正取引協議会は、業種ごとに設定された公正競争規約を運用する団体であり、業界に精通していることから、個々の紛争解決に当たっては迅速かつ機動的な対応が可能である。</p> <p>有効性</p> <p>公正取引委員会が直接に、事業者と消費者との間の紛争解決に介入できないため、各種会合等を通じ、社団法人全国公正取引協議会連合会又は各公正取引協議会において紛争解決業務が開始されるよう支援していくことは有効である。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>引き続き、社団法人全国公正取引協議会連合会又は各公正取引協議会において紛争解決業務が開始されるよう支援していくことが重要である。</p>

84【事業者団体による紛争解決】

社団法人全国警備業協会において警備業務に関する苦情の解決業務が円滑に行われるよう支援する。 [平成17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>平成16年の警備業法の改正では、契約の際における書面の交付義務に係る規定が整備されたところであるが、社団法人全国警備業協会に対して、法改正の内容をはじめ、警備業務に関する苦情の解決業務について、質疑対応や会議の場における説明を行っている。</p> <p><実績></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社団法人全国警備業協会等における勉強会、意見交換会等 ・ 業界機関誌等への改正警備業法に関する質疑集の掲載 ・ 都道府県警備業界に対する説明会 	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <p>社団法人全国警備業協会は、警備業者と消費者間のセキュリティーサービスにかかわる契約に関して起こるトラブルを防止するために、「消費者契約に関するガイドライン」を定めるとともに、ADR機関として同協会及び各都道府県警備業協会に苦情相談窓口を設け、警備業者、顧客のいずれかの申し出により、問題の適切な解決に努めているが、意見交換会等及び適切な質疑回答を通じて、警備業務の依頼者を保護するための規定が整備された警備業法の適正な実施が図られるなどし、事業者団体による紛争解決業務の円滑な遂行に寄与している。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 解決能力向上のための指導等を意見交換会等の機会に行う。 ・ 法解釈等の質疑に対する適切な対応を図る。

85【原因究明テストの推進】

製品事故による被害の未然防止・拡大防止を図るため、原因究明機関において、商品テストを実施する。[平成17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>内閣府 国民生活センター</p>	<p>●商品に関連する事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件について、問題提起を行うテストを実施するとともに、各地消費生活センター等からの依頼による苦情相談の解決や被害の救済等のための原因究明テストを以下のとおり実施した。</p> <p>(1) 問題提起型テスト 平成19年度においては、人の生命・身体などに関わる事故や被害などの内容が消費生活に重大な影響を及ぼすと思われる案件につき、15件のテストを実施した。 実施した主な案件は以下のとおり。 ○電動3・4輪車の安全性（平成19年4月公表） ○踏み台の安全性（平成19年5月公表） ○酸化染料を含むヘナ白髪染め －未承認で販売されているものについて－（平成19年6月公表） ○ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーによる事故防止のため（平成19年7月公表） ○通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果 －販売サービスに関する調査も含めて－（平成19年9月公表） ○折りたたみ自転車の安全性（平成19年10月公表） ○電動リクライニングベッドの安全性（平成20年2月公表） ○折りたたみ式ベビーカーの安全性（平成20年3月公表）</p> <p>(2) 原因究明テスト 平成19年度においては、当センター及び各地消費生活センター等からの依頼により、苦情相談の解決等を図るための原因究明テストを53件実施した。 実施した主な案件は以下のとおり。 ○電気湯沸かしポットのスイッチから発煙 ○ティーポットが破損し指に怪我 ○土鍋から鉛が溶出 ○銀イオン除菌の水洗トイレ用芳香洗剤の銀濃度 ○シルク100%が疑われた布団 ○破損したガリレオ温度計の液体で化学やけど ○ラジオのアルカリ乾電池が破裂 ○通話不能の携帯電話機 ○強い臭いの樹脂製玩具 ○折りたたみ自転車のペダルの折損で足の小指を骨折</p>	<p>【評価】</p> <p>●迅速性・機動性 ・商品テストを実施するに当たり、技術的、専門的知識習得のため専門家等の指導を受けるなどして効率化を図り、迅速に商品テストを実施した。 ・国民生活の安定及び向上に寄与するため、また、消費者被害の未然防止、拡大防止のため、問題提起型テスト結果を報道機関を通じて迅速に情報提供するとともに、当センターが提供するテレビ番組、ホームページ、「たしかな目」、「国民生活」などでも情報提供した。</p> <p>●有効性 ・問題提起型テスト結果に基づき、商品の安全や品質、表示などの問題について業界に改善を要望するとともに、関係省庁へは規格、基準の見直し及び法令違反が疑われるものについては指導を要望した。その結果、商品の改善や関係省庁の対応により、安全の確保や被害の防止が図られた。 ・また、新聞・テレビなどを通じて数多くの情報が消費者に提供され、被害の未然防止、拡大防止が図られた。各媒体を通じての情報提供実績は以下のとおり。 ①報道機関（新聞・TV等）による情報提供：126件 ※新聞：76件、TV：50件 ②雑誌・広報媒体等：4件 ③当センターによる情報提供：52件 ※TV番組「ご存知ですか」：8件、ホームページ：15件、たしかな目：15件、国民生活：14件 ・当センター及び各地消費生活センター等からの依頼により実施した原因究明テスト結果は、各地消費生活センターで苦情相談の解決や消費者被害の救済に役立てられた。</p> <p>●関係省庁間の連携 ・テストの結果、規格・基準の見直し及び法令違反が疑われるものについて関係省庁に対応を要望するとともに、消費者政策担当課長会議において政策提言を行った。</p> <p>【監視（今後の取組み）】 当センターや各地消費生活センターが受付けた苦情相談事例のほか新聞やTVなどに掲載されている様々な事故情報や商品トラブル情報の収集を強力に推進し、問題提起を行う。</p>

85【原因究明テストの推進】

製品事故による被害の未然防止・拡大防止を図るため、原因究明機関において、商品テストを実施する。

[平成17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）
厚生労働省	<p>医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器の製造販売業者等に対し、品質・安全性に疑義がある医薬品等について、薬事法の規定に基づき、原因究明や自主回収等、保健衛生上の危害の発生又は拡大の防止のための措置を講じることを義務付けている。（薬事法第77条の4）。また、自主回収に着手した際には、厚生労働大臣に対し、報告を行うことを義務付けている（薬事法第77条の4の3）。平成19年度においては、厚生労働大臣に対し、計650件の自主回収の報告がなされた。</p> <p>厚生労働大臣、都道府県知事等は、薬事法第69条の規定に基づき、保健衛生上の見地から必要と認める場合には、製造所等への立入検査を実施するとともに、不良医薬品等の疑いがある物を収去し、国立医薬品食品衛生研究所等の試験機関において試験・検査を実施しているところである。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性・有効性</p> <p>厚生労働大臣に対し回収の報告がなされたすべての事例について、厚生労働省及び独立行政法人医薬品医療機器総合機構のホームページ上で公開しているところであり、品質不良等の医薬品等による被害の未然防止・拡大防止が図られている。また、国立医薬品食品衛生研究所等の試験機関において不良医薬品等の疑いがある物を対象に行われた試験・検査により、不良品等の発生の原因究明等が進められ、その後の厚生労働省や都道府県による製造販売業者等への指導を通じて被害の未然防止・拡大防止が図られたものと考えている。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>引き続き、医薬品等に係る品質不良等の発生に際して、適切に対応できるよう、製造販売業者等の監視指導を行うとともに、報告されたすべての回収事例をホームページ上で公開し、また、必要に応じ、立入検査や国立医薬品食品衛生研究所等の試験機関における試験・検査を行う等、保健衛生上の危害の発生の防止に努める。</p>

85【原因究明テストの推進】

製品事故による被害の未然防止・拡大防止を図るため、原因究明機関において、商品テストを実施する。 [平成17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）
農林水産省	<p>被害の拡大防止等を図る観点から、農林水産省及び独立行政法人農林水産消費安全技術センターの「消費者の部屋」において消費者相談を実施し、迅速な情報提供を行った。（食品等に起因する健康被害に係る相談：農林水産省9件、農林水産消費安全技術センター29件）</p> <p>また、消費者、食品製造業者等から地方農政局・農政事務所等に寄せられた食品危害情報を集約して関係府省、省内関係部局等へ情報提供し、情報の共有を図った。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性 消費者被害相談への対応及び食品等に関する適切な情報提供を行うことにより、食品等に起因する消費者被害の拡大・防止等が図られたものと考えられる。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>消費者等に対して適切な情報提供を実施することにより、一般消費者の利益の保護を図る。</p>

