

(2) 国民生活センターの役割

論点2

情報提供、苦情処理、教育研修、商品テスト等の業務を行う機関として国に国民生活センターが、地方自治体に消費生活センターが設置されている。

国民生活センターの今後の役割について、全国の消費生活センターの中核機関としての役割の強化に加え、以下のような観点からの検討が必要ではないか。

国の行政機関や消費者団体など民間団体との積極的な情報収集・提供面での連携

消費者が適切な裁判外紛争解決手段(ADR)を選択するための総合的な窓口機能の強化

複雑多様化する苦情相談に対処するための教育研修機能の充実 等

(参考10) 国民生活センターの概要

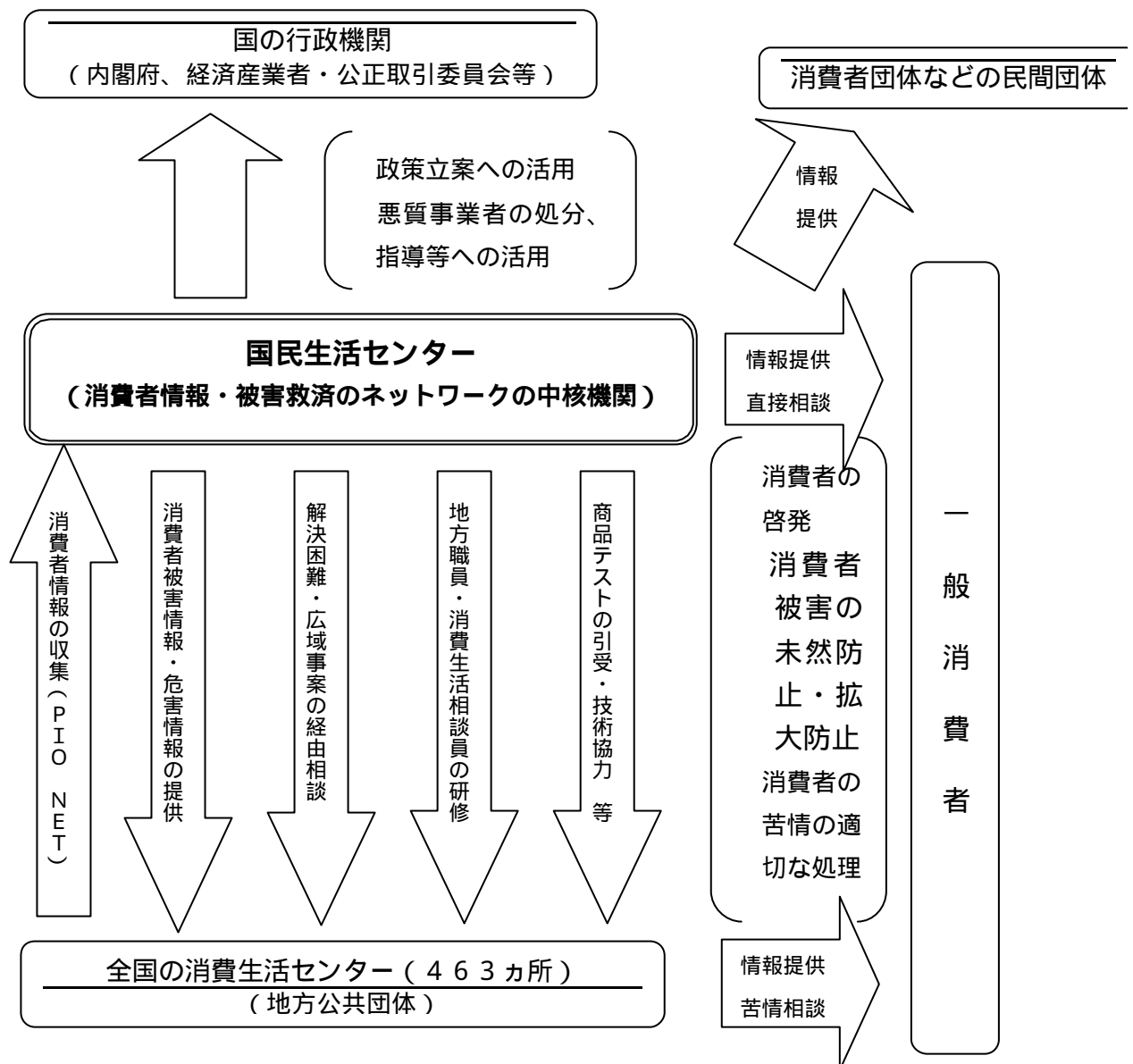
「国民生活センター法（昭和45年5月23日法律第94号）」

- ・ 昭和45年10月1日 特殊法人として設立
- ・ 消費者保護基本法の制定（昭和43年5月30日）を受け、「国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うこと」を目的

「独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日法律第123号）」

- ・ 平成15年10月1日 独立行政法人化予定
- ・ 独立行政法人制度（法人の長の裁量の拡大、主務大臣による中期目標の設定、独立行政法人評価委員会による厳格な業績評価など）により、業務運営の効率化と国民に対するサービスの質の向上を図る。

ネットワークの中核機関としての国民生活センターの機能の発揮



(参考11) 消費生活相談情報の関係省庁等への提供実績(国民生活センター)

(件数)

	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
中央省庁・国会	189	121	190	164	140
警察	69	65	67	66	35
裁判所	14	5	7	7	12
弁護士会	28	30	23	23	44

(参考12) 司法制度改革推進計画(平成14年3月19日閣議決定)

8 裁判外の紛争解決手段(ADR)の拡充・活性化

(1) ADRに関する関係機関等の連携強化

