

国民生活審議会消費者政策部会（第17回）

平成 15 年 3 月 18 日

内閣府国民生活局

国民生活審議会消費者政策部会（第17回）

平成15年3月18日（火）14:00～16:40

中央合同庁舎第4号館共用第3特別会議室

議事次第

- 1 開会
- 2 IT化の進展に対応した消費者政策の在り方について
- 3 国際化の進展に対応した消費者政策の在り方について
- 4 消費者政策の推進の在り方について
- 5 「公共料金情報公開フォローアップ報告書」(平成15年3月)について
- 6 その他
- 7 閉会

配布資料

- 資料1 IT化の進展に対応した消費者政策の在り方（論点ペーパー）
- 資料2 国際化の進展に対応した消費者政策の在り方（論点ペーパー）
- 資料3 消費者政策の推進の在り方（論点ペーパー）
- 資料4 「公共料金情報公開フォローアップ報告書」(平成15年3月)
- 資料5 消費者政策推進の在り方についての意見（有馬委員御意見）

国民生活審議会消費者政策部会委員名簿

部会長	落合 誠一	東京大学大学院法学政治学研究科教授
委員	有馬 真喜子	国民生活センタ - 会長
	岩田 三代	日本経済新聞社編集局生活情報部長
	浦川 道太郎	早稲田大学法学部教授
	加藤 真代	主婦連合会参与
	田中 尚四	日本生活協同組合連合会副会長
	野村 豊弘	学習院大学法学部教授・常務理事
	福川 伸次	株式会社電通 顧問
	福原 義春	株式会社資生堂名誉会長
	松本 恒雄	一橋大学大学院法学部研究科教授
	茂木 友三郎	キッコ - マン株式会社代表取締役社長
	山中 博子	全国地域婦人団体連絡協議会理事
	臨時委員	浅岡 美恵
伊藤 穰一		ネオテ二 - 株式会社代表取締役社長
大羽 宏一		大分大学経済学部教授
高 巖		麗澤大学国際経済学部教授
高橋 宏志		東京大学大学院法学政治学研究科教授
鍋嶋 詢三		社団法人消費者関連専門家会議顧問
宮部 義一		経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会長
山本 豊		上智大学法学部教授

国民生活審議会第16回消費者政策部会出席者

部会長	落合誠一	東京大学大学院法学政治学研究科教授
委員	有馬真喜子	国民生活センタ - 会長
	岩田三代	日本経済新聞社編集局生活情報部長
	浦川道太郎	早稲田大学法学部教授
	加藤真代	主婦連合会参与
	田中尚四	日本生活協同組合連合会副会長
	野村豊弘	学習院大学法学部教授・常務理事
	福川伸次	株式会社電通 顧問
	松本恒雄	一橋大学大学院法学部研究科教授
	山中博子	全国地域婦人団体連絡協議会理事
	臨時委員	浅岡美恵
伊藤穰一		ネオテニ一株式会社代表取締役社長
大羽宏一		大分大学経済学部教授
鍋嶋詢三		社団法人消費者関連専門家会議顧問
宮部義一		経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会長
山本豊		上智大学法学部教授

以上16名

落合部会長 それでは、ただいまから国民生活審議会消費者政策部会第 17 回でありますけれども、開催したいと思います。

本日は 3 つ大きな議題がございます。まず最初が、IT 化の進展に対応した消費者政策の在り方。それから、国際化の進展に対応した消費者政策の在り方、3 番目が、消費者政策の推進の在り方、この 3 つにつきまして御議論をいただく予定になっております。その後、公共料金情報公開フォローアップ報告書というものが出されておまして、これについても御報告をいただくということになっております。

本日の出席者は 16 名であります。それでは、早速審議に入らせていただきたいと思っております。IT 化の進展に対応した消費者政策の在り方、これは資料 1 でありまして、それから、資料 2 の国際化の進展に対応した消費者政策の在り方と、この 2 つの議題につきまして、まず最初に、事務局の方から資料の御説明をお願いいたします。

中村消費者企画課長 それでは、資料の御説明をいたします。

初めに、IT 化の関係でございますけれども、右肩に「資料 1」と書いてあります冊子に基づきまして御説明いたします。

まず、1 ページ目でございますが、IT 化の進展といったものが消費生活にどういう影響を与えるのかということから整理をしたということでございます。

(1)に、IT 化の進展状況ということでポイントが書いてございますけれども、1990 年代半ば以降、特にインターネットの普及等もありまして、IT 化というのが非常に急速に進んでおまして、これに基づきまして情報流通量といったものもかなり飛躍的に増大しております。こういったものが日常生活あるいは事業活動といったものに欠かせない存在になってきているわけでございます。

ただ、国際的に見てみますと、日本の IT 化の状況というのはかなり進んできてはおりますが、まだまだ今後更に進展の余地があるということかと思っております。

日本においては、こういった中で IT 戦略本部の下で e - Japan 重点計画といったものを策定しまして、IT 化の促進の施策を進めておりますけれども、それに伴いまして、一方で消費者取引の形態といったものも IT 化の影響を受けて多様化してきているという状況でございます。

この IT 化の特性ということでございますけれども、(2)の に幾つか言葉を挙げさせていただいてありますが、いろいろ整理の仕方がございますけれども、ここでは 1 つは迅速性ということで、瞬時にして物理的な国境を越えてどこへでも情報が行くという意味での物理的距離の無意味化あるいはグローバルなコミュニケーションができるようになるという

こと。それから、双方向性、すなわち情報を一方的に受けるだけではなくて、こちらからも自由に発信が可能であるということ。それから、「開放性」と書きましたけれども、こういったビジネスなども自由に容易に事業をスタートしたりあるいは退出したりといったことができるという意味での開放性。それから、「匿名性・非可視性」と書いてありますが、相手がネット上でよくわからないといったような匿名性の問題。それと同時に、24時間いつでもアクセス可能であるといった利便性といったものがITの一つの特性かと考えております。

こういった特性がありますので、それが国民生活の上に非常に大きな影響を及ぼしております。情報収集あるいはコミュニケーションのやり方あるいはライフスタイル、ひいてはマクロの生産性向上といったところに影響が出てきているわけですが、一方で、それに伴う問題点というものも出てきております。これは後ほど説明をいたしますけれども、さまざまな消費者トラブルあるいはプライバシーの問題あるいはセキュリティの問題といった、さまざまなITに伴う問題というものも生じてきているということでございます。

右側には、参考としてインターネットの加入者数、普及率というものが非常に増えているというのが参考1。それから、参考2としてインターネットの普及率の状況を書いてございますけれども、日本は10位という位置付けになっております。

それから、3ページ、4ページを開いていただきたいんですけども、こちらには幾つかのデータが書いてあります。参考3は生活におけるインターネットの必要性ということで、必要不可欠であるという非常にポジティブな評価が7割近いということ。

それから、具体的なインターネットの用途別の利用率というものが参考4に書いておまして、これは平成14年に調査をして現段階の利用と、それから、2年前にはどうでしたかという2つを書いておまして、そういう意味では、上の方が2年前、下の方が現在ということですが、やはり電子メールの利用率というのが圧倒的に高いわけですが、そのほかにもメールマガジンあるいは情報検索、最近では例えばネットショッピングでありますとか、オークションといったようなものも非常に利用率が高くなっているという状況にございます。

4ページの方は、参考5、電子商取引の最終消費財の市場規模といったものの推移の例でございますけれども、非常に増えているということ。

それから、先ほどちょっと申し上げましたが、e-Japan重点計画といったものがどういう内容かというポイントを参考6につけさせていただいております。

次の5ページでございますが、参考7としまして、実際にITを活用した消費者の取引形態といったものがどのようなものがあるかということで、インターネット通販でありますとか、あるいはオンラインでの情報提供・仲介サービス等々、どんなものが実際の取引として行われているかという例を幾つかイメージがわくように書いてございます。