85【原因究明テストの推進】

製品事故による被害の未然防止・拡大防止を図るため、原因究明機関において、商品テストを実施する。

[平成17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>独立行政法人製品評価技術基盤機構では、一般消費者が使用する消費生活用製品について、製品の安全性の把握及び技術基準への反映のために製品安全テスト（試買テスト）を実施するとともに、収集した製品事故情報のうち事故の再発・未然防止のために必要な案件について、事故原因究明テストを実施している。</p> <p>・平成19年度の実績は以下のとおり。</p> <p>製品安全テスト（試買テスト）については、「やかんの取っ手」_」「サンダル」_」「電気ストーブ（VOC関係）」_」「カラーコンタクトレンズ」_」「乗車用ヘルメット・乳幼児用ベッド（中古品）」_」「携帯用レーザー応用装置」の6件について実施した。</p> <p>「やかんの取っ手」については、取っ手が折損する等の異常が生じるものはなかったが、市販されている商品の一部に安全な使用に際して必要と思われる表示がなされていなかったものが確認され、そのデータを行政の対応に活用した。</p> <p>「サンダル」では、テスト結果を記者説明会で発表するとともに独立行政法人製品評価技術基盤機構のホームページにおいても公表を行った。記者説明会を行ったことにより、テレビや新聞などで大きく報道され、消費者への周知が進んだ。</p> <p>「電気ストーブ（VOC）」については、使用時において放散する揮発性有機化合物等（VOC）の分析を行い、現在検討中である電気ストーブから放散されるVOCに関する技術基準の策定に必要な特性を調査することができた。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <p>製品安全テスト及び事故原因究明テストにより得られた結果をもとに、必要に応じ、経済産業省から事業者に対する指導及び技術基準の検討への反映を行っており、事故の再発・未然防止に貢献している。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>平成21年度以降も引き続き、必要に応じて、製品安全テスト及び事故原因究明テストを行うこととする。</p>

「カラーコンタクトレンズ」については、薬事法での規制が行われている、視力補正を目的としたコンタクトレンズと、規制のかかっていないカラーコンタクトレンズについて比較分析を行い、そのデータを行政の対応に活用した。

「乗車用ヘルメット（中古品）及び乳幼児用ベッド（中古品）」については、中古市場で市販されている商品の中に、技術基準に適合していないものが確認され、そのデータを行政の対応に活用した。

「携帯用レーザー応用装置」については、市販されている商品が技術基準に適合していないことが確認され、そのデータを行政の対応に活用した。

事故原因の究明のため、事故品又は同等品（事故品を確認できない場合）を用いて原因究明を行った件数は 1,000 件である。その結果を踏まえて事故の再発・未然防止策を講じた主な事例は次のとおりである。

・業績悪化等により、事業者による自主回収等の安全対策ができなかった事例（大旺インターナショナル：ハロゲンヒーター）については、特記ニュースとして公表し、消費者に注意喚起を行った。

・事故を起こしたハロゲンヒーターについて原因究明を行った結果、発火の可能性が判明した。これを受けて、事業者がリコールを実施した。

86【多重債務者の救済】

財団法人日本クレジットカウンセリング協会における多重債務者への支援活動を促進する。

[平成 17 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>金融庁 経済産業省</p>	<p>(財)日本クレジットカウンセリング協会は、多重債務者などに対し、その生活再建と救済を図るため、消費者保護の観点から公正・中立な立場でカウンセリング事業を実施している。</p> <p>また、多重債務者の発生を未然に防止するため、消費者信用等の多重債務者問題に関する研修会、講座等での講演を行っているほか、ビデオ、リーフレット等を作成し、普及啓発活動に務めている。</p> <p>(財)日本クレジットカウンセリング協会は、東京に加え、平成 15 年は福岡支部で、平成 16 年は名古屋支部で、平成 20 年は仙台支部及び広島支部でカウンセリング業務を開始し、多重債務者へのカウンセリング体制の充実を図ってきた。</p> <p>金融庁及び経済産業省に寄せられる多重債務に関する相談については、案件に応じて、業界団体、各地の消費者相談窓口、弁護士会等のほか、(財)日本クレジットカウンセリング協会を紹介している。</p> <p>関係閣僚からなる多重債務者対策本部が平成 19 年 4 月 20 日に決定した多重債務問題改善プログラムにおいては、「財団法人日本クレジットカウンセリング協会について、現在全国 3 箇所の拠点を、少なくとも各ブロック単位（全国 11 箇所）での拠点設置に向けて早急に取り組むよう要請する。あわせて、同協会の相談窓口の周知に努める。」とされた。</p>	<p>[評価]</p> <p>機動性</p> <ul style="list-style-type: none"> 多重債務者の問題が社会問題化されていくなかで、(財)日本クレジットカウンセリング協会においては、協会に所屬して行うカウンセリング事業に加え、来所できない遠隔地に在住する多重債務者の要望に応えるため、全国主要都市において、当該都市地域を管轄する各行政機関の指導及び当該地域の弁護士会の理解と協力を得て法律・家計相談会を実施し、機動性等を確保。 <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> (財)日本クレジットカウンセリング協会への平成 19 年度における電話による問い合わせ・相談は 9,947 件あり、そのうち、1,310 件については、弁護士とアドバイザーが面談しカウンセリングを実施しており、当該カウンセリングを受けた相談者 1 人あたりの借入先件数、債務額は減少傾向をみせている。 (財)日本クレジットカウンセリング協会の認知度は必ずしも高くはないことから、金融庁及び経済産業省において、多重債務に関する相談者に相談機関として協会を紹介することは広報の手段として重要。 <p>[監視（今後の取組み）]</p> <ul style="list-style-type: none"> 多重債務に関する相談については、案件に応じて引き続き、(財)日本クレジットカウンセリング協会を紹介。 (財)日本クレジットカウンセリング協会支部拡大に関する取り組みを引き続き推進。

7. 経済社会の変化に応じた対応

87【ルール等の整備】

IT技術の進歩に伴う新たな形態のトラブルへの対応を行うべく、必要に応じ、電子商取引に関する準則の見直しを行うとともに、インターネットを通じた通信販売を含めて多様化・高度化する取引の実態、消費者トラブルの実態等を注視し、引き続き特定商取引法における適正な表示ルールの整備・普及を図る。
[平成17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）
経済産業省	<p>「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」(平成19年3月改名)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し、平成14年3月に策定・公表されたもの。</p> <p>学識経験者、内閣府・法務省・文化庁などの関係省庁、消費者代表、経済界代表などの協力を得て、経済産業省が現行法の解釈について一つの考え方を呈示し、電子商取引をめぐる法解釈の指針として機能することを期待。</p> <p>電子商取引をめぐる取引の実務、それに関する技術の動向、国際的なルールメイクの状況に応じて、柔軟に改訂していく予定。</p> <p>ワンクリックによる架空請求などについて平成18年11月・12月に産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会を開催。パブリックコメントを経て、平成19年3月に改訂版を公表したところ。</p> <p>平成19年度も改訂を検討。「ネットショッピングモール運営者の責任」の内容の大幅な見直し等を含む準則改訂案について、意見募集を行ったところ(平成20年5月3日～6月2日)。寄せられた意見を踏まえ、速やかに準則の改訂版を公表する予定。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <p>近時は、例えば、ビジネス面では、新たな事業を開始するにあたりこの準則で示された内容が参照され、新たな疑問点についての質問が寄せられており、また、消費者相談の現場では、この準則を研修等で学習するとともに日々の相談業務で活用されている一方、相談者の側からも準則の記載内容を踏まえた上での相談が持ち込まれるなど、着実に一般に浸透しつつある状況。</p> <p>関係省庁間の連携</p> <p>産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会には、文化庁などからも参加。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>平成20年度以降も引き続き、電子商取引及び情報財取引等に関する準則の継続的な見直しを行う。</p>

< 改訂の状況 >

平成 13 年	11 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
平成 14 年	3 月	同小委員会「準則」(案)を提言
	3 月	経済産業省「準則」を策定・公表
	7 月	経済産業省「準則」を改訂・公表
平成 15 年	3 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
	6 月	経済産業省「準則」を改訂・公表
平成 16 年	3 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
	6 月	経済産業省「準則」を改訂・公表
平成 17 年	11 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
平成 18 年	2 月	経済産業省「準則」を改訂・公表
平成 18 年	6 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
平成 18 年	11 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
平成 18 年	12 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
平成 19 年	3 月	経済産業省「準則」を改訂・公表
平成 20 年	2 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
平成 20 年	4 月	産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会
平成 20 年	6 月	経済産業省「準則」を改訂・公表(予定)

88【情報提供・消費者教育の充実】

情報セキュリティに関する知識やネットトラブルへの対策方法などを周知啓発するための「国民のための情報セキュリティサイト」の内容について、ネットワークセキュリティを巡る情勢を把握しつつ見直し、その充実を図る。