ア ADRの拡充・活性化に向けた裁判所や関係機関、関係省庁等の連携を促進するため、平成14年半ばころまでに関係省庁等の連絡会議を設置するとともに、関係諸機関による連絡協議会の体制が早期に整備されるよう所要の措置を講ずる。(本部及び関係府省)

イ 訴訟、ADRを含む紛争解決に関する総合的な相談窓口を充実させるとともに、インターネット上の閲覧窓口である総合窓口サイト(ポータル・サイト)など情報通信技術を活用した関係機関等の連携を図ることにより、手続、機関等に関しいわゆるワンストップでの情報提供を実現するための方策を検討し、平成16年3月までに、所要の措置を講ずる。(本部及び関係府省)

ウ ADRの担い手の確保について、人材、紛争解決事例等の情報の開示・共有を促進した上で、必要な知識・技能に関する研修等を充実させる方策を検討し、平成16年3月までに、所要の措置を講ずる。(本部及び関係府省)

2. 違法・不当行為の抑止・監視

論点3

消費者からの苦情相談の件数は増加を続けており、消費者政策の実効性を担保するには、違法・不当な行為を抑止・監視する機能の強化が重要。

抑止策

() 行政処分 (*注)

- ・抑止力強化のためには、違法・不当行為を行った事業者に対する行政処分の迅速かつ厳正な実施が必要ではないか。
- ・制裁金の導入により、行政処分の制裁機能強化を検討すべきではないか。

() 行政刑罰 (*注)

- ・抑止力強化のためには、罰金額の見直しが必要ではないか。

() 事業者名の公表

- ・違法・不当な行為を行った事業者名の公表を、違法・不当な行為の抑止力強化のために活用すべきではないか。

監視策

- ・行政による監視体制の強化・効率化を検討すべきではないか。
- ・消費者の申出権（行政機関に対して法令違反行為の取締等を申し出ることができる権利。申出があった行政機関は、必要な調査を行い、措置をとること等が義務付けられる。）の活用など、消費者による監視機能を活用すべきではないか。
- ・公益通報者保護制度は、事業者の違法・不当な行為の早期発見や予防に有効な制度であり、早急な具体化が必要ではないか。

(注)

行政処分・・・行政庁が法令に基づき公権力の行使として国民に対して具体的規律を行う法的行為（指示、命令等）

・指示・・・行政機関が所掌事務に関する方針、基準等を示し、これらを実施させること

・命令・・・行政機関が法令に基づき、事業者等に作為、不作為、給付、受忍を命ずる行政行為(業務停止命令等)