このような取引をやってみた上での利用者の感想といいたまいますか、実感といったものが6ページの参考8でございますけれども、生活が便利になったあるいは自分に合ったライフスタイルの選択が可能になったということで、全体として総じてポジティブな評価が出てきているかなと思います。

次の7ページ目でございますけれども、参考9ということで、インターネットの活用がライフスタイルに与える影響という資料をつけてございます。これはインターネットを使うことによって、全体としてここに書いてあるようなことに費やせる時間が増えたか減ったかということのプラスマイナスのネットを書いてありますけれども、これを見ますと、新しい友人をつくるとかあるいは趣味に対する支出とか外食・イベントとか、この辺のものが全体としては増加をしてきている。

その一方で、例えば、店頭で昔のようにチケットを買うとかあるいは新聞を読むあるいは雑誌を読む、手紙を出すといったようなことについては、むしろ全体として時間が減ってきておりますし、こういうことをやるせいでしょうか、一番下にあります睡眠時間も減っているといったような、インターネットに伴うライフスタイルの変化といったものの一端がうかがえるかと思えます。

それから、9ページでございますけれども、このような形でIT化が非常に進展している中で、こういったような消費者問題が生じてきているのかということも2では整理をいたしております。

まず、(1)にありますけれども、全体としてのIT化に伴う問題の増加ということでありまして、ITに係るトラブルの件数というのが近年急増しておりますし、消費者トラブル全体に占めるシェアといったものも約2割にまで上昇してきております。

そのトラブルの中身として(2)でございますが、消費者問題の多様化というものがあるわけでありまして。そのうち、先ほど申し上げましたようなこれまでと少し違うITの特性というものがありますけれども、それをある意味では悪用した巧妙な手口といったものも生じてきているということでございまして、例えば、インターネット取引に関して知らないうちに国際電話に自動的に接続されるようになってしまっているとか、それに伴うインターネットショッピングにおけるトラブル、あるいはネットオークションに関するトラブル、

あるいは携帯電話での迷惑メールとかワン切りといった問題、あるいはオンライン情報で知らないうちに有料サイトにつながり、非常に高い請求がなされるといったようなさまざまな問題が出ておりますし、また、従来のネズミ講ですとか、あるいはマルチといったようなものが、ITの手法を使ってやってくるといったような問題も出てきております。

このような消費者問題がIT化に絡んで出てくるわけですが、これはなかなか実際の解決が非常に難しいという面があります。その背景としましては、これも先ほどから申し上げておりますITの特性とも関係いたしますけれども匿名性の問題。すなわち相手がなかなか判別しにくいとか、あるいは一度に多数の者に送信が可能である、あるいは証拠保全が難しいといったような特性があります。

それから、に書いてありますけれども、IT技術そのものが非常に急速に進歩しておりますので、なかなか消費者あるいは行政等が早いスピードに十分ついていけないという面がございます。

でございますが、特に最近オークションといったものによるトラブルが出てきておりますが、オークションというのは基本的には個人対個人、いわゆるC2Cという問題なわけですが、その中で基本的に事業者対消費者取引を対象とするという形で扱っている消費者問題とは、若干、性格を異にする面があるということで、こういう消費者個人間ではあるけれども問題が起きてきているオークションといったような問題に、どのように消費者政策というものが位置付けられるべきかといった問題があるかと思えます。

10 ページの下の参考 10 は、このグラフに書いてありますように、全体としての情報通信関連のトラブルが非常に増えているという状況のグラフでございます。

次に、11 ページでございますが、若干幾つかデータをつけさせていただいておりますけれども、参考 11 は情報通信に関する相談として具体的にどのようなものが来ているかということでございまして、それぞれの中身についての幾つかの内容を書いてございます。オンライン、インターネット、電話、ワン切り、電子商取引等々といったものが実際に相談が来ております。

そういった中で、電子商取引に対する一般の消費者の不安というものにはどんなものがあるのかということで、参考 12 をつけておりますけれども、やはりクレジットカード番号等情報が盗まれないかという問題であるとか、あるいは画面で見たものと同じようなものが本当に送られてくるのか、あるいはちゃんと無事に届くのかといったような不安を持っている。

それから、右側の参考 13 はIT関係のトラブルの相談者の属性ということですが、性

別で見ますと男性が多いということと、それから、年齢層で見ると、これは 20 歳代の非常に若い層から 40 歳代、50 歳代に至るまで若い人も含めて非常に幅広い層で相談が出てきているということが言えるかと思えます。

次の 13 ページ、14 ページの参考 14 でございますが、これは実際に IT を悪用した悪質な商法に対してどんな相談事例が来ているかという例でありまして、インターネットショッピング、ワン切りあるいは出会い系サイト、有料情報サービス、国際電話に関するもの、迷惑メール、インターネットオークションといったもののどんな相談事例が来ているかの例でございます。

最後に、IT を使った従来の悪質商法というものが 2 つ載っておりますが、これはマルチとかあるいはネズミ講まがいのものがインターネットを使われている例ということでございます。

以上のようなさまざまな問題が起こってきているわけですが、それに対する対応が今どようになっているかということでございますけれども、15 ページからでございます。3 「IT 化に伴う消費者問題への対応」ということでございまして、この中でそれぞれの主体がそれぞれの役割を果たしていただいているわけですが、1 つは、事業者あるいは事業者団体による取り組みということでございまして、例えば、 にありますようにマーク制度といったようなものがございまして、さまざまなサイトを審査して一定基準をクリアしているかどうかという検査をしまして、クリアしているものにマークを与えるといったような取り組み。あるいは事業者団体等による自主的なルールを策定、あるいは消費者への情報提供といったようなことが行われてございます。それから、消費者につきましても、非常に IT 特有の問題がいろいろございますので、取引条件あるいは相手の身元確認といったような自衛策というものも当然必要でありますし、また、消費者あるいは行政間あるいは消費者の間でのさまざまな情報交換等々といったものが必要であるということでございます。

それから、NPO におきましても、さまざまな IT 化に関する問題についての調査あるいは教育・啓発、相談・紛争解決といったような活動をしている例が見られるわけでございます。

16 ページの参考 15 は、今申し上げました幾つかのマーク制度の例でございまして、オンライントラストマークとかプライバシーマーク、このようなマークをつけている例があるということでございます。

17 ページ、18 ページですが、17 ページは、いろいろな事業者団体がさまざまな自主的

な取り組みの行動指針とか自主行動基準のようなものをつくっておりますけれども、その例を一つ参考に掲げております。

18 ページの参考 17 でございますが、「エスクローサービス」と書いてありますが、これは最近こういったオークションなどをやる場合におきまして、出品者と落札者の間に第三者としてエスクローサービス会社というものが介在しまして、間を取り持って物がちゃん届いたかとか、あるいは入金がちゃんとされたかといったようなことを間に入れてあげるというサービスが最近できておまして、こういったものをてこにオークションなどにおきましては察知をするということもいろいろ進められているということでございます。

次の 19 ページは先ほどもちょっと申し上げましたけれども、NPO等がIT関連で消費者被害の解決のためにさまざまな取り組みをされているということで、その一例としまして、シロガネ・サイバーポールとかインターネット協会、電子商取引推進協議会等の例を挙げてございます。