インターネット上において、利用者が違法・有害なコンテンツを事前かつ容易に判断できるようにするためのマーク制度のあり方について検討する。
 [平成17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）
総務省	<p>「国民のための情報セキュリティサイト」については、広く国民一般を対象として、情報セキュリティに関する周知啓発を図るため、総務省ホームページに開設して以降、継続的にコンテンツの充実・更新を図っている。</p> <p>利用者が違法・有害なコンテンツを事前かつ容易に判断できるようにするためのマーク制度については、学識経験者、コンテンツ制作者及びプロバイダ等の関係者からなる民間協議会で進められて来た検討の結果を踏まえ、新たな審査機関が設立された。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「国民のための情報セキュリティサイト」について <p>平成19年度においても、年々、高度化・複雑化している情報セキュリティ脅威の情勢を踏まえつつ、掲載内容の検討精査を行い、コンテンツの更新・充実を図った。</p> ・「利用者が違法・有害なコンテンツを事前かつ容易に判断できるようにするためのマーク制度のあり方」について。 <p>第三者による審査を経て、情報発信者が自らによるコンテンツ表現レベル等をマークとして表示する仕組みの実用化を目指す民間の自主的な取組みを促進した。</p> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「国民のための情報セキュリティサイト」について <p>国民一般向けに、情報セキュリティに関する知識や対策等の周知啓発を分かり易い内容で継続的に実施することで、国民が安心して安全にインターネット等を利用できるよう支援している。</p> ・「利用者が違法・有害なコンテンツを事前かつ容易に判断できるようにするためのマーク制度のあり方」について <p>第三者による審査を経たコンテンツの表現レベル等を表示することで、利用者自身によるサイト利用の是非の判断を容易にする。</p>

		<p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none">・「国民のための情報セキュリティサイト」について 平成 20 年度以降においても掲載内容の検討精査を行い、コンテンツの更新・充実を継続的に実施する。・「利用者が違法・有害なコンテンツを事前かつ容易に判断できるようにするためのマーク制度のあり方」について。 平成 20 年度以降についても、第三者機関の審査を経て、情報発信者自らによるコンテンツ表現レベル等をマークとして表示する仕組みに関する民間の自主的な取組み促進する。
--	--	---

高野ひろみ 全国消費者団体連絡会事務局
富田政広 (社)日本テレマーケティング協会事務局長
長田三紀 東京都地域婦人団体連盟事務局次長
三原恭治 (社)電気通信事業者協会消費者支援委員長
宮内良治 独立行政法人国民生活センター相談部長
村田恵美子 神奈川県県民部中央消費生活センター担当課長
武内信博 総合通信基盤局電気通信事業部長
古市裕久 総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課長
黒瀬泰平 総合通信基盤局電気通信事業部データ通信課長
二宮清治 総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課長
吉田正彦 総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課企画官

[委員会の検討経過](平成 19 年度に開催した連絡会)

・第 14 回(平成 19 年 4 月 10 日)

携帯電話等に関する広告表示自主基準の検討状況について
最近の電気通信事業者の動向と政策対応
「ロイヤリティ責任制限法発信者情報開示関係ガイドライン」について
携帯電話の国際ローミングサービスのトラブルに関する取組み

・第 15 回(平成 19 年 9 月 11 日)

広告表示自主基準の改訂

「電気通信サービスの契約締結のあり方」について 事業者の説明
不足に起因する消費者トラブル
「フィルタリングの普及啓発アクションプラン」の改定について
「迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会」について
「通信・放送の総合的な法体系に関する研究会 中間取りまとめ」について

・第 16 回(平成 19 年 11 月 2 日)

違法・有害情報等に関する業界団体の取組について

モバイルサービス活性化プラン

エバーサルサービス制度について

e-ネットキャラバン

IP 化時代の通信端末について

「迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会」の中間とりまとめ案

電気通信消費者支援連絡会の今後の進め方について

90【輸入品の安全性の確保】

輸入食品の安全性確保のため、輸入食品監視指導計画を毎年、策定・公表し、輸入の拡大に対応した検査・監視体制の強化を図る。

[毎年、計画を策定・公表する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
厚生労働省	<p>「輸入食品監視指導計画」は、食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）に基づき、輸入食品等について、国が行う輸入時の監視指導等を重点的、効果的かつ効率的に行うことを目的として策定するものである。本計画は、年度ごとに、国民の意見を聴いた上で策定し、当該計画に基づく監視指導の結果についても公表することとしている。</p> <p>「平成 19 年度輸入食品監視指導計画」については、平成 19 年 3 月 23 日に策定し、本計画に基づき、監視指導を実施してきたところである。なお、平成 19 年 11 月 13 日に「平成 19 年度輸入食品監視指導計画監視結果（中間報告）」をとりまとめ、公表している。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>●有効性</p> <p>食品の輸入及び違反状況等を踏まえて年度ごとに策定する本計画によって、重点的、効率的、かつ効果的な監視指導が可能となり、より一層の輸入食品の安全性の確保を図ることができる。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>平成 20 年度においては、「平成 20 年度輸入食品監視指導計画（平成 20 年 3 月 31 日策定）」に基づき、検疫所において約 8 万件のモニタリング検査の実施を計画しているほか、当該検査等により違反の蓋然性が高いと判断された食品等については、輸入の都度検査を実施することとしている。</p> <p>また、平成 20 年度においては、これまでの施策を更に進めるほか、ポジティブリスト制度の着実な実施のため、輸入時の検査項目の更なる拡充を図るとともに、輸出国に対し、生産段階における衛生対策の推進を要請し、必要に応じて、輸出国における残留農薬等管理の確認のため、現地調査を行うこととしている。なお、BSE の問題に係る対日輸出牛肉の安全性確保については、現地調査の結果、輸入時の検査結果等を踏まえ、重点的、効果的かつ効果的な検査体制を確保し、輸出国政府が管理する対日輸出プログラムの遵守状況を引き続き検証していくこととしている。</p> <p>また、平成 20 年 1 月に発生した食品による薬物中毒事案を踏まえ、検疫所の食品衛生監視員の増員や検査機器の整備等を図るほか、加工食品についての残留農薬検査の対象拡大、輸出国段階における衛生管理を目的とした自主管理ガイドラインに基づく輸入者への指導など、再発防止策の実施に努め、一層の輸入食品の安全性確保に取り組むこととしている。</p>

91【輸入品の安全性の確保】

食品の安全性に関し、国内において、学識経験者、消費者、生産者、食品産業関係者で構成するコーデックス（Codex）連絡協議会を開催し、意見交換を行いつつ、コーデックス委員会各部会へ参加する。
 [連絡協議会は年5回程度開催する。毎年約15のコーデックス各部会に参加する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
厚生労働省 農林水産省	<p>(1) コーデックス連絡協議会の開催</p> <p>平成19年度は、本協議会を計6回開催し、各回において、本協議会以前に開催された部会及び以後に開催される部会の活動状況について情報提供するとともに、各部会における主要検討議題に関する意見交換を行った。本協議会の開催状況は以下の通りである。</p> <p>第28回コーデックス連絡協議会（平成19年6月13日） 第29回コーデックス連絡協議会（平成19年8月22日） 第30回コーデックス連絡協議会（平成19年10月10日） 第31回コーデックス連絡協議会（平成20年1月18日） 第32回コーデックス連絡協議会（平成20年3月3日） 第33回コーデックス連絡協議会（平成20年3月19日）</p> <p>(2) コーデックス委員会各部会への参加</p> <p>平成19年度は、総会、執行委員会、17のコーデックス部会及び6つの作業部会に政府代表団として出席した。また、我が国は、バイオテクノロジー応用食品特別部会の議長国を努めており、第7回特別部会を日本で開催した。なお、平成19年度に出席した総会、部会及び作業部会は以下の通りである。</p> <p>第24回一般原則部会（平成19年4月2日～6日） 第1回汚染物質部会（平成19年4月16日～20日） 第39回食品添加物部会（平成19年4月24日～28日） 第35回食品表示部会（平成19年4月30日～5月4日） 第39回残留農薬部会（平成19年5月7日～5月12日） 栄養・健康に資する遺伝子組換え食品作業部会（平成19年5月7日）</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <p>コーデックス委員会の設置主目的は、国際食品規格の策定を通じて、消費者の健康を保護するとともに、公正な食品の貿易を確保することである。コーデックス委員会で採択された規格は、衛生植物検疫措置の適用に関する協定（SPS協定）において食品の安全性に関する国際基準と位置づけられており、食品の世界貿易の中で重要な役割を担っている。</p> <p>コーデックス委員会の決定に我が国の主張を反映させることは、世界に類を見ない食品輸入大国である我が国にとって、食品の安全を確保する上で極めて重要である。コーデックス委員会への対応を検討するに当たり、連絡協議会を開催してコーデックス委員会の活動及びコーデックス委員会での我が国の活動状況について消費者を初めとする関係者に対し情報提供するとともに、各部会における主要検討議題に関する意見交換を行い、我が国の対処方針の決定に役立てた。</p> <p>また、コーデックス委員会各部会及び作業部会へ参加することにより、国際規格の策定に積極的に寄与し、多くの規格に我が国の主張を反映させた。</p> <p>関係省庁間の連携 関係府省の担当者間で、常に情報提供・意見交換を行っている。</p>