行政刑罰・・・行政法上の義務違反に対して科される刑法に刑名のある刑罰（懲役、禁固、罰金、科料等）

(参考 13)

国民生活センター及び各地の消費生活センターへの苦情相談件数の推移
(件)

年度	国民生活センター及び 各地の消費生活センター への苦情相談件数
平成 3 年度	170,833
4	191,200
5	217,816
6	234,022
7	274,076
8	351,139
9	400,511
1 0	415,347
1 1	467,108
1 2	543,464
1 3	624,762

全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) より集計

(参考 14) 行政処分等の運用状況

1. 特定商取引法(旧訪問販売法)の運用状況 (件)

処 分	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
指 示	7	12	6	0	12
業務停止命令	1	0	0	0	1
都道府県(指示)	0	1	2	4	7
計	8	13	8	4	20

注：特定商取引法の措置の内容

特定商取引法は、訪問販売、電話勧誘販売等の取引の適正化を図るための法律。法令違反者に対しては次の措置がとられる。

必要な措置とすべきことの指示

購入者の利益が著しく害されるような場合は業務停止命令

刑罰

<業務停止命令事例>

指示に違反して、必要事項を表示していない広告を配布し、必要事項を記載した概要書面を交付せず、書面において、重要事項を記載せず、事実を反することを記載し、契約書面を交付していない業務提供誘引販売業者に対し、2週間広告の掲載、案内書の送付その他の取引の誘引、新規契約の締結の停止を命じた。(平成14年3月19日)

(経済産業省：平成13年度における特定商取引法の執行状況より)

2. JAS法に基づく生鮮食品品質表示基準、加工食品品質表示基準に関する指示等の実績 (件)

	畜産物	農産物	水産物	加工食品	米	計
指 示	16	0	1	18	35	70
命 令	0	0	0	0	0	0

(生鮮食品品質表示基準の適用された平成12年7月以降の件数。国のみの数字。)

注：JAS法の措置の内容

JAS法は、消費者向けに販売される飲食物品全てに品質表示を義務付ける法律。法令違反に対しては次の措置がとられる。

表示事項を表示し、又は遵守事項を遵守すべき旨の指示

正当な理由がなくてその指示に係る措置をとらなかつたときは、その者に対し、その指示に係る措置をとるべきことを

命令

刑罰

<農林水産大臣又は地方農政局長が指示した事例>

平成14年2月 食肉についての原産地の偽り

3月 食肉についての名称・原産地の偽り

等

(農林水産省資料より)

3. 景品表示法の運用状況（表示に係るもの）

（件）

	処 分	平成 9 年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度
公 取 委	排除命令	4	7	2	3	10
	警 告	293	277	206	201	257
	注 意	-	-	-	123	74
	計	297	284	208	307	341
都 道 府 県	指 示	30	27	26	18	-
	注 意	19	17	20	17	-
	計	150	574	672	1044	-

注：景品表示法の措置の内容

景品表示法は、著しく優良又は有利であると一般消費者を誤認させ、不当に顧客を誘引する表示を禁止している。景品表示法に違反又は違反するおそれがある場合、次の措置が採られる。

違反事実があるときは、その行為の差止め等を命じる排除命令

違反するおそれがある場合は警告

違反するおそれのある具体的な事実を認定するにはいたらないが、違反につながるおそれがある場合は注意

< 排除命令事例 >

- 取引先小売業者を通じて販売した食肉等に関する表示について、オーストラリア産の牛肉を国産であるかのように、また、アメリカ合衆国産の豚肉を国産であるかのように表示し、アメリカ合衆国産又は青森県産の豚肉を神奈川県産の銘柄豚の肉であるかのように、また、外国産豚肉を用いて製造された豚肉加工商品の原材料を国産であるかのように、それぞれ表示していた。これらの表示について、一般消費者の誤認を排除するための公示を命じた。（平成14年3月8日排除命令）
- 少年・少女向け雑誌に掲載した化粧品の広告において、当該化粧品を使用することにより、ニキビが悪化した状態の肌からニキビが容易にむき取れ、短期間でニキビの全くない肌になるかのように表示していたが、実際にはそのような事実は認められず、また、当該広告掲載のニキビが悪化した状態の顔写真は、対比して掲載しているニキビの全くない顔写真の者に特殊な化粧を施したものであり、かつ、体験談の内容は実際の体験を記載したものではなかった。（平成13年7月13日排除命令）