21 ページでございますが、行政による取り組みということでございまして、さまざまな消費者トラブルの対応のための施策ということで、ルールあるいは制度の整備あるいは個人情報に関する整備、そこに書いてありますようなことについて情報提供等々をやっております。それから、消費者保護のためのIT関連法の整備。それから、その他のものとしましては、電子商取引に関する準則の策定。これは電子商取引に関する法律とその解釈を取りまとめるといったものでございますけれども、そういったものを策定したり、あるいはモニタリングということで電気通信サービスモニター制度というものがございまして、さまざまな電子商取引に関するサイトをモニターがチェックするといったような制度もっております。

それから、国際的な事例ということで(5)でございますけれども、例えば、OECD の場合におきましては、電子商取引に関する消費者保護ガイドラインといったものが 1999 年に出ておりますし、そのほかには、やはり OECD の中で消費者法の執行機関を中心とした市場取引監視機構ネットワークというところで、国境を超えた取引に関してさまざまな情報交換などを行っております。

そのほか、例えばインターネット・サーフ・デイといった、毎年ある日を決めて各国一斉にインターネットサイトをチェックするということが行われていたり、あるいは紛争処理制度についての多国間の国際的な連携といったような動きもございます。

22 ページの参考 19 は、IT関連のいくつかの法令整備の現況を整理いたしております。

23 ページは、先ほどもちょっと出ましたけれども、電子商取引に関する準則ということ

でございます、どのようなことが書いてあるかという例を書いております。

24 ページの参考 21 は、先ほど申し上げました電子商取引監視調査システムということで、今現在、平成 15 年度は 80 名くらい調査員がおられるようですが、そういうところからいろいろな表示を見て不当なものについてホームページにアクセスし、情報を提供するというような取り組みがなされているという例でございます。

25 ページは、海外の例でございますけれども、個別には省略させていただきますが、国別あるいは地域別にいろいろな機関が連携したり、取り組みを行っているという例でございます。

26 ページは先ほども申し上げました、上の方が OECD のガイドラインの概要。下の方が、先ほども申し上げましたインターネット・サーフ・デイということで、そこに書いてあるような形で公取、経産省、国土交通省といったところで警告・啓発といったことをしているということでございます。

27 ページは、今申し上げましたインターネット・サーフ・デイのイメージ図でございますので、後でござらんいただければと思います。

28 ページの参考 25 でございますけれども、ADR、何かあったときの紛争解決の際の海外との連携ということの事例でございますが、電子商取引推進協議会、ECOM と言われておりますが、そこが日本の中で電子商取引関係の紛争に対する解決をやっております。一方で、アメリカでは例えば Better Business Bureau、BBB と言われておりますけれども、そういうところがアメリカ国内で同じような紛争解決ということをやっている。そこで、日本の ECOM とアメリカの BBB なるところで連携をいたしまして、例えば、日本の消費者がアメリカの事業者との関係で何か問題があったときに、消費者が日本の ECOM に相談すると ECOM がアメリカの BBB というところと連絡をとって、BBB がアメリカの事業者とコンタクトをするという形での連携といったことが行われてきているという事例でございます。

以上のようなことを踏まえまして、29 ページからが IT 化に伴う消費者問題の対応課題ということで論点を幾つか掲げてございます。論点の 1 は、やはり IT 化というものが先ほど申し上げましたような幾つかの特性というものを持っておりますので、それに伴って特有の問題が生じてきております。それにどのような基本的な考え方で対応していく必要があるのかということでございまして、例の 1 つとしましては、匿名性に関する問題ということで、ネット上の話でございますので、相手方がなかなか特定できないあるいは「なりすまし」といったようなこともあるということで、そういうためには、ある程度どうい

う人がネットの中で活動しているかということについての情報開示といったものの必要性もあるわけですが、他方で、通信情報の保護の必要性という問題もありまして、その辺のバランスをどのようにとっていくのかということが一つあるかと思えます。

それから、迅速性ということで、一瞬にして国境を越えてしまうわけですが、一たび何かトラブルが生じたときには、やはり改めて物理的な距離でありますとか、あるいは法律制度、言語の相違といったものが問題になっておりますので、そういった国境を越えた紛争解決のために、どのような制度環境といったものをつくっていく必要があるのかということがあるのではないかと思います。

それから、先ほども申し上げました技術進歩の速さということで、非常に進歩が早いわけですので、それについていくような消費者教育とか情報提供といったものも大事でございますし、また、IT戦略というものを日本としては進めておりますけれども、その中で消費者政策というものもきちんと位置付けていく必要があるのではないかと思います。

それから、論点2でございますが、IT化の進展というものは今申し上げましたようなことで、確かにいろいろな消費者問題を生じさせておりまして、問題を複雑化させる要因であるのも一面なわけですが、そういうネガティブな面だけではなくて、逆に、ITの持つポジティブな面というものもこの際活用する必要があるのではないかと思います。消費者政策の中にもせっかく今進んでいるIT技術といったものを活用していくということを検討してもいいのではないかと思います。例えば、行政の持っているさまざまな情報の集約化やネットワーク化、あるいは国際的にもネットワークをしていくとか、あるいは消費者に対する総合的な情報提供をしていくとか、あるいは消費者相談等において電子メールといったものの活用も検討できないかとか、これは幾つかの例でございますけれども、このIT化というものをむしろ活用した消費者政策ということも考えていく必要があるのではないかと思います。

それから、最後の論点3でございますが、これは先ほども少し申し上げましたが、特にネットオークションといったような場合には、基本的には個人対個人、すなわち消費者間のC2Cの取引においてトラブルが生じてくるということなわけですが、ネットオークションのような場合ですと、当事者が事業者であるのか消費者であるのか区別が非常につきにくいといったような事例も出てきておりますので、そういったことについて、消費者政策としてあるいはそうした問題が起こったときにその相談を受ける相談の現場において、どういうふうに対応していくべきだろうかということを考えていく必要があるのだ

はないかということでございます。

参考 26 は、国民生活センターでさまざまな IT を活用したサービスをやっておられますので、それを参考に載せさせていただいてございます。

以上が、駆け足でしたけれども IT 化の進展関連の論点でございます。

それから、今の IT 化と非常に関連するところも多いということもございまして、恐縮ですが併せまして、国際化の進展に対応した消費者政策の在り方ということにつきましてもポイントを御説明したいと思っております。資料 2 と書いてありますけれども「国際化の進展に対応した消費者政策の在り方」という冊子でございます。

最初の 1 ページ目でございますが、国際化といったものが消費生活にどういうふうに影響を与えているのかという現状でございます。1 つは、やはり私たちの消費生活の周りに輸入品というものが非常にあふれてきているということで、自給率といったものを見てもカロリーベースで 4 割になっておりますし、海外への依存度というのが非常に高くなっている。

その一方で、消費者の意識といった面を見た記述が でございますが、やはり選択の幅が広がるといったようなプラスの面の評価がある一方で、輸入品については品質、機能に不安があるとか、特に食品については、輸入食品の安全性といったものに対する不安が出てきているということでございます。

参考 1、2、3 はそれぞれさまざまな形で輸入が浸透し、食料自給率も低下し、個別の品目を見ても自給率というものが下がってきているという表でございます。

それから 3 ページの参考 4、5 辺りですけれども、これは消費者の意識でございまして、参考 4 の は輸入商品に対してどういう意識を持っておられるかということですが、線が引いてありますように、品質、機能への不安といったものの意識が出てきております。

それから、特に で食品に関するものについて聞いてみますと、食品に対するさまざまな不安でどんなものがあるかということを知ると、輸入農産物あるいは輸入原材料の安全性といったものに対する不安といったものが 82.9% ということで非常に大きい不安感を持っておられる。