	<p>～ 9 日)</p> <p>食品衛生管理手法の妥当性確認に関する作業部会 (平成 19 年 6 月 25 日～6 月 27 日)</p> <p>乳幼児用調製粉乳の衛生規範に関する作業部会 (平成 19 年 6 月 4 日～7 日)</p> <p>微生物学的リスク管理の付属文書に関する作業部会 (平成 19 年 6 月 28 日～29 日)</p> <p>第 30 回総会 (平成 19 年 7 月 2 日～7 日)</p> <p>同等性評価ガイドライン作業部会 (平成 19 年 7 月 9 日～13 日)</p> <p>第 17 回食品残留動物用医薬品部会 (平成 19 年 9 月 3 日～7 日)</p> <p>第 7 回バイオテクノロジー応用食品特別部会 (平成 19 年 9 月 24 日～28 日)</p> <p>第 1 回抗菌薬耐性特別部会 (平成 19 年 10 月 23 日～26 日)</p> <p>第 39 回食品衛生部会 (平成 19 年 10 月 30 日～11 月 4 日)</p> <p>第 29 回栄養・特殊用途食品部会 (平成 19 年 11 月 12 日～16 日)</p> <p>第 16 回食品輸出入検査・認証制度部会 (平成 19 年 11 月 26 日～30 日)</p> <p>第 60 回執行委員会 (平成 19 年 12 月 4 日～6 日)</p> <p>遺伝子組換え食品表示作業部会 (平成 20 年 1 月 28 日～30 日)</p> <p>第 8 回乳・乳製品部会 (平成 20 年 2 月 4 日～8 日)</p> <p>21 第 8 回ナチュラルミネラルウォーター部会 (平成 20 年 2 月 11 日～15 日)</p> <p>22 第 29 回魚類・水産製品部会 (平成 20 年 2 月 18 日～23 日)</p> <p>23 第 1 回急速冷凍食品特別部会 (平成 20 年 2 月 25 日～29 日)</p> <p>24 第 29 回分析・サンプリング法部会 (平成 20 年 3 月 10 日～14 日)</p> <p>25 第 2 回汚染物質部会 (平成 20 年 3 月 31 日～4 月 4 日)</p>	<p>〔監視 (今後の取組み)〕</p> <p>今後も年 5 回程度、コーデックス連絡協議会を開催し、情報提供・意見交換を行う。また、コーデックス委員会各部会及び作業部会に参加し、日本の主張が規格等に反映されるよう積極的に活動する。</p>
--	--	--

92【国際的な苦情処理・紛争解決体制の強化】

国際的な消費者トラブルに関する関係省庁の連絡組織である「国際消費者トラブル対策ネットワーク」において、国民生活センター及び有限責任中間法人ECネットワークに対し、国際的な苦情相談・裁判外紛争解決に関連した助言等を行う。 [平成17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>内閣府 関係省庁 国民生活センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 平成15年のOECD理事会勧告「国境を越えた詐欺的及び欺瞞的商行為から消費者を保護するためのガイドライン」に則り、国境を越えた消費者トラブルに適切に対応していくため、消費者行政担当課長会議において、関係省庁から成る連絡体制として、「国際消費者トラブル対策ネットワーク」の設置が申し合わされた。 ● 国際消費者トラブル対策ネットワーク第1回会合を平成17年12月、第2回会合を平成18年4月、第3回会合を平成19年1月、第4回会合を同年7月に開催。 ● 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）会合に内閣府、経済産業省、公正取引委員会、国民生活センターが参加し、各国消費者保護執行機関と意見交換等を行った。 ● これまでの会合では、OECD消費者政策委員会（CCP）及びICPEN会合の状況報告、eConsumer.gov日本語サイトの運営開始に向けた状況、越境トラブル事例の状況と各省庁の対策に関する取組、諸外国との関係強化の状況等について、情報交換等を行った。 	<p>〔評価〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進捗度・有効性 平成17年12月以来、ネットワークの会合を4回開催したところ。苦情相談を行う国民生活センター、ECネットワークの参加を得て、国境を越えた消費者トラブルと関連制度の現状や課題、国際的な苦情相談・裁判外紛争解決に関する消費者への情報提供体制等協調して検討すべき事項に関する情報交換等を行ってきており、関係省庁から成る連絡体制の整備に努めている。 ● 関係省庁間の連携 関係省庁・機関による協力を得てネットワークを運営している。 <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>国境を越えた消費者トラブルの現状やこれに対応するための課題及び消費者への情報提供体制等協調して検討すべき事項に関し、情報交換等を行っていくため、20年度以降もCCP及びICPENにおける海外の消費者保護法執行機関との連携強化を図る。また、eConsumer.govの活用を通じ、時宜に応じてネットワーク会合を開催し、継続的な取組を図る。</p>

93 【OECD 消費者政策委員会（CCP）への参画】

OECD 消費者政策委員会（CCP）において、加盟国における消費者紛争の解決・救済制度の現状比較をはじめとする幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。[平成 17 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 style="text-align: center;">内閣府 関係省庁</p>	<p>●本施策の趣旨</p> <p>OECD 消費者政策委員会（CCP）において、加盟国における幅広い消費者問題に関する検討に参画することにより、我が国の消費者政策の検討の参考とする。</p> <p>●進捗状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ CCP 会合（年 2 回開催。直近の会合は平成 20 年 2 月）に参加。 ・平成 19 年 7 月、「消費者の紛争解決及び救済に関する OECD 勧告」が OECD 理事会において採択・公表された。多様な消費者救済手段が提示されており、国民生活審議会や消費者行政推進会議などにおいて、新たな消費者救済手段の検討に参照されている。 ・平成 17 年 10 月に我が国が提案し実施された、「消費者契約の適正化に関する各国制度についての調査プロジェクト」の報告書が公表され、消費者契約法の見直しにあたり、参考とされている。 ・我が方から提案した消費者情報提供義務についてのセッションを含む消費者政策のための経済学円卓会議（全 2 回）の報告書が公表された。内閣府ホームページ等を通じ、国民に周知している。 ・OECD 電子商取引ガイドラインを携帯電話取引（モバイルコマース）に適用する政策指針の策定に向けて、我が国の実情を踏まえつつ、貢献した。 ・平成 18 年 10 月に我が国より提案した、「消費者教育に関する加盟国の取組に関する研究プロジェクト」を実施中。 ・アジア非加盟国へのアウトリーチ活動の一環として、上記消費者教育プロジェクトへの参加を呼びかけ、タイ及びマレーシアの参加を得た。 	<p>〔評価〕</p> <p>●進捗度・有効性</p> <p>年 2 回の CCP 会合に着実に参加。CCP は、消費者政策分野での唯一の公式の多国間政府会合であり、消費者政策についての情報及び知見の交換を幅広く行うために極めて重要であり、消費者基本計画でも大きく位置づけられている「消費者契約」、「消費者教育」及び「消費者安全」のプロジェクトの実施を我が国より提案し、受け入れられている。こうしたプロジェクトで得られた成果は、加盟国と協議・検討を行うことによってより精緻な内容になっており、我が国の消費者政策に反映することができる。</p> <p>●関係省庁間の連携</p> <p>内閣府を中心として、関係省庁とともに同委員会の活動に積極的に参加している。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年 10 月の会合に参加予定。 ・消費者教育についての研究プロジェクト（我が国提案）を引き続き推進。なお、CCP においては効果的な消費者教育のあり方を探るため、平成 20 年 10 月に国連環境計画等と協力し、消費者教育に関する国際シンポジウムを開催。 ・消費者安全に関する研究プロジェクト（製品等の安全事故が国際貿易に大きな影響を与えている昨今の事情に鑑み、平成 19 年 10 月に我が国より提案）の推進。 ・アジア非加盟国へのアウトリーチ活動を引き続き推進。

94【「環境ラベル」制度の整備・普及】

既存の環境ラベルに関し、以下の取組みを実施する。

- ・ 製品・サービスの環境負荷をLCA(ライフサイクル・アセスメント)手法によって分析し情報提供する環境ラベルへの参加事業者・対象製品の拡大
- ・ 「省エネルギーラベリング制度」の表示対象機器の拡大
- ・ 「国際エネルギースター・プログラム」の新規登録事業者・登録機種 of 拡大