(参考15) 制裁金について

現在、違法行為に対して金銭を徴収する行政処分として、独占禁止法の課徴金制度がある。

しかし、課徴金は、カルテル等により得た不当利得相当額に設定されており（原則として、カルテル等実行期間におけるカルテル等対象商品の売上の6%）、不当利得相当額を超えて徴収することができないため抑止力機能が弱いとの批判がある。

そのため、行政処分において、刑罰の罰金と同様の金銭制裁を課すべきとの意見も出されており、現在、独占禁止法の課徴金制度の在り方について公正取引委員会で検討が行われているところである。

(参考 16) 罰金額に関する規定

法 律 名	違反行為	個人に対する罰則	法人に対する罰則
特定商取引に関する法律 (昭和 51 年 6 月)	勧誘等を行うに際し、顧客、購入者等等判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、不実のことを告げた場合(6条)	・ 2 年以下懲役 ・ 300 万円以下の罰金 ・ これらの併科	・ 300 万円以下の罰金
	業務の停止等の命令に違反した場合(8条)	・ 2 年以下懲役 ・ 300 万円以下の罰金 ・ これらの併科	・ 3 億円以下の罰金
	必要書面を交付せず、又は必要事項を記載していない書面若しくは虚偽の記載のある書面を交付した場合(4条)	・ 100 万円以下の罰金	・ 100 万円以下の罰金
特定商品等の預託等取引契約に関する法律 (昭和 61 年 5 月)	勧誘するときは、顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項(特定商品の価額等)について故意に事実を告げず、又は不実のことを告げた場合	・ 2 年以下の懲役 ・ 100 万円以下の罰金 ・ これらの併科	・ 100 万円以下の罰金
	業務の停止等の命令に違反した場合	・ 2 年以下の懲役 ・ 100 万円以下の罰金 ・ これらの併科	・ 100 万円以下の罰金
	必要書面を交付せず、又は虚偽の記載のある書面を交付した場合	・ 50 万円以下の罰金	・ 50 万円以下の罰金

商品投資に係る事業の規制に関する法律 (平成3年5月)	許可を受けないで商品投資販売業又は消費投資顧問業を営んだ場合	<ul style="list-style-type: none"> ・3年以下の懲役 ・300万円以下の罰金 ・これらの併科 	・300万円以下の罰金
	投資の実績その他の事項について、著しき事実と相違する表示をし、又は著しく人を誤認させるような表示を行った場合	<ul style="list-style-type: none"> ・6月以下の懲役 ・50万円以下の罰金 ・これらの併科 	・50万円以下の罰金
	本法等に基づく処分に違反し、業務の全部又は一部の停止を命じられたにもかかわらず守らなかった場合	<ul style="list-style-type: none"> ・30万円以下の罰金 	・30万円以下の罰金
貸金業の規制等に関する法律(昭和58年5月)	不正な手段により貸金行の登録を受けた場合	<ul style="list-style-type: none"> ・3年以下の懲役 ・300万円以下の罰金 ・これらの併科 	・300万円以下の罰金
	無登録で貸金業を営んだ場合	<ul style="list-style-type: none"> ・1年以下の懲役 ・300万円以下の罰金 ・これらの併科 	・300万円以下の罰金
割賦販売法 (昭和36年7月)	許可を受けず前払式割賦販売業を営んだ場合	<ul style="list-style-type: none"> ・2年以下の懲役 ・50万円以下の罰金 	・50万円以下の罰金
証券取引法 (昭和23年4月)	有価証券等の取引に際し、有価証券の価格等が騰貴し又は下落することの断定的判断を提供して勧誘した場合	<ul style="list-style-type: none"> ・5年以下の懲役 ・500万円以下の罰金 ・これらの併科 	・5億円以下の罰金
	財産上の利益を得る目的で、有価証券等の相場を変動させる等し、有価証券の売買等を行った場合	<ul style="list-style-type: none"> ・5年以下の懲役及び3000万円以下の罰金 ・得た財産の没収 	・5億円以下の罰金