その裏返しかと思いますが、右側の 4 ページの 、これはあるアンケートの中で、価格が同じであれば国際品と輸入品とどちらを選びますかという問いをしております。特に生鮮食品の方が顕著ですが、同じぐらいであれば多くの場合国産品をとる、あるいはどちらかと言えば国産品をとりますというようなことで、国産品志向というのが表れていまして、逆に言うと、輸入食品に対する昨今のさまざまな事件もあって、不安感というものがここ

からもうかがえるのかなと思います

それから、5ページでございますけれども、今、申し上げましたのは基本的に輸入品に対する問題意識の現状でございますが、もう一つの側面としまして、消費者が国内の流通業者等を介さないで、直接海外の事業者から商品を購入する、個人輸入といった関係ですけれども、そういった形態が今インターネットもありまして増えてきているということでございます。それに伴って、海外の事業者との間でトラブルが生じる事例も生じてきているということでございます。参考5に、最近の個人輸入に関するトラブルの事例が幾つか書いてございますが、これは後ほどごらんいただければと思います。

今のようなことを踏まえて、7ページ目からでございますが、こういった国際化が進んでいる中で消費者問題の現状がどうなっているのかということ整理いたしております。

まず、1つは、輸入で入ってきているものに対することでございますが、消費者の意識を見てみますと、輸入品に何らかの不満を感じたという経験のある方が全体として4割ぐらいに上っている。その中でも特に輸入食品というものについては、成分・添加物あるいは鮮度・衛生面といったものについての不安というものを訴える方が多いという状況でございます。

それから、もう一つの側面であります海外事業者との直接取引の関係ですけれども、これにつきましては、国内で総括的なデータというものがなかなかないのですが、国際的な面としまして、アメリカのFTCがやっております eConsumer . Gov というあるプロジェクトがありまして、要するに、国境を越えた取引に関する苦情をお互いに収集するというプロジェクトをやっております。その中には日本は入っておらないんですけれども、国際的にどんなことが起こっているかということを見る一つの手掛かりになるかと思っております。それで見ますと、やはり通信販売あるいはインターネットオークションといったものに関するトラブルが多いということになっております。

それから、日本につきましては、PIO - NET で個人輸入に関する相談件数をとってみますと、やはり品質・機能、契約あるいは安全・衛生といったものが多くなっているわけでありませう。

それから、最近の事例としては、海外の事業者による、後ほど具体例をお話しいたしますけれども、マルチ商法といったものに日本の消費者が被害に遭うという例も出てきているわけでありませう。

このような問題が生じてきているわけですが、なかなか解決が難しいということで、要因としては下に書いてありますように、言葉の問題あるいは地理的な問題でコミュニケー

ションが難しい、あるいは国による法制度や商習慣の違い、あるいは何かあったときの海外の事業者とのトラブルを扱ってくれるような紛争解決機関がなかなか少ないといったような問題がございます。

8 ページの方には、今言葉で申し上げました輸入品に対する消費者の不満が4割ぐらいあるというのが参考6。それから、参考7が個別のどんなものに対して不満を皆さんが輸入品について持っているかということで、食料品でありますとか、衣料品・ファッションという比較的身近なものについて、何らかの不満を持っている方が多いということでございます。

9 ページでございますけれども、参考8として食品関係で輸入食品に対する不満の内容ということで、2002年で見ますと、やはり成分とか添加物あるいは鮮度といったものに対する不安というものが表れております。

参考9は、先ほど申し上げました国際的な国境を越えた取引に関して、どのような苦情が国際的な場で寄せられているかということで、やはり通信販売、オークションといったものが約半数を占めております。

その具体的な中身として、右側の10ページの参考10にありますけれども、物が来ないとか説明されたものと違うとか、そもそも業者が雲隠れしてしまったといったような苦情があるということでございます。

11 ページでございますけれども、これは日本のPIO - NET のデータですが、個人輸入に関してどのような苦情相談が来ているかということであります。安全の問題あるいは品質・機能の問題あるいは販売方法、契約・解除といったようなものについての苦情が多いということであります。

それから、先ほど海外事業者との関係で直接的なトラブルがいろいろ生じているということをお知らせしましたが、その例として参考12で2つ掲げてございまして、上の方はホームページのスペースをレンタルさせるという名目のマルチ商法でありまして、アメリカのスカイビズ社というところがサーバーを貸すと。そのために、ほかの人の契約を勧誘しろということで、下のものをどんどん入れていくとお金が払われるという意味でのトラブルが出てきております。

それから、よく話題になりましたが、中国製ダイエット用健康食品といったものを個人輸入したことによる被害といったものが、その事例としてあるわけでございます。

13 ページでございますが、このような消費者問題にどのような取り組みがなされてきたのかということでございまして、(1)が輸入品に対する安全性確保への取り組みということ

でございます、やはりこれは検疫の段階での水際でのきちんとしたチェック、残留農薬であるとか食品添加物の検査というものがキーでございますので、そこでの検査体制の強化といったようなことに取り組んでいるということでございます。

参考 14 は、先ほど申し上げました中国産の冷凍ほうれん草の残留農薬に関する事件がございましたけれども、それに対してどのような経過をたどったかということをご参考につけてございます。

15 ページの参考 15 でございます。これは、輸入食品に関して実際の輸入届の段階で食品衛生法違反になったものとしてどのようなものが何件ぐらいあるかというデータでございますが、4 条から 10 条までいろいろございますが、食品添加物の規格基準違反といったものが農産物あるいは農産加工食品等々で多くなっているという現状でございます。

17 ページでございますけれども、海外事業者との直接取引といった面への取り組みということでございます。やはりどうしても国際的な話になりますので、各国の機関との間での情報共有あるいは調査協力といったようなことがある程度図られておりますし、先ほど IT 化のところでも申し上げましたけれども、きちんとした業者についてのマークを付与して、それを国際的に相互認証をしていくといったような取り組みがなされております。

それから、二国間のさまざまな協力の例として、サイバー犯罪に対する条約といったものが現在正式に採択されまして、国内法の整備が今進められております。

18 ページのところは、苦情処理、ADR 関係の連携の話ですが、これは先ほど IT 化でお話ししましたのと同じ話でございますので、ここでは省略をさせていただきます。

19 ページでございますけれども、国際的な場面でどのような活動がなされているかということでもあります。1 つは、安全性確保の関係では、つい先日までも行われておりましたけれども、コーデックス委員会におけるさまざまな国際基準の策定であるとか、あるいは ISO による規格基準の策定の問題。それから、取引の関係で言いますと、先ほども IT のところで申し上げましたが、OECD の消費者政策委員会におけるさまざまなガイドラインの策定あるいは国際的な監視ネットワークでの情報共有等々がございます。

それから、苦情処理の関係では、これは少し難しい話なんですけれども、裁判管轄ということについて今なかなか国際的なルールがないということで、ハーグの国際私法会議といったところで、こういった件の検討もなされていると伺っております。

参考 18 は個々の細かい話ですけれども、どんなものかというものを参考につけさせていただきます。

23 ページですが、検討課題ということでございます。まず、輸入品の安全確保ということでございますが、ここでは3つの点を書いてありまして、1つは入ってくる段階での検査・監視をきちんとやるという問題。それから、そもそも輸出入とも相手国におけるさまざまな体制がしっかりしないことには困りますので、そこでの原因調査あるいは検査体制の強化を要請するといったような国際的な連携の問題。それから、インターナショナルな規格というものがきちんとしているということがやはり大事でございますので、コーデックス等の規格の整備あるいはそこへの積極的な参加ということが論点としてあるのではないかとございます。