[平成17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>エコリーフ環境ラベルは、製品に関する環境負荷データをLCA手法により定量的に開示するもので、平成14年から本格的に運用を開始。</p> <p>平成20年4月現在、登録公開製品数が437、同企業数が51となっており、参加事業者、対象製品は拡大している（平成19年4月現在では登録公開製品数430、同企業数51）。</p> <p>平成19年度は、平成17年度に行ったエコリーフの普及促進策の検討事業の成果に基づき、社団法人産業環境管理協会において、普及促進を進めているところ。</p> <p>消費者が商品選択の際の指標とし得る、省エネルギー性能に関する分かりやすい統一的表示制度として、省エネルギーラベリング制度を平成12年8月から導入している。</p> <p>平成19年2月から、ジャー炊飯器、電子レンジ、DVDレコーダーを制度の対象に加え、対象機器を16機器とした。 （16機器：エアコンディショナー、蛍光灯器具、テレビジョン受信機、電気冷蔵庫、電気冷凍庫、ストーブ、ガス調理機器、ガス温水機器、石油温水機器、電気便座、電子計算機、磁気ディスク装置、変圧器、ジャー炊飯器、電子レンジ、DVDレコーダー）</p> <p>平成18年10月からエネルギーの使用の合理化に関する法律に基づき、小売事業者が消費者に対して家電製品の省エネルギー情</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ エコリーフ環境ラベルは、我が国唯一のISO14025 準拠のタイプ環境ラベル（第三者認証の下、製品に関する環境負荷データをLCA手法により定量的に開示するラベル）として、環境負荷に係る情報の提供に役立っている。 ・ エネルギーの使用の合理化に関する法律に基づき、省エネを推進する上で必要な機器を着実に対象機器に追加し、これを省エネルギーラベリング制度の表示対象機器とすることで、表示対象機器の効果的な拡大が図られている。 <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、プログラムの改善や効果的なPRを進め、エコリーフ環境ラベルの普及拡大を図っていく。 ・ 引き続き、省エネルギーラベリング制度の表示対象機器の拡大と、普及広報活動を通じた制度の認知度向上を図る。

報を提供するラベルとして統一省エネルギーラベリングの表示を行っている。特にエネルギー消費量の多いエアコン、テレビ、冷蔵庫の3品目について、トップランナー基準達成率に応じて、1つ星～5つ星の5段階で性能を評価する多段階評価を採用しているところ。

日米両政府合意の下、平成7年10月から、OA機器（コンピューター、ディスプレイ、プリンタ、ファクシミリ、スキャナ、複写機/複合機）を対象とする、国際エネルギースタープログラムを実施している。

平成19年3月現在において、133事業者が事業者登録しており、18,069製品が登録機種となっている。（平成18年4月時点では129事業者、15,645製品）

95【「環境ラベル」制度の整備・普及】

消費者が、製品やサービスを購入する際に、ライフサイクルに応じた環境負荷を判断材料にすることを可能とする情報提供システムの運用を開始する。
[平成 17 年度より開始し、逐次対象品目を拡大する]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
環境省	<p>平成 17 年度までに、消費者が簡易に製品の L C A 評価を確認することができる「環境物品情報提供システム」を立ち上げ、以降これを運用し、消費者の環境配慮型製品の購入促進を図っている。</p> <p>平成 19 年度においては、これまでに整理した環境情報提供の実施ルールに基づき、製品の情報収集及び基準値となるデータの収集・調査・分析を行った。また、評価方法における信頼を確保するため、システム内で使用する C O 2 排出原単位および資源枯渇性特性化係数について、最新の知見、情報に基づいて精査を行った。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度 平成 19 年度は情報提供システムを引き続き運用し、企業からの製品環境情報の提供と消費者の本システムの利用を積極的に呼びかけた。</p> <p>有効性 消費者が商品購入時において、各製品の環境情報を本システムで比較することで、消費者自身の判断により環境に配慮された商品を選択することができる。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 引き続き、基準値や原単位についてデータを精査・分析し、より精度の高い評価に資するものとする。</p> <p>また、消費者の購入行動により配慮した機能として製品の購入から使用、廃棄までのライフサイクルコストを数値で確認することができるよう機能を見直し事業者の情報提供を促進する態勢を構築する。</p>

96【「環境ラベル」制度の整備・普及】

建築物の設計段階において、室内空気対策やヒートアイランド対策等の環境配慮を総合的に評価し、結果を5段階で表示する「建築物総合環境性能評価システム(CASBEE)」について、改修時等にも使えるよう充実する。 [平成17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）
国土交通省	<p>平成17年7月に、既存建築物の改修やヒートアイランド対策に対応した評価手法を開発・公表し、その後、評価を実施する評価員を養成するための講習を実施。また平成18年7月にまちづくり等に対応した評価手法を、平成19年9月には戸建住宅に対応した評価手法を開発・公表した。</p> <p>その他</p> <p>平成16年7月に、第三者による評価結果の認証制度、評価を実施する評価員を養成するための講習及び登録制度を創設。</p> <p>平成19年12月に学識経験者などCASBEEの開発者も交えた担当者会議を開催し、先進的な取組の紹介を通じて、CASBEEを活用した取組の普及を図り、既に名古屋市（平成16年4月）、大阪市（平成16年10月）、横浜市（平成17年7月）、京都市（平成17年10月）、大阪府（平成18年4月）、京都府（平成18年4月）、神戸市（平成18年4月）、川崎市（平成18年10月）、兵庫県（平成18年10月）、静岡県（平成19年7月）、福岡市（平成19年10月）、札幌市（平成19年11月）、北九州市（平成19年11月）において、CASBEEを活用した環境計画書の届出制度を導入済。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <p>平成17年7月には、既存建築物の改修やヒートアイランド対策に対応した評価手法を、また平成18年7月にまちづくり等に対応した評価手法を、平成19年9月には戸建住宅に対応した評価手法を開発・公表し、評価手法の充実を図った。</p> <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新築時に加え、既存建築物を対象とする評価手法、既存建築物の改修やヒートアイランド対策に対応した評価手法、また、まちづくりや戸建住宅に対応した評価手法が整備され、建築物のライフサイクルや政策目的に応じた評価が可能となった。 ・地方公共団体において、CASBEEを活用した環境計画書の届出制度の導入等が進んでおり、建築物の環境性能評価の取組が促進される。 <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続きCASBEEの充実・普及に向けた取組を実施予定。

97【環境の保全に配慮している商品の広告表示の適正化】

リサイクル材使用等に関する情報提供のあり方等について規定している廃棄物・リサイクルガイドラインの見直し等を行う。

[平成17年度以降継続的に実施]

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8月に取りまとめられた、産業構造審議会製品3Rシステム高度化ワーキンググループ報告書（「グリーン・プロダクト・チェーンの実現に向けて」）の中で、再生資源使用量も含めた製品の3R配慮に関する情報（製品3R配慮情報）を统一的に検討していくことが提言された事を受けて、平成18年度より、消費者に対して製品3R配慮情報を分かりやすく伝達し、商品選択や、製品3R配慮への取組に対する意識向上に資するような情報提供の在り方を検討してきた。</p> <p>産業構造審議会製品3Rシステム高度化ワーキンググループ報告書の中で製品中の再生資源使用量を比較する統一的な指標の必要性が提言されたことを踏まえ、「電子・電気機器の再利用指標等の算定及び表示の方法」及び「電気・電子機器のプラスチック部品の識別及び表示」についてJIS規格を策定した。（平成19年5月発効）</p>	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度</p> <p>平成19年度は、情報提供すべき項目の検討のほか、家電製品売場店頭への情報検索端末の設置等の実証実験を行い、消費者の製品3R配慮情報に対するニーズの把握や、情報提供による意識の変化について調査を行っている。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>廃棄物・リサイクルガイドラインについては、平成20年1月に取りまとめられた産業構造審議会基本政策ワーキンググループ報告書（「世界最高水準の省資源社会の実現へ向けて～グリーン化を基軸とする次世代ものづくりの促進～」）の方針を踏まえて改定を行う。</p> <p>産業構造審議会基本政策ワーキンググループ報告書の中で「事業者の情報提供の促進による消費者の3R意識の向上」が提言された事を受けて、事業者から提供される製品3R配慮情報を共通の評価基準に基づき比較可能な形で分かりやすく提供するための性能評価手法及び情報提供システムの開発を行う。</p>

98【環境報告書の普及促進】

事業者に対して、事業活動に係る環境配慮等の状況を記載した環境報告書の作成・公表を促進するとともに、消費者等に対して、環境報告書の利用を促進する。
[平成17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）
環境省	<p>平成15年4月に「事業者の環境パフォーマンス指標ガイドライン2002年度版」を、また、平成16年3月に「環境報告書ガイドライン2003年度版」を策定し、環境報告書の普及促進を図ってきた。しかし、その後、平成18年4月に「第三次環境基本計画」が閣議決定され、グローバル・リポーティング・イニシアチブ（GRI）による新たなガイドラインの公表や国際標準化機構（ISO）の社会的責任の規格化など、国内外の取組が進展している背景をうけて、有識者による検討会を設置し、新たなガイドラインとして、「事業者の環境パフォーマンス指標ガイドライン」と「環境報告書ガイドライン」を統合した「環境報告ガイドライン～持続可能な社会をめざして～2007年版」を策定した。また、このガイドラインの策定に伴い、環境配慮促進法で環境報告書の作成・公表が義務づけられている特定事業者向けの「環境報告書の記載事項等の手引き」や環境報告書の質的向上を図るための「環境報告書の信頼性を高めるための自己評価の手引き」も改訂した。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性 新たな環境行政の方向を示す「第三次環境基本計画」の閣議決定やGRIガイドラインの発行後、速やかな改訂作業を実施し、新たなガイドラインを策定した。</p> <p>有効性 毎年実施している「環境にやさしい企業行動調査」によると、環境報告書を発行する企業は毎年増加しており、平成18年度調査結果では、調査対象となる上場企業及び従業員500人以上の非上場企業のうち、1,049社が環境報告書を発行している。また、環境配慮促進法で義務のある特定事業者は9月末までに89機関全てにおいて作成・公表している。その他、中小企業向けのEMSであるエコアクション21を導入している2,200社以上の組織が環境活動レポートを公表している。</p> <p>関係省庁間の連携 環境報告書ガイドライン改訂検討会には、関連する府省（内閣府・厚生労働省・外務省・農林水産省・国土交通省・経済産業省）がオブザーバーとして参加した。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 引き続き、環境報告書の作成・公表の促進を図るため、普及のための環境報告書シンポジウム等を開催する。</p>