出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律 (昭和 29 年 6 月)	金銭の貸付けを行う者が、年百九・五パーセントを超える割合による利息（の契約をし、又はこれを超える割合による利息を受領した場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3 年以下の懲役 ・ 300 万円以下の罰金 ・ これらの併科 	・ 300 万円以下の罰金
	法律に特別の規定がないにもかかわらず、業として預り金をした場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3 年以下の懲役 ・ 300 万円以下の罰金 ・ これらの併科 	・ 300 万円以下の罰金
金融先物取引法 (昭和 63 年 5 月)	株式の募集に当たり、重要な事項について不実の記載のある株式申込証、目論見書、株式の募集の広告その他株式の募集に関する文書を行使した場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5 年以下の懲役 ・ 500 万円以下の罰金 ・ これらの併科 	・ 500 万円以下の罰金
	仮装の取引所金融先物取引を行った場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5 年以下の懲役 ・ 500 万円以下の罰金 ・ これらの併科 	・ 5 億円以下の罰金
ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律（平成 4 年 5 月）	著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものより著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させる表示をした場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 50 万円以下の罰金 	・ 50 万円以下の罰金
	勧誘等を行うに際し、顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、不実のことを告げた場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1 年以下の懲役 ・ 100 万円以下の罰金 ・ これらの併科 	・ 100 万円以下の罰金
	威迫する言動を交えて、会員契約の締結等の勧誘したことにより業務停止命令等を受け、当該命令に違反した場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1 年以下の懲役 ・ 100 万円以下の罰金 ・ これらの併科 	・ 100 万円以下の罰金

独占禁止法 (昭和22年4月)	私的独占(新規参入排除等)、不当な取引制限(価格カルテル等)	<ul style="list-style-type: none"> ・3年以下の懲役 ・500万円以下の罰金 ・これらの併科 	<ul style="list-style-type: none"> ・1億円以下の罰金 (平成14年5月、法改正により罰金額を5億円に引上げ、11月中に施行予定)
特定電子メールの送信の適正化等に関する法律 (平成14年11月)	送信者に対し、当該規定が遵守されることを確保するため必要な措置をとるべきことの命令に違反した場合	<ul style="list-style-type: none"> ・50万円以下の罰金 	<ul style="list-style-type: none"> ・50万円以下の罰金
薬事法 (昭和35年8月)	薬局開設者又は医薬品の販売業の許可を受けず、業として医薬品の販売等を行った場合	<ul style="list-style-type: none"> ・3年以下の懲役 ・200万円以下の罰金 ・これらの併科 	<ul style="list-style-type: none"> ・200万円以下の罰金
	医薬品等について、虚偽又は誇大な記事を広告し、記述し、又は流布した場合	<ul style="list-style-type: none"> ・2年以下の懲役 ・100万円以下の罰金 ・これらの併科 	<ul style="list-style-type: none"> ・100万円以下の罰金
食品衛生法 (昭和22年12月)	不衛生な食品等を販売した場合。	<ul style="list-style-type: none"> ・3年以下の懲役 ・300万円以下の罰金 ・これらの併科 	<ul style="list-style-type: none"> ・300万円以下の罰金
	公衆衛生に危害を及ぼすおそれのある虚偽の又は誇大な表示又は広告を行った場合	<ul style="list-style-type: none"> ・6月以下の懲役 ・30万円以下の罰金 	<ul style="list-style-type: none"> ・30万円以下の罰金
農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律(JAS法) (昭和25年5月)	原産地等表示すべき事項等を表示せず、表示するよう指示されたにもかかわらず、正当な理由無く指示に従わず、指示に係る措置をとるべきことを命令を受けたにもかかわらず命令に従わない場合	<ul style="list-style-type: none"> ・1年以下の懲役 ・100万円以下の罰金 ・これらの併科 	<ul style="list-style-type: none"> ・1億円以下の罰金