24 ページの(2)、取引の関係の論点「論点2」と書いてございますけれども、これはやはり信頼できる事業者がきちんとわからないことには困るということがございますので、先ほども幾つか申し上げましたようなマークといったものの普及とか、あるいはそれに対する情報の提供といった問題、それから、やはり各国との間で連携をして取締り等をやりませんと、うまく効果が上がりませんので、そういった国際的な連携の強化ということを論点として書いてございます。

そのさまざまな各国と協力している例としまして、参考20で幾つか書いてございますけれども、(1)に書いている例は、アメリカのFTCとオーストラリアの競争消費者委員会の間で協定をして、国境を越えた取引についての適正な取り組みをいろいろしているという例でございます。

それから、消費者問題ではございませんが、独禁法関係では(2)にありますような日本とEC内での協力協定あるいは(3)にありますように、日本とカナダの間でこういった交渉が進んでいるという例がございます。

最後の25ページ、論点3でございますけれども、ADRの問題ということでございまして、やはり国際的なトラブル、先ほどのIT化にも関連いたしますが、そういったものを育てていくというための環境整備といったものも必要ではないかということ。それから、先ほどECOMの話をしましたけれども、やはりADR機関相互が海外との間でもうまくネットワークを組むことによって、国境を越えたインターナショナルな取り組みをより強化していく必要があるのではないかとございます。

以上が、IT化及び国際化の進展の関係でございます。

なお、この機会でございますので別件でございますけれども、1点御紹介させていただきたいものがございます。それは資料下の方であって恐縮なんですけれども、参考1、2というものがございますが、そのうちの「参考1」と右肩に書いた3枚紙ぐらいの資料が

ございまして、最近の消費者被害事件に関する業者の対応事例ということで、全く別件でございませけれども、それは先般団体訴権の議論をいたしましたときに、さまざまな事件に対して行政等々がどのような対応をしてきているのかということ、一応きちんとフォローしておく必要があるという御指摘もございましたものですから、あくまで幾つかの例でございませけれども、これは食品違法表示の雪印食品の事件について時系列的にどのような対応をしてきたかというものが1枚目の話でございませ。

それから、2枚目の例としましては、朝日ソーラーの太陽熱温水器の事件がございましたけれども、それに対してどのような形で事業者名の公表等々をして対応してきたかという例を参考につけております。

最後の3枚目に、警察の取締り状況ということでございまして、なかなかどのくらいという個別には難しいわけですが、全体としての検挙状況のデータをつけております。真ん中辺りのグラフの黒で塗った部分を見てみますと、平成13年度、平成14年度ということで全体として検挙事件数といったものもかなり上がってきているということで、行政もやる中で限界はございませますが、それなりの努力をされているということがうかがえるかと思ひませ。これはあくまでの幾つかの事例でございませるので、これがすべてというわけではございませけれども、御参考につけさせていただきませましたので、併せて御紹介をさせていただきます。

IT化、国際化関連の説明は以上でございませ。

落合部会長 どうもありがとうございました。

それでは、まずITの方の問題につきまして御議論をいただきたいと思ひませが、この資料1の29ページから30ページにかけまして、それぞれ論点1から論点3というのが挙がっておりますけれども、これを一括して御議論をいただきたいと思ひませ。どの論点からも結構でございませるので、IT化に伴う消費者問題への対応をいかにすべきかという論点、全体的にまとめればそういう論点ですけれども、その点につきまして、御意見を願ひしたいと思ひませ。

加藤委員 IT化と言った場合、ITの利用そのものにかかわる消費者問題と、ITを利用して物を買うとかサービスを買うという両方の消費者問題があると思ひませ。それで、資料の10ページに「情報通信関連の消費者トラブルの推移」という形で、国民生活センターがおまとめになっているデータがあるわけで、この中を精査した場合、今私が申し上げた前者の方のトラブルと後者の方のトラブルとがミックスして入っていると思ひませ。そして、ここに載っておりませけれども、総務省の電気通信消費者相談センター

の方に寄せられている数字を拝見しますと、例えば、平成9年だとわずか1,724件だったものが、平成12年に6,324件になって、そして、平成13年は1万3,581件に上っています。これは、地方の電気通信局と本省との合わせた数字があるわけです。この1万3,581というのは、私が先ほど申し上げた後者の話ではなく、むしろ前者のIT技術というものを消費者が利用する場合に起きているトラブルなんですね。そのことは、資料3はこれから御説明いただくわけでございますけれども、3ページ「我が国の消費者政策」のところ、上から2番目の左側「消費者取引の適正化」というところで、ここの訪販法とか金融庁の消費者信用取引というものがあるわけですが、ここにもう一段つきまして総務省が担当している情報通信関係の消費者取引の適正化ということも入らなくてはならないのではないかと、こんなふうにIT化の現状を把握しております。

そうしまして、この資料3の5ページの上から大きい枠の2番目「商品取引の適正化」と「証券取引の適正化」の間に、やはり電気通信事業法絡みで、法律としては電気通信事業法になるのだらうと思いますけれども、消費者と事業者の取引があるという位置づけがIT化については一方であると思います。

そして、一方では、ECOMが積極的に関与してADRのトライアルなどもしていただいているようですが、その辺のIT利用の消費者取引の問題があると、こういうふうに2つに整理して考えられるべきではないかと思っております。

落合部会長 どうもありがとうございました。

ほかに、このIT化につきまして御意見をお願いしたいと思います。

山中委員 今の加藤委員と関連と申しますか、確認になるかと思うのですが、ちょっと戻りまして9ページから13ページ、14ページぐらいまでいくと思うのですが、IT化に伴う相談データというのは、割と我々は目にするのですが、これが平成14年2月末までとなっております、1年も経っているわけですが、それがどのような被害があるかというのは消費者もわかっているのですが、それがどのように処理されたのかというのが、先ほどの最後に検挙とかそういうお話にちょっと触れたんですが、IT化に対するこのデータに対しましてどのくらいの改善と申しますか、評価というものがあるか、おわかりの範囲で教えていただきたいんです。それが質問で、もしそれが全く皆無であるならば、何が一番大きな理由であったかということ、おわかりになる範囲で教えていただきたいと思っております。

落合部会長 事務局からお願いいたします。

中村消費者企画課長 まず、データでございますけれども、11ページの参考11の下の

備考のところでございますが、平成 14 年度で 2 月末までの PIO - NET ということで、ちょっとわかりにくく書いてありますが、平成 14 年度ということですので、これは平成 15 年 2 月末までのデータでございます。ちょっとわかりにくくて恐縮です。それが 1 点です。

それから、個別の相談についての解決の状況ですけれども、これはかなり個別の案件にかかわりますので、それぞれがどこまでというところまで完全に追えておりませんので、今ここで個々についてどういう解決に至ったというところまで直ちに承知しておりません。

山中委員 全く何もできていなかったと解釈してよろしゅうございますか。ゼロでございますか。

中村消費者企画課長 そうということではなくて、それぞれこの資料にも載っておりますが、幾つか IT 関連の法律ができたりあるいは制度ができておりますので、それを活用してかなりの部分は何らかの対処がされていると思いますけれども、個別にある人の問題について最終的にどこまで納得をされたかというのは、その事案に応じてかなり差があると思いますので、個別の対応結果についてまでは把握しておりません。

山中委員 そうしますと、ただ国民生活センターとかそういう消費者が苦情を持っていく、ほかにもあると思うんですが、マルチカウントですから数字はいろいろだと思うんですが、ただ受付けたというだけで終わっていたということですか。