99【消費者啓発及び教育の充実と関係主体間のネットワーク化】

消費者に対して、環境にやさしい買い物の実践を促すため、毎年 10 月に事業者の協力を得て都道府県等と共同開催している全国キャンペーンの実施内容・体制を充実する。

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>内閣府 経済産業省 環境省</p>	<p>広く国民に対して「マイバッグの持参」、「簡易包装への協力」、「環境に配慮した商品の購入」など環境に配慮した消費行動の実践を促すため、3R（リデュース、リユース、リサイクル）推進月間の10月に、内閣府、経済産業省、環境省等が、流通事業者等の参加・協力を得ながら都道府県と共同で「環境にやさしい買い物キャンペーン」を全国的に展開。</p> <p>（平成19年度の状況）</p> <p>内閣府 店頭等への掲示用に統一ポスターを作成・配布（電子媒体） 経済産業省 小売・流通事業者に対する商品の安定供給や環境配慮型製品のPRのため、製造事業者団体に対して、本キャンペーンへの協力を依頼等 環境省 10月に各地で開催された3R推進大会やチームマイナス6%など、いろいろな場で「買い物袋やふるしきを使ってレジ袋を減らそう」と呼びかけを実施。</p> <p>都道府県（47都道府県） 「ポスターの作成・掲示」、「各種広報媒体によるPR」、「環境に関する参加型イベントの実施」、「街頭キャンペーン」等 流通事業者等（コンビニ、スーパー、百貨店、生協、商店街等） 「ポスター、チラシ、店内放送等による呼びかけ」、「買い物袋持参者へのスタンプの押印」、「環境配慮型商品コーナーの設置」等</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性 平成19年度も、本キャンペーンに47都道府県すべてが参加 電子媒体・ホームページ等を利用した電子化を推進 有効性 広く国民に対して「マイバッグの持参」、「簡易包装への協力」、「環境に配慮した商品の購入」など環境に配慮した消費行動の実践を促すためには、行政からの呼びかけ・働きかけだけでなく、店頭での「マイバッグ持参の呼びかけ」、「簡易包装による販売」、「環境に配慮した商品の販売」等の実施が不可欠である。本キャンペーンは、行政だけでなく流通事業者等の参加・協力を得ながら実施しており、非常に有効な実施方法であると考えられる。</p> <p>関係省庁間の連携 平成16年度以降、内閣府、経済産業省、環境省の3府省が連携して以下を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府において本キャンペーンに関する普及啓発活動の資料を作成・配布 ・関係3府省のホームページ等において本キャンペーンの普及・啓発を実施 <p>〔監視（今後の取組み）〕 平成20年度においても引き続き、3R推進月間の10月に流通事業者等の協力を得ながら都道府県等と共同で「環境にやさしい買い物キャンペーン」を全国的に展開する予定</p>

100【消費者啓発及び教育の充実と関係主体間のネットワーク化】

消費行動と環境との関わりについて助言、指導できる環境カウンセラーの人材情報を広く提供する。 [平成17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）
環境省	<p>環境カウンセラー登録制度実施規程（平成8年9月5日 環境庁告示第54号）に基づき、市民活動や事業者の中での環境保全に関する専門的知識や豊富な経験を有し環境保全活動に関する助言などを行う人材として、環境省の行う審査を経て登録された者を環境カウンセラーとして登録している。登録者に関する情報はウェブサイトに掲載し、消費行動と環境との関わりについて助言、指導できる人材等の情報を提供している。</p> <p>環境カウンセラーは次のような指導やアドバイスを行うことが期待されている。</p> <p>[事業者部門]：事業者の行う環境保全の具体的な取組、環境活動評価プログラムなどに対する助言等</p> <p>[市民部門]：市民などからの環境問題、環境保全活動、組織運営等に関する相談に対する助言等</p> <p>登録者数の推移</p> <p>平成17年4月現在： 3,900名</p> <p>平成18年4月現在： 4,124名</p> <p>平成19年4月現在： 4,380名</p> <p>平成20年4月現在： 4,528名</p>	<p>[評価]</p> <p>迅速性・機動性</p> <p>インターネット上の環境カウンセラー登録簿にアクセスすることにより、ニーズにあった環境カウンセラーを迅速に探し出すことができる。</p> <p>有効性</p> <p>平成8年度に制度が始まって以来、環境カウンセラー登録者数は増え続けている。また、地域の環境カウンセラー同士による任意の団体も立ち上がり、平成20年4月現在、全国で49団体が地域の環境保全活動の推進のために活動しているなど、環境カウンセラーによる活動が広がってきている。</p> <p>進捗度</p> <p>平成20年4月現在の環境カウンセラー登録者数は4,528名で、そのうち消費者教育を専門とする者は544名である。</p> <p>[監視（今後の取組み）]</p> <p>引き続き環境カウンセラーの募集・審査・登録を行うとともに、環境カウンセラーの活用を促すために広報活動等を行う。</p>

101【消費者啓発及び教育の充実と関係主体間のネットワーク化】

全国各ブロックにおいて「地方環境パートナーシッププラザ」を整備し、環境教育の現場、NPO/NGO、企業等のパートナーシップ形成を支援することにより、グリーン購入等の環境に配慮した消費活動の促進を図っていく。 [平成17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）
環境省	<p>環境保全活動に取り組む様々な主体に対し、地球環境パートナーシッププラザ（以下、プラザという）/地方環境パートナーシップオフィス（以下、地方 EPO という）からのパートナーシップ促進に関する情報提供や、NPO、企業、行政等との意見交換会や勉強会、政策提言フォーラムなどの対話・政策作りの場づくり、地方行政の担当者への研修を行うと共に、会議室の貸出等支援策を実施してきている。その結果、各主体のパートナーシップによる取組の経験が重ねられ、パートナーシップに基づいて環境問題に取り組むことの重要性についての理解が各主体の中に広がってきている。また、地方 EPO の設置により、全国各地域でのパートナーシップ促進の取組を展開できるようになってきている。</p> <p>環境省と各主体とのパートナーシップ形成を促進するため、NPO 等からの優れた政策提言を政策へ反映していく環境政策提言プロセスを実施している。また優秀な提言については、その実現のため予備的調査や政策実現に向けての実証調査を実施するなど、その効果的な実現を図るための取組を実施している。</p> <p>CSR（企業の社会的責任）に基づく企業の活動について、地方 EPO のネットワークを生かし、地域に根ざした社会貢献活動、企業の環境教育、マルチステークホルダーミーティングなど、各地域での様々な主体とのパートナーシップでの取組事例を発掘・紹介するとともに、普及を図るための事業を実施した。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>迅速性・機動性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットの活用により幅広い環境情報を全国に発信することで、各主体において情報が共有され、効率的な対応が図られるようになった。 ・NPO/企業との意見交換や、政策提言プロセスにより NPO、企業、国民の意見が環境政策立案者へ届きやすくなり、現場における行政ニーズに柔軟かつ的確に対応できるようになってきた。 ・一方、プラザ/地方 EPO で展開される意見交換や政策提言プロセスはその対象及び参加者が依然東京に偏りがちであり、地方で取り組む NPO/企業との連携のためには、地方で活動を展開することが効率的と考えられる。 <p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラザ/地方 EPO の設置により、環境分野の取組における NPO 等の役割は認知されてきており、また地方公共団体や企業が NPO 等とパートナーシップによる取組を始めている地域もでてきており、プラザで展開してきたパートナーシップ支援は効果があったと考えられる。 ・地方 EPO の整備により、地域でのパートナーシップ促進の動きが生まれている。 ・プラザ/地方 EPO において、直接国民と政策等に関する情報提供・意見交換を行うことにより、国民から環境政策に建設的に参画しようと