<p>消費生活用製品 安全法 (昭和48年6月)</p>	<p>特定製品の製造、輸入又は 販売の事業を行う者が、規 定の表示をせずに当該特 定製品を販売し、主務大臣 から<u>必要な措置をとるべ きことの命令されたにも かかわらず当該命令に従 わない場合</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1年以下の懲役 ・100万円以下の罰金 ・これらの併科 	<ul style="list-style-type: none"> ・1億円以下の罰金
--------------------------------------	--	--	---

(参考17) 最近の罰金額等の引き上げ改正

1. 農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）＜平成14年6月改正＞

食品表示に関して、農林水産大臣の指示を遵守すべき旨の命令に違反した場合の罰則が次のとおり大幅に強化された。

懲役		なし	1年以下
罰金	個人	50万円以下	100万円以下
	法人	50万円以下	1億円以下

2. 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（独占禁止法）＜平成14年5月改正＞

私的独占、不当な取引制限等の違反に係る法人等に対する罰金額について、次のとおり大幅に強化された。

罰金	法人	1億円以下	5億円以下
----	----	-------	-------

3. 道路運送車両法＜平成14年7月改正＞

リコールに係る届出義務違反、虚偽報告についての罰則の強化が強化された。また、リコール命令違反に係る罰則が新たに規定された。

・リコールの届出義務違反

懲役		なし	1年以下
罰金・過料	個人	過料100万円以下	罰金300万円以下
	法人		罰金2億円以下

・虚偽の報告

懲役		なし	1年以下
罰金	個人	20万円以下	300万円以下
	法人	20万円以下	2億円以下

・リコール命令違反（新設）

懲役		1年以下	
罰金	個人	300万円以下	
	法人	2億円以下	

4. 農薬取締法＜平成14年12月改正＞

農薬の登録義務等に違反した者に対する罰則について、次のとおり強化された。

懲役		1年以下	3年以下
罰金	個人	5万円以下	100万円以下
	法人	5万円以下	1億円以下

5. 食品衛生法＜検討中＞

表示義務違反等について、罰金の額を引き上げるとともに、法人に対する罰金の額を引き上げる等所要の見直しを行うことを検討中。

(参考18) 連邦量刑ガイドラインについて

1. 連邦量刑ガイドラインとは

米国では司法の場で連邦法上有罪を受けた組織に対して懲罰的罰金額を算定する際の基準として、1991年に「連邦量刑ガイドライン」が発表された。これを受けて米国事業者の間で自主行動基準策定とその遵守体制を確立する動きが広まったと言われている。このため、我が国においても、実効性の高い自主行動基準を制定している事業者を支援する上で、行政法に係る罰則、不利益処分、政府調達等において自主行動基準の策定状況や社内体制の整備状況を明示的に考慮するという「連邦量刑ガイドライン」的な考え方を導入すべきとの意見が出ている。これらは消費者の被害救済、あるいは再発防止にとっても有益であり、また、本指針で検討したような消費者に向けたコンプライアンス経営を促進する上で必要であると考えられる。(国民生活審議会消費者政策部会の中間報告(2002年4月22日公表))

2. 連邦量刑委員会が定めたコンプライアンスプログラム(7つの基準)

犯罪行為を合理的に予防することが可能となるような、遵守基準と手続きを設定すること。
(予防的手続きの成文化、倫理綱領の設定)

組織内で、遵守基準と手続きを監督する責任者として、特定の上位者を指名すること。
(企業倫理担当責任者の任命)

法律違反を行う恐れのある人物に、実質的に自由裁量的な権限を委譲しないよう適切な注意を払うこと。
(権限委譲者の適正な選任)

すべての従業員と関係者に、トレーニング・プログラムに参加させたり、資料配布するなど、遵守基準と手続きを周知徹底するために必要な措置をとること。
(教育・研修プログラムの実施)