落合部会長 今のは要するに、いろいろな個別の事例が具体的にどういう解決を与えられたか、そして、その解決について苦情を申立てた人がどの程度満足したかというところまでの情報は、現時点では必ずしも把握していないという趣旨だと思います。それは別途、そういう観点から情報を整理し直すあるいは把握し直すということはやれば可能だと思いますけれども、そういう角度からの情報としては現段階の資料には載っていないと。だから、載っていないから全く解決なされなかったかということとは別であって、こういう苦情事例があったというところの情報をお出ししているという趣旨だと思います。

中山委員 すみません、1 人で時間をとりますが、我々はというより私個人でも結構ですが、これがどうしたのか、どのように対応がなされたのかとか、これは途中でだめであったとかでも構わないんですが、そこが問題だと思うんです。ただ、これがあったよ、これがあったよというのは、細かいカウントではないですが、消費者同士でもここに書いてあるようなことは大体知っています。ですから、それに対して行政がどのように対応したのかというところが、私は審議会として知りたいところでございます。難しいとは思いますが、かなり日にちが経っているはずなんですね。

では、方向を変えますと、どこかに行けばそれは手に入るんですか。

中村消費者企画課長 恐らくこれは、かなり個別の個人個人がいろいろな悩みを持って消費者センターなり何なりに相談に行かれていますので、それぞれの事案について、勿論、受付けたところは情報を持っておられると思いますけれども、それについて勿論事案によるとと思いますが、個別にこれこれこういう対応をしたら利用者がこう言って、業者がこう言ったらこうふうになって、こうなったというようなことについて、どのくらい公にできるかという問題があるかと思いますが、いずれにしましても、幾つかの余地個別に限定されないような形で、例えば、こういった事案についてこんなところがネックになって、なかなかうまく解決できなかった例があるとか、あるいはこういう点ではうまくいった例があるといったレベルで整理ができれば、少しこちらの方でも整理してみたいと思います。

中山委員 ですから、私が申し上げているのは、今お答えいただきましたネックが出てきたと、そこが問題で、その先を考えるのが行政だと思うんです。ただこう出たというだけではなくて、そして、この審議会にもそれをどうしたら改善できるかということを図っていただきたいというか、そういうことを私は知りたいと思いました。それがちょっと中途半端といいますか、腰砕けといいますか、もともとがわからないで議論をしてくれというのは、いささか不満でございます。失礼しました。もうこれでこのことはやめます。

落合部会長 御趣旨はよくわかりました。要するに、ここではIT化というものに関連してどういう紛争種類が出ているのだろうか、それが従来の紛争種類と比べて違いがあるのかどうか。もし、IT化特有の紛争事例あるいは紛争の種類というものがあるのであれば、それに適した対応というものを考えなければいけないだろうという観点から、紛争事例的な形で出されているのだと思います。実際は更にそれを進めて、山中委員が言われるとおり、それぞれの紛争類型が的確に解決されたのか、不満足に終わったのかという問題も含めて、総合的にIT化に伴う問題が果たして満足のいく形で解決されたかどうかということになると、そこまで含めて考えていかなければいけないというのは、まさに御指摘のとおりだろうと思います。ただ、この部分は、例えば国民生活センターが扱っているものであるとすれば、国民生活センターの方で具体的な事案についてどのような解決がなされたかということについては当然把握されておられるでしょうし、あるいは消費者団体の方で消費者の苦情があり、その苦情に対して消費者団体がどういう対応をしたのか、それについて消費者が満足したのか満足しないのか辺りの情報は消費者団体にもあると思います。したがって、IT化に伴う紛争の全面的な把握ということになりますと、それは単に、国民生活センターあるいは消費者団体あるいは行政というものを含めて、全体的に

そういう情報を集めてみないといけないということがあって、確かに必要ではあるわけですので、その辺の情報収集というものも十分考えていかなければいけません、そういう意味では遺憾ながら、我が国では全部の解決の満足度まで含めたデータの蓄積というものが瞬時にわかるような形で整理されているかという、そうでもない局面も相当あるというような制約もあって、なかなかその辺のところが難しいという面もあると思います。しかし、御指摘の点は非常に重要なので、可能な範囲でそれらの問題点を把握できるような情報というものがあるかどうかも含めて、事務局の方に少し検討していただいて、もし、そういうものがあればここにお出して、それらを加えて更に御議論いただくというように対応していきたいと思っております。

山中委員 ありがとうございます。

山本委員 ただいま話題になっているところから始めますと、IT化とは何ぞやということ、いろいろなものが入ってくるわけです。10頁の統計の中にも、いわゆる電子商取引に関するトラブルもあれば、加藤委員の御指摘のように情報通信関連サービスそれ自体のトラブルもあれば、あるいはいわゆるIT便乗商法といいますか、パソコンでホームページ内職をすれば儲かりますよというようないろいろなものが入っています。ので、やはりこういう統計は政策立案の場面においても非常に利用価値の高いものですので、そういった機関におかれては、もう少し統計の精度といいますか分類について工夫をいただきたいという感じがいたします。

最初はIT化を非常に幅広にとっている印象ですが、29ページと30ページの対応課題というところに入りますと、徐々に収斂して行って、いわゆるネット取引等に特有の問題に徐々に焦点が合っているように思いますけれども、やはりその場面において、落合部会長もおっしゃいましたように、電子の世界特有の問題は何なのか、そこに焦点を当てて何かルールを立てるとかそういうたぐいの問題と、現象としてはネットなどで問題が起きてくるけれども、それは決して電子の世界特有の問題ではなく、一般の伝統的な取引形態においても起こるような問題、あるいは国際化一般の問題あるいは非対面取引、通販一般の問題というふうに、問題をきちんと仕分けして対応していくということが、特にルールを設定するという場面では大切ではないかと思っております。その見極めを誤りますと、再々指摘されておりますように、電子の世界とリアルの世界とでルールの技術中立性が保たれなくなるという問題もありますので、そこは慎重に対応する必要があると思っております。

29ページ、30ページのところでは、ルールを立てるというよりは、むしろいろいろな紛争解決の環境整備や情報提供という運用あるいは執行のレベルの問題が中心に取り上げ

られていますので、全体としてはこの指摘については私はかなり賛成で、こういうことを着実に進めていただきたいと思います。

論点1の中で、下から3行目「消費者教育や情報提供の充実を早急に図る必要があるのではないか」ということが指摘されております。先ほどの御説明ですと、技術進歩が早いからというところここでここが位置付けられておりますが、それと同時に、消費者教育とか情報提供は1と2との関係でも非常に重要なのではないかと。つまり、国際的な取引であるとかあるいは匿名性の問題がどうしてもつきまとうということで、はっきり言って引っ掛かってしまえばもうおしまいという部分はあるわけです。そうやってしまえば身もふたもないわけですがけれども、やはり一般の取引以上にITの分野においては自己防衛能力というものが非常に重要でして、その意味での情報提供とか啓発というものの必要性は、幾ら強調されてもされ過ぎということはないと思っております。

それから、今日はいろいろ盛りだくさんのようですので、論点3についても感想を申し上げますと、オークション問題イコールC2C取引と言ってしまうのはちょっと早計で、例えば、オークション全体の仕組みをどうつくり上げているかというのは、そのサイトを設営している事業者の約款の問題でありますので、これはB2Cの問題ですし、また、そのサイトを設営している業者が中で起こっていることについて、ある程度責任を負うという場面もあるでしょう、これもやはり事業者の責任の問題である。それから、ネットの当事者として事業者が参加することもありますので、それもまさにB2Cの問題であるというふうに仕分けをしていって、最後に残るのがどちらも消費者の場合の取引で問題が起こった場合ですがけれども、これは消費者教育とかいろいろな情報提供の場面では、消費者政策としてもB2CとC2Cを区別して情報提供するということはできません。消費者教育の場面でも一般的にネットの取引にはこういうことに注意しましょうという形で施策を展開するわけですから、その場面においてはそういうことを区別する必要はないのだろうと思えます。そうすると、最終的に残るのは消費者契約法をC2Cのネットオークションに適用できるかとか、あるいは業法を適用できるかという問題になりますが、これはやはり非常に難しい。それはやはり基本的に消費者契約法であれば消費者契約ということに焦点が当たっておりますし、業法もやはりそれぞれ業法の適用要件がありますので、C2Cはこれに当たらないということになるのではないかと思います。