		<p>する動きが見られている。また実際に民間からの提言が政策化されるなど、環境問題への取組について、国民と環境省のパートナーシップが構築されつつある。</p> <p>進捗度</p> <ul style="list-style-type: none">・平成 8 年に地球環境パートナーシッププラザ/環境パートナーシップオフィスを開設し、各主体間のパートナーシップ促進のためのホームページによる情報提供、セミナーの開催などを行っている。・平成 16 年度より地域における環境パートナーシップ促進拠点として、地方環境パートナーシップオフィスを全国に 7 カ所整備した。 <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>引き続き、パートナーシップ促進に関する情報提供や、NPO、企業、行政等との意見交換会や勉強会、NPO の政策提言能力向上支援のための政策提言フォーラムなど対話・政策作りの場づくり、地方行政の担当者への研修を行うと共に、プラザ・地方 EPO と関係機関との連携関係の強化、成功した CSR 事業の発掘・普及等を行う。</p>
--	--	--

8. その他

102【サービスに関する調査研究の充実、結果の公表】

消費者からの苦情相談情報、危害・危険情報に基づき、サービス分野における安全に関わる調査研究を行う。

[平成 17 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>国民生活センター</p>	<p>国民生活センターでは、消費者からの苦情相談情報や危害・危険情報に基づき、サービス分野における安全に関わる調査研究を、平成 19 年度において以下の 1 件実施した。</p> <p>●通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果 一販売サービスに関する調査も含めて一（平成 19 年 9 月 6 日公表）</p> <p>補聴器を効果的に使用するには、難聴の程度等に合わせるフィッティングが重要である。しかし、現状ではフィッティングの専門的な資格はなく、業界の自主的な認定制度等に委ねられている。一方、インターネット等の通信販売で、補聴器や医療機器ではない「集音器等」が数多く販売されフィッティングなしで購入することができる。</p> <p>そこで、通信販売の補聴器及び集音器等について、安全性や補聴効果のテストを実施するとともに、補聴器販売店を対象に補聴器販売サービスの実態をアンケート調査した。</p> <p>その結果、出力最大音が大きすぎるものや補聴効果が不十分なもののほか、会話音の聞き取りに適さない周波数特性の銘柄がみられた。</p> <p>補聴器販売店に対するアンケート結果から、フィッティングの資格がある販売員が必ずいる認定店は約 3 割しかなく、多くは、資格のない販売員が補聴器販売業務に従事していた。また、聴力検査や補聴器の調整に用いられる設備・機器の有無は販売店の種類によって差があった。</p>	<p>【評価】</p> <p>●迅速性・機動性</p> <p>消費者被害防止のため記者公表を行うとともに国民生活センターのホームページに掲載し、消費者への周知徹底を図った。</p> <p>●有効性</p> <p>厚生労働省よりフィッティングサービスの重要性や啓発について業界団体への通知を行った。また、業界団体では安全性、補聴効果に関する自主基準が作成され、適切なフィッティングサービスが受けられるよう現況調査の実施・販売管理者への継続研修にも盛り込まれることとなった。</p> <p>●関係省庁間の連携</p> <p>テストの結果、規格・基準の見直し及び法令違反が疑われるものへの対応と使用する消費者が一定のフィッティングサービスを受けられることについて厚生労働省、経済産業省へ要望するとともに、消費者政策担当課長会議において政策提言を行った。</p> <p>【監視（今後の取組み）】</p> <p>引き続き安全性や補聴効果への取組み、またフィッティングサービスの履行に関して注視する。</p>

103【消費者団体、事業者団体、NPO等との連携強化】

くらしの情報交流プラザ、地域リーダー研修の運営、意見交換会の開催などを通じて、消費者団体、事業者団体、NPO等との連携を強化する。
 [平成17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>国民生活センター</p>	<p>消費者団体との交流会 活発に活動している消費者団体との交流を深め、意見交換で得た情報を国民生活センターの業務運営に反映させることを目的として、年1回（平成19年度は10月）開催している。</p> <p>事業者団体との懇談会 平成19年度は、日本広告審査機構、生命保険協会、日本損害保険協会、日本訪問販売協会、日本通信販売協会と意見交換を行った。</p> <p>「くらしの情報交流プラザ」の活用 毎月1回、NPO、消費者団体や専門家を招き、情報交換や意見交換などの交流を行う「くらしの情報交流プラザ さろん」を開催した。また、「くらしの情報交流プラザ」の夜間利用の拡大や休日利用を開始した。</p> <p>地域リーダー研修の運営 地域において消費者活動に取り組んでいる方、消費者問題に関心のある方を対象に消費者の自立支援や消費者利益の確保を図るための知識を習得することを目的として、横浜市で「地域交流セミナー」を実施した。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>有効性及び について 消費者団体や事業者団体との懇談会については、相互の交流と懇親のみならず、消費者団体の活動状況や事業者団体の現場で問題となっている事項に関する情報を交換している。得られた情報は、業務運営の貴重な資料として活用している。 また、国民生活センターから出された意見を基に、事業者団体は会員企業を指導するなど、消費者トラブル防止にもつながっている。</p> <p>について 平成19年度は「くらしの情報交流プラザ さろん」を毎月1回実施し、すべての回で参加者が定員を上回った。テーマは、消費者問題だけでなく生活問題や団体の活動に役立つ情報の観点からも選び、幅広いものとした。運営方法は、ゲストスピーカーによる講演形式とするとともに、ワークショップ、疑似体験など、さまざまな形式で実施し、参加者間の交流が図られた。なお、9月以降、国民生活センタービル全体の耐震工事のために「くらしの情報交流プラザ」は休室している。</p> <p>について 本講座では「高齢者の消費者被害の防止」、「高齢者の消費者被害の実情と被害救済の取組み」、「悪質商法から消費者を守る効果的活動」などを講義、報告、実演、討議により実施し結果、全国から57名の参加があり、講座のアンケート評価（5段階）は4.8であった。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 引き続き、 、 を推進することとするが、 については、国民生活センタービル全体の耐震工事のために「くらしの情報交流プラザ」は休室する予定である。</p>

104【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]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
内閣府 関係省庁 国民生活センター	<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(注)。 (注)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うもの。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 平成19年度、国民生活センターは、以下の14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"> 「電動3・4輪車の安全性について」 (提言先：警察庁) 「スチーム式吸入器によるやけどにかかわる情報について」 (提言先：経済産業省、厚生労働省) 「耐熱性の低いガラス製ティーポットの破損にかかわる情報について」 (提言先：経済産業省) 「スイッチ付きテーブルタップの発煙にかかわる情報について」 (提言先：経済産業省) 「酸化染料を含むヘナ白髪染めにかかわる情報について」 (提言先：厚生労働省) 「ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーについて」 (提言先：食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省) 「通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果について」 (提言先：厚生労働省、経済産業省) 「石油ファンヒーターによる室内空気汚染について」 (提言先：経済産業省) 「折りたたみ自転車の安全性について」(提言先：経済産業省) 「折りたたみ式オムツ交換台からの転落に関する情報について」 (提言先：経済産業省) 「高カカオをうたったチョコレートについて」(提言先：厚生労働省) 「電動リクライニングベッドの安全性について」 (提言先：経済産業省) 「学童保育の実態と課題に関する調査研究について」 (提言先：厚生労働省) 「1万円以下の絹(シルク)100%表示のふとんについて」 (提言先：経済産業省、公正取引委員会) 	<p>〔評価〕</p> <p>進捗度 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。 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。 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 平成19年度中に政策提言された14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。 また14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"> 「スチーム式吸入器によるやけどにかかわる情報について」 (提言先：経済産業省、厚生労働省) 「ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーについて」 (提言先：食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省) 「通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果について」 (提言先：厚生労働省、経済産業省) 「1万円以下の絹(シルク)100%表示のふとんについて」 (提言先：経済産業省、公正取引委員会) <p>〔監視（今後の取組み）〕 平成20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>