基準遵守を達成するため合理的な手段として、犯罪的行為を発見できるように設定された監視システムや監査システム、あるいは従業員が報復を受けることなしに犯罪行為を報告できる報告システム等の合理的な措置を講ずること。
(企業倫理監査の実施、照会・報告ラインの運用)

適切な懲戒制度を通じて、成文化された基準の遵守を徹底すること。
(倫理綱領の周知徹底、罰則規定の整備)

犯罪行為を発見した場合に適切に対応できるよう、また将来同様の犯罪行為の再発を防止できるように、あらゆる合理的な措置を講ずること。
(緊急対応策と再発防止策の確立)

(注) 田中宏司著「コンプライアンス経営」生産性出版P136より

(参考19) 事業者名の公表について

1. 「特定商取引に関する法律」における事業者名公表

特定商取引法は、事業者の業務の全部又は一部を停止すべきことを命じたときは、その旨を公表しなければならない旨規定している（第8条等）。

しかし、消費者の被害の未然防止、抑止力強化等の観点から、一定の場合に命令を行わなくても事業者名を公表することとし、その基準を次のとおり明確化している。

特定商取引に関する法律の規定による経済産業大臣の指示と販売業者等の名称等の公表について（平成14年2月 経済産業省大臣官房商務流通審議官通達）
（抄）

近年、社会経済の激しい変化や消費生活の多様化を背景とし、消費者取引を巡るトラブルについても、新たな形態のトラブルの増加や法に違反する行為の悪質化が進んでいる。

このため、法の規定に違反し、又は法の規制する行為をした販売業者等が、かかる行為を繰り返す蓋然性が認められる場合には、購入者等が受けることのある損害を未然に防止するとの観点からは、当該販売業者等の名称等を公表する必要性は高いものと考えられる。

また、当該販売業者等に係る行為が重大である場合には、当該行為が社会的に許されるものではないことを広く世の中に知らしめ、他の販売業者等が同様の行為に及ぶことを防止することにより、取引の公正を確保し、よって購入者等が受けることのある損害を未然に防止するとの観点からは、同様に、当該販売業者等の名称等を公表する必要性は高いものと考えられる。

略

ただし販売業者等の名称等を公表することにより、当該販売業者等の権利競争上の地位その他正当な利益が害されるおそれがあることから、公表に当たっては、あらかじめ当該販売業者等に対する事前告知の手續を執る等、公正かつ透明性のある手續を整える必要がある。

1. 略

2. 公表に係る判断基準

法第7条、第14条、第22条、第38条、第46条及び第56条の規定に基づき経済産業大臣が販売業者等に対し指示を行う場合において、経済産業大臣は、次の各号のいずれかに掲げる事項があると認めるときは、原則として、当該指示をした際に、当該販売業者等に係る名称等を公表することとする。

- (1) 当該販売業者等が当該指示に係る行為を繰り返す蓋然性
- (2) 当該販売業者等に対する当該指示に係る行為の重大性

3. 公表に係る事項

上記2.の規定により経済産業大臣が公表を行う場合には、次の事項を記載した文書(以下「公表用資料」という)を公表することとする。

当該指示をした日

当該指示の名宛人たる販売業者等の氏名又は名称(当該販売業者等が法人の場合には、代表者の氏名を含む)及び所在地

当該指示に係る販売業者等の行為の概要

当該指示の概要

その他経済産業大臣が特に必要と認める事項

4. 公表に係る事前告知手続

(1) 上記2.の規定により経済産業大臣が公表を行う場合には、経済産業大臣は、あらかじめ、当該販売業者等に対し、指示をした際に当該販売業者等の名称等を公表することがあり得る旨を告知することとする。

なお、当該告知をする時期は、原則として、当該指示に係る弁明の機会を当該販売業者等に付与するときとする。

以下略

< 公表例 >

株式会社メイコラボレーションに対する行政処分(平成14年7月22日公表)