どう対応するかということについては、やはり情報提供とか啓発というようなことに重点を注いで推進していくということが当面考えられるのではないかとこのように個人的には考えております。

以上です。

落合部会長 どうもありがとうございました。

宮部委員 IT化に伴う消費者トラブルは、時間の関数の問題で、こここのところ急速に増加し続けているわけです。今、山本先生が言われたのと同じですが、IT化に伴う消費者トラブルは普通の取引に比べて物すごく多いのか、何倍多いのか、そういうことは資料には一切書いてありません。資料を見ますと電子商取引が増え、また、IT化に伴うトラブルの件数も増えました。しかし、IT化に伴う消費者取引は普通の取引に比べて構造的にトラブルが多いとは資料のどこにも書いていないのです。頻度としてどっちがどれくらい多いのか、その辺を教えてくださいませんか。それによって、IT化に伴う消費者トラブルの実態が分かりやすくなると思います。私はIT化に伴う消費者取引は非常に問題が多いと思っているのですが、その辺を教えてくださいませんか。

中村消費者企画課長 1つの参考ですけれども、お手元の資料でいきますと10ページでございますが、参考10というのがありまして、IT化のとらえ方はなかなか難しいんですけれども、情報通信関連の消費者トラブルといったものの一つを表すものととらえておりますけれども、全体としてのそもそも情報通信関連の相談件数そのものは、この縦の棒グラフになっておりますが、これ自身も増えていることが1つと、それから、全体との相対関係ですが、全体の相談件数の中に占める情報通信関連の割合、これがそのままずばり完全にIT化に1対1かどうかという問題はございますが、1つの類似系として考えたときの比率を見てみたものが折れ線でございますが、右側の軸の数字でございますけれども、これを見ますと、比較的最近になって全体に占める関連の割合が高くなっているということがございますので、これですべて形づくるのはなかなか難しいですが、やはり何らかの形でIT絡みのトラブルというものの深刻さが全体としても高まっているということがうかがい知れると言っても間違いではないのではないかと考えております。

宮部委員 どうも納得いかないところも有的ですけれども。

福川委員 これはどう評価するか非常に難しいんですが、22ページに「IT関連の法令整備の現況」というものが書いてありまして、既にある程度のセキュリティ対策というのはITについてはできているわけで、そして、それもITに直接関係する分野と消費者保護の強化という観点でIT絡みを見ている分野と、両方ここに少しずつではありますができるきているわけで、先ほどのOECDとか外国の説明を見ても、今、各国とも模索の段階だろうと思います。そうしたときに、先ほどお話のあった10ページ、11ページのトラブルから見て、今のITの法令の整備状況からいってこれで解決可能であるのか、解決不

可能であるのか。解決不可能であるときに、これがITの扱いの処理で見れば解決するのか、あるいはまた消費者保護という観点で一般的なIT以外のやり方を改善すれば、ITのものについても解決できるのか、あるいはそうではなくて、やはりどうしてもそこに何か残ってしまう。したがって、何か考えなければいけないのかということなのではないかと思うんです。ですから、今までもずっと御議論がありましたように、9ページ、10ページ辺りの今のトラブルというものの実態をもう少し解明してみて、そして、今の法令、IT関連のセキュリティ対策上のいろいろな問題で解決できるのかできないのかということろを分析していただければ、少しいろいろな手掛かりができるのではないかと、そんな気がしますので、よろしくお願いします。

鍋嶋委員 論点1の特に 下の「国境を越えた」という、いわゆる国際的なところのトラブルの問題ですが、幾つか問題があると思うんです。国際的取引をやったことがないような人間がやるということと、更に、ITを初めて扱う人間もやると。だれでもどこからでもできるということで、非常に複雑なものが入ってきてしまっている。そこで、28ページに書いてあります ECOM が割と効果的におやりになっている、ECOM については19ページに割と詳しく書いてありますけれども、ここで翻訳して効果的にやってくれているわけですが、その辺のこういうふうに行っているよという事例がもうちょっと書いてあるとわかりやすいのではないかと思うし、ECOM で既に何件かやっていると思うんですけれども、もう2年くらい経っているのでしょうか、その辺の実績がもしお手元があればお教えいただきたい。何件くらいあって、解決がどのくらいあったかとか、そういうことも少し参考にしながらやっていただくと、少しは見えてくるような気もするんですが、もし、わかっていればお教えいただきたいということです。

落合部会長 今の点で何かわかっていることはありますか。

中村消費者企画課長 後ほど御説明いたします。

伊藤委員 この審議会の範囲に入っているかどうかわからないんですが、質問も兼ねてなんですけれども、行政サービスだとか国が行うことに対する、さっきの山中委員の話にもつながってくるんですが、国と付き合うときの行くべき窓口というのがせっかくIT化しているので、もう少しITを活用したらいいのではないかと。特に、e-Japan 構想の中でいろいろな新しい行政サービスをどんどんつくろうという話があるんですけれども、その中で行政サービスを行っている人たちの透明性とか、政府がどういうことをしているとか、そういう窓口に入ったものが結果的にどうなったかという、審議会で議論するのもいいんですが、先ほど山中委員がおっしゃったように、個人間でネットを使って口コミ

で随分議論はされて、かなり高度なところまで話が進んでいるので、むしろ情報を適宜出していく。行政が行っていることとか決めていることをもっとオープンにする。特に、民間の検索エンジンとかかなりよくなってきて、ホームページに載せると大体見つかるんですよ。例えば、この審議会の議事録などでも一部は載っているんですが、一部は載っていないんですよ。検索に引っ掛かっても変なページが出てきたりするんです。単純に、こういう議事録をだれでも検索できるようにするだけでも、物すごくサービスになるというのが1つ。

あと、それに関連しているんですが、このデータの中でも検索というのはメルマガの次にみんな考えていますので、政府もそうですし民間もそうですが、窓口どうのこうのというのも勿論あるんですけれども、ネットを使って透明性を高めるというのは一つの消費者保護の方法だと思うんです。法律がこうやってたくさんできてくると、どこに何のクレームを持っていったらいいかというのなかなかわからなくて、これは今インターネットで検索してもなかなかわからないんですよ。それをわかりやすくするだけでも随分消費者にとってはサービスなのではないかと思います。

浅岡委員 先ほどの11ページに関連してのことですけれども、全国各地の消費者センター等で実際に悲鳴を上げているんです。相談の現状としては。そして、山本先生がおっしゃったように、ほとんどなすすべがないというか、できていない、どうしようもないということが現状だと思います。大変悪質な請求に対しては、気を強くして無視しなさいという指導をするのが本当に精いっぱい、それが現状であります。そういうものにどう対応するかについて、対応する制度ができている面もあります。例えば、迷惑メールとかワン切り防止というのは、それなりにまた対応されてきたと思いますけれども、大変遅かったと思います。これは1つは、電気通信事業者はメールと明らかなものでも受信側に受信料を払わせたわけですね。事業者にも痛みがないわけです。これはもし、受信料は払わなくてもいいとか、そういうような仕組みをつくってれば、こういうことが起こらないように通信事業者自身が工夫をする、技術も開発するとか何らかの技術的開発も含めて出てくるだろうと思うんです。そういうことも含めて、技術的にも法的にも今までにない取り組みをするのかという観点もなければ、今までのことが繰り返されていくのではないかと思います。