105【消費者からの苦情相談の活用】

事故情報を一元的に収集するために、国民及び関係機関が情報を自由に入力できるシステムをインターネット上に構築する。

[平成20年度までに一定の結論を得る。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）																																																																																																																																														
<p>内閣府 国民生活センター</p>	<p>国民生活センターにおいて、国民生活審議会「国民生活における安全・安心の確保策に関する意見」(平成19年6月4日)を踏まえ、インターネット上に誰もが自由に書き込みができ、事故の未然防止に必要な情報を迅速に関係機関に提供できるデータベースシステム(以下「事故情報DB」)の構築について検討。</p> <p>平成20年度以降に事故情報DB構築を行うための予算要求を行い、平成21年度中にシステム構築を行うこととし、平成20年度分は、システム設計予算35,000千円が認められた。</p> <p>【構築の目的】 製品・サービス・施設等に係る事故情報を、死亡・重篤から事故に至らない経験(ヒヤリハット体験)までを広く収集し、関係機関等における、事故の再発防止、拡大防止や、将来の事故発生の未然防止等の対策に資するとともに、消費者に対して注意喚起を促す情報提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを使用し、広く事故情報を収集すること。 ・収集した事故情報を迅速に中央省庁などの関係機関に提供できる体制の整備。 <p>【関連事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの在り方に関する検討会 (内閣府国民生活局：平成19年9月) ・独立行政法人整理合理化計画 (閣議決定：平成19年12月24日) ・第21次国民生活審議会総合企画部会「守る」ワーキンググループ報告(平成20年3月4日) <p>本事項については、「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて(意見)(平成20年4月3日国民生活審議会)」において、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者から事故の一次情報が持ち込まれる機関(保健所、検疫所、消防等)が直接結びつくネットワーク(「事故情報データバンク」)を早急に構築すべき ・「事故情報データバンク」とPIO-NETの危害・危険情報との情報の統合的利用 ・緊急時対応を含めた機能の定期的な検討・見直しの実施 ・「事故情報データバンク」は国民生活センターに設置予定などを内容とする、「事故情報データバンク」を軸とした情報集約のネットワーク構築の必要性が盛り込まれた。 	<p>【評価】 迅速性・機動性 国民生活審議会「国民生活における安全・安心の確保策に関する意見」(平成19年6月4日)が、「事故情報DB」の構築・運用を行う組織として国民生活センターを例示したことを受けて、国民生活センターがその任に当たることを前提に平成20年度の予算要求を行い、要求が認められた。</p> <p>有効性 中立性の観点から、またPIO-NETや病院危害情報システムの運用実績から、国民生活センターが「事故情報DB」の構築を行うことは有効である。</p> <p>関係省庁間の連携 「事故情報DB」で収集した情報は関係省庁と共有し、関係省庁と連携しつつ、分析(原因究明)、その他必要な対応を行う仕組みを構築することとしている。なお、警察、消防、保健所等との情報共有体制を構築するため内閣府を通じてこれら機関との十分な調整を行う必要がある。</p> <p>【監視(今後の取組み)】 内閣府においては、システム構築後の運用時における分析、対消費者及び関係機関相互の間で早期警戒情報等の迅速かつ効果的な情報提供のあり方等について、有識者に依る研究会において検討を行う。検討の結果は必要に応じ国民生活審議会に設ける消費者安全委員会(仮称)に諮り、システムの構築等に反映させる。</p> <p>国民生活センターにおいては、左記の「構築の目的」を踏まえて、収集された情報を関係省庁が常時閲覧可能とするシステムを平成21年度までに構築する。</p> <p>【構築スケジュール(予定)】</p> <table border="1" data-bbox="1265 1177 2094 1455"> <thead> <tr> <th rowspan="2">実施項目</th> <th colspan="12">平成20年度</th> </tr> <tr> <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> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>既存の事故情報収集制度情報の把握</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>収集項目検討のための基礎資料作成</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>内閣府との調整</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>検討委員会</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>中央省庁、関係機関等との合意形成</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>仕様書(要件定義書)策定及び調達支援業務企画競争</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>仕様書(要件定義書)作成</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>調達支援</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> <tr> <td>入札</td> <td colspan="12">[完了]</td> </tr> </tbody> </table>	実施項目	平成20年度												4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	既存の事故情報収集制度情報の把握	[完了]												収集項目検討のための基礎資料作成	[完了]												内閣府との調整	[完了]												検討委員会	[完了]												中央省庁、関係機関等との合意形成	[完了]												仕様書(要件定義書)策定及び調達支援業務企画競争	[完了]												仕様書(要件定義書)作成	[完了]												調達支援	[完了]												入札	[完了]											
実施項目	平成20年度																																																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																																																				
既存の事故情報収集制度情報の把握	[完了]																																																																																																																																															
収集項目検討のための基礎資料作成	[完了]																																																																																																																																															
内閣府との調整	[完了]																																																																																																																																															
検討委員会	[完了]																																																																																																																																															
中央省庁、関係機関等との合意形成	[完了]																																																																																																																																															
仕様書(要件定義書)策定及び調達支援業務企画競争	[完了]																																																																																																																																															
仕様書(要件定義書)作成	[完了]																																																																																																																																															
調達支援	[完了]																																																																																																																																															
入札	[完了]																																																																																																																																															

106【緊要な消費者トラブルへの対応】

地方公共団体が設置する公的施設の管理を民間に委ねる場合において、必要に応じ、地方公共団体が安全・安心確保に係る基準を策定する際の参考となるよう、それぞれの所管の施設分野ごとに、安全・安心確保に係る指針を策定するなど地方公共団体の取組を支援する。

[平成 19 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）
内閣府 関係省庁	特段の進捗なし。	〔評価〕 - 〔監視（今後の取組み）〕 地方公共団体が設置する公的施設の安全管理のあり方について検討を進める。

107【緊要な消費者トラブルへの対応】

検査・検定業務を民間に委ねる場合において、検査・検定機関に係る法令の規定が、安全・安心確保の観点から適切なものとなるよう精査するなど、検査・検定業務が、安全・安心の確保の観点から適正に運営されるよう必要な対策を講じる。 [平成19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>内閣府 関係省庁</p>	<p>国民生活審議会は、平成19年11月5日の総会における福田内閣総理大臣の発言を受け、平成19年11月26日より、消費者政策部会の協力を得つつ、総合企画部会において、国民生活に関係がある行政のあり方について、法律、制度、事業などが消費者・生活者の視点から十分なものとなっているかといった観点から総点検（「生活安心プロジェクト」（行政のあり方の総点検））を行った。</p> <p>同プロジェクトにおいては、「官から民へ」の取組みにおける官の新たな役割の実現を含めて、検討を行ってきた。</p> <p>同プロジェクトの検討成果をもとに、平成20年4月3日、国民生活審議会意見「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて（意見）」をとりまとめた。</p>	<p>〔評価〕 進捗度 国民生活審議会総合企画部会において検討を行った。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 検査・検定業務を民間に委ねた場合の安全確保策について、具体的に検討を進める。</p>

108【緊要な消費者トラブルへの対応】

国民生活の身近な場における製品，施設，サービス等に関し重篤被害を伴う事故や，繰り返し発生する事故等に関し，事故等の所管府省庁から，事故等の経緯や対応策等について説明を受け，横断的，客観的に調査審議することを任務とする重篤事故等オンブズマン制度を国民生活審議会に設ける。[平成20年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p style="text-align: center;">内閣府</p>	<p>「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策（平成19年12月17日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合）」において、緊急に講ずる具体的な施策として、「消費者に身近な製品・施設等における事故等に関して、公開の場で、所管省庁の対応策等について、横断的に、外部の有識者が調査審議する『重大な事故等オンブズマン』制度を国民生活審議会に設置する」ことが盛り込まれた。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>「生活安心プロジェクト」の検討の中で、本制度の必要性が示され、「緊急に講ずる具体的な施策」として位置づけられた。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>本制度を「重大消費者事故監視担当委員」（仮称）制度とし、そのあり方についての調査を実施する。</p> <p>「重大消費者事故監視担当委員」（仮称）制度を平成20年度のできるだけ早い段階で、国民生活審議会に設ける予定の消費者安全委員会（仮称）の場を活用して設置する。</p>

109 【緊要な消費者トラブルへの対応】

法令や規制の枠組みを超えた企業等の自主的な取組を促す環境の整備を目的として、事業者団体、消費者団体、労働組合、投資家、その他のNPOの代表、専門家及び行政により構成される「社会的責任の取組促進に向けたステークホルダー円卓会議（仮称）」を開催するため、同会議の目的や検討課題、具体的な形態や運営方法について、国民生活審議会において検討する。 [平成20年度までに一定の結論を得る。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>内閣府 関係省庁</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●平成19年11月より、第21次国民生活審議会総合企画部会において、「安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議」（以下、「円卓会議」と言う。）の在り方について審議を開始。国民生活審議会は、「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて」（平成20年月4月国民生活審議会意見）において、円卓会議のあり方についての基本的な考え方を提言。 ●「生活安心プロジェクト・緊急に講ずる具体的な施策」（平成19年12月17日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承）において、平成20年度内に円卓会議を開催することを決定。 ●内閣府は、国民生活審議会の方針に基づき、ステークホルダーの実務責任者等により構成される「安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議準備委員会」（以下、「準備委員会」という。）を平成20年5月より開催し、円卓会議の運営のあり方の詳細等について検討。 	<p>【評価】</p> <p>国民生活審議会において、円卓会議の目的や検討課題、具体的な形態や運営方法について平成20年度までに一定の結論が得られるよう、着実に検討が行われている。</p> <p>【監視（今後の取組み）】</p> <p>国民生活審議会は、準備委員会の報告を踏まえ、平成20年7月を目途に円卓会議の在り方についての取りまとめを行う。政府は、円卓会議の在り方に関する国民生活審議会の取りまとめに基づき、関係団体による委員候補選出の状況等を踏まえ、年内のできる限り早い時期に円卓会議を開催。</p>