・ 事案の概要

自らが斡旋するパソコンのデータ入力などの在宅業務に従事することによって収入が得られるとして誘引した上で、消費者に対し、パソコン用ソフトウェアを販売し、又は在宅業務のためのスキル(技能)を得るための業務研修を実施していた。しかしながら、在宅業務を募集する広告の中で、在宅業務によって得られる収入の水準や、在宅業務を受けられる可能性について、著しく有利であると誤認させるような表示をしたり、パンフレットの中で、架空の人物の体験談等を掲載し、ソフトウェアの販売や業務研修に係る契約の締結を勧誘する等の行為をしていた。

・ 処理の概要

広告表示義務違反、誇大広告、概要書面・契約書面の記載義務違反、不実告知の4点について違反事実を認定し、今後同様の行為をしないよう指示した旨を公表した。

2. 「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律」(JAS法)における事業者名公表

JAS法は、平成14年改正以前は農林水産大臣等の指示に従わない場合に限り事業者名等を公表することができる旨規定していたが、平成14年改正において、当該規定が削除され、これに伴い、事業者名等を公表する基準を次のとおり明確化している。

農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律第19条の8の規定に基づいて定められた飲食料品等の品質表示基準の違反に係る同法第19条の9の指示及び公表の指針(平成14年6月農林水産省食品表示制度対策本部決定)(抄)

2 公表の指針

- (1) 指示をした場合には、原則として公表する。ただし、行政機関の保有する情報の公開に関する法律(平成11年法律第42号)に照らしても不開示と判断されるような例外的な場合があれば、公表しないこととする。
- (2) 公表する事項は、以下の事項とする。
- | |
|---------------------------|
| <u>違反した事業者の氏名又は名称及び住所</u> |
| 違反事実 |
| 指示の内容 |
- (3) なお、消費者利益の保護の観点から、違反の事実を早急に公表する必要性が高い場合であって、違反事実が確認されている場合には、指示を行わなくても公表(2)の及びの(事項)する場合がある。

<公表例>

南日本ハム株式会社に対する措置について(平成14年12月10日公表)

立ち入り検査等の結果、南日本ハム株式会社が製造した加工食品の一部にJAS法に基づく加工食品品質表示基準に違反する表示が確認されたため、同社に対してJAS法に基づき原因究明や再発防止を指示した旨公表。

事業者名公表を規定している都道府県条例

東京都消費生活条例

(公表)

第50条 知事は、事業者が第10条第3項若しくは第46条第2項の規定による要求又は第12条、第23条若しくは第48条の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

(不当な取引行為の是正勧告)

第14条の3 知事は、事業者の不当な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するよう勧告するとともに、速やかに、当該不当な取引行為に関する情報を消費者に提供するものとする。

北海道消費生活条例改正案

事業者が不当な取引方法を行うことにより、消費者に重大な被害が生じたか被害が再発する可能性があるときに、消費者に対し、速やかに、当該事業者の名称、住所その他の事業者を特定する情報を提供できる。

国民生活センターにおける事業者名公表の規定
国民生活センター情報提供規程（平成12年5月16日 規程第1号）（抜粋）

（公表）

第5条 センターは、国民生活の安定及び向上等を図るため、公共的利益に資する情報を、広く国民に提供（以下「公表」という。）することとする。

2 次の各号の一に該当する場合は、速やかに公表するよう努めなければならない。

- (1) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、深刻な消費者被害が報告されており、かつ同種の消費者被害が多数発生するおそれがある場合
- (2) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、深刻な消費者被害が報告されており、かつ同種の被害が再発するおそれがある場合
- (3) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、同種の苦情等が多数報告されており、又は同種の苦情等が増加傾向にある場合
- (4) 全各号のほか、国民生活の安定及び向上に寄与するために公表が必要と認められる場合

（事業者名公表）

第6条 前条第2項に規定する公表において、消費者被害の再発防止若しくは未然防止のため必要と認めるときは、事業者を特定して公表（以下「事業者名公表」という。）することができる。

2 事業者名公表においては、その内容が真実若しくは真実相当性を有するものでなければならない。

<公表例> （最近10年に計10件）

- ・スカイビズ社（H13.7.18） ホームページのスペースをレンタルさせるマルチ商法による被害
- ・朝日ソーラー株式会社（H9.4.10） 太陽熱温水器等の訪問販売に関する苦情の多発

等