加藤委員 今の浅岡さんの御意見、それから、山中さんの御意見も含めて、私はIT絡みの消費者トラブルの一覧を膨らませて、これを精査するという場合、経済産業省にも私が先ほど2分類した後者の話、鍋嶋さんがおっしゃった ECOM という大きなサポーター

を持っていますから、そのところの事例というふうにしてもらえればいいかなと思っています。

例えば、山本先生がおっしゃいました情報通信サービスそのものが問題であるときに、例えば ADSL サービスを申し込んでもなかなか利用ができないから、もうあなたのところはやめて別のプロバイダに手続をとりたいから、最初に申し込んだのは取り消してくれと申し上げてても事業者がなかなか応じないと。例えば、6 か月以内だと絶対だめだとかいろいろなることがあるわけです。そういったようなものは、例えば一般的な普通のサービスの場合とどう違うのかと、私たちの常識から見ますとそういうことがあるわけです。

それから、例えば、携帯電話はほとんど代理店契約で消費者が事業者とは直接契約しないですね。そうしますと、やはり同じように電波状態が悪くて解約したくても、なかなか解約させてくれないあるいは違約金を払ってもらうなどと脅されたりする、そういうことはそもそも契約書も書いていなかった。結局、そういうことをお役所の方に言ったら、お役所の方がそれは事業者の倫理綱領があるのではないかと調べてくれたから、その倫理綱領があるはずだと言って消費者が頑張ったら解約ができたといったように、宮部さんの御希望はよくわかりますが、これを全部つまびらかにするということは相当至難の業ではないかなと思っています。でも、できるだけ今の法律でどこまでできて、どこに限界があるのかということは、やはりやる必要があるのかなと思います。

松本委員 ここに書かれていることについては特に異論はないんですが、幾つか欠けているのではないかと思われる点について意見を述べたいと思います。1つは、ITにかかわる問題ということですが、ここで考えられているITが言わばインターネット周りの話中心であって、それはそれで大きな問題があるのはそのとおりであります。もう一つ大きな言わばICカード周りといいたいでしょうか、ネットから一旦切り離されているんだけど、それを使ってインターネットではないところのネットに接続をするというタイプの取引がかなりあります。典型的には電子マネーサービスで、これは過去、役所が支援したプロジェクトはほとんどつぶれたんですが、その後、民間が独自にやっているものが少しずつ芽を伸ばしつつあるようで、とりわけJR東日本のSuicaが電子マネー化をして店舗でも使えるようになってきたということで、利便性がかなり出てきつつある。ほかに、ソニーのEdyなどが広がってきているようですが、このICカードがそういう電子マネーとしての機能を持ってくる。更に、他方で政府が進めている住基カードだとかあるいは公的個人認証システムがICカードになるのかスマートカードになるのかわからないですが、そういうポータブルなものでいろいろ使えるようになってきて、それが単に公的なものに

限定されないで、認証以外の機能もさまざまに持つようになってくると、今のところはいろいろ禁止されているようですが、いずれ民間のサービスともつながってくるのではないかと推測されるわけで、そうなりますと、そのようなカードを盗まれるだとか紛失するということが日常茶飯事になってくるわけで、それに伴う他人による成り済ましのトラブルの可能性がうんと大きくなってくのではないかと思われまます。、ICカード自身はセキュリティは高いんでしょうけれども、キーをロックしているのを解除するための最終的な暗証番号が最終的に今の銀行のキャッシュカード程度の非常に単純化されていると、結局それを見破られればおしまいということにもなりかねないわけで、その辺の問題に対しての政府としての対応、法的なあるいは技術的な対応を考えていただきたいということ。

それと絡んでもう一つは、ここ1か月ぐらいでしたか新聞で随分取り上げられました、インターネットバンキングにおける預金者に成り済まして、その預金者の口座から更に仮名でつくった口座にお金を移動するというようなケースが発覚して逮捕されましたけれども、あれは逮捕されたから被害がなかったのか、あるいはあれでもあったということになるのか。犯人が捕まらなければ恐らく銀行側としては、もう預金は払い戻したんだという対応をとったと思うんです。何百万円というお金があつという間に消えてしまうという非常に怖い状況になってくるわけで、これもセキュリティの問題であって、銀行側としてはユーザーの不注意だということで約款上処理してしまうのかもしれないですけども、普通の消費者がそういう取引をどんどんするようになれば、その種の成り済まされといひますか、英語で言うとアイデンティティ・セフトという人格の窃盗というような感じの言葉で表されていますが、その種のものが今後どんどん増えてくると思われまますので、その辺に対するインターネット周りとは少し別の視点でありますけれども、対策を考えていただきたいと思ひます。

以上です。

加藤委員 今、松本委員がSuicaのことをおっしゃいましたけれども、Suicaは今プリペイドカードとして流通しているわけですが、近々あれに預金をデポジットする方法を考えろという話で、その預金というのはクレジットカード性を持たせる、だから「Suica JTB」とか「SuicaVISA」みたいな感じになるということのようです。そうすると、1つの小さなカードの上に、お役所としては金融庁と経済産業省が乗る、法律も両方乗るのだからと消費者としては思ひわけですけども、こういった場合の総合調整というか機能というものを、やはり消費者保護というところから十分に提供いただかないと、例えば、自分のクレジットカードを使って自分のSuicaの現金性の方へお金を移動しようと思ひてや

った場合に、もしもトラブルでも起きた場合は、どういうふうに対応されるのかなという
ような素人的不安があります。

これは、Suica というふうに見えるカードの場合は、まだまだ消費者が自分のカードの
機能性の変更ということを自覚できると思うんですけども、ネット上でそういう取引で
クレジット性のもを利用するときの消費者の自覚というものは、なかなか難しいと思
います。その辺を消費者に単に消費者教育として情報提供すれば済むという話だけではない
のではないかと。どこかやはりお金の移動についてのIT特有の消費者問題をきちんと検証
して、消費者保護の策をとっていただく必要があるのではないかと考えております。

落合部会長 いろいろ貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。

田中委員 今おっしゃったことだと思うんですが、消費者保護という観点からIT固有
の問題点は何なのか。例えば、バイオテクノロジーであれば生命倫理については、前提的
にきちんとしておかなければならないということがあると思うんです。、科学技術の進歩を
享受した暮らしやすさが進むということは当然でありますけれども、特にセキュリティを
どう保証するのかという角度をIT普及にあたって基本的に押さえておかなければなら
ないという切り口で問題を整理していただけないか。匿名性の問題というものもあると思
いますし、それに関連して松本先生のおっしゃったアイデンティティ・セフトというような
問題であるとか、グローバル化に伴う国際間の基準や価値観の違いや距離の問題というこ
ともあるでしょうし、どういう点を基本的に押さえておかなければならないのか、そして、
現行の法だとか行政システムはどの点が不十分なのかというような、もう少し体系的な整
理をしていただきたいという全体的な感想です。

落合部会長 それでは、今度は資料2が扱っております「国際化の進展に対応した消費
者政策の在り方」という方に移りたいと思いますが、この関係では資料2の23ページか
ら25ページまでが、論点1から論点3というものをカバーしている部分であります。こ
れにつきましても、ある意味で非常にそれぞれの論点がかちがたくという感じもありま
すので、論点1から論点3につきましてもまとめた形で御議論をいただきたいと思
います。どの論点からでもあるいは全体についても結構ですので、御意見をお願いしたいと思
います。

伊藤委員 2つありまして、1つは、国際的な電子政府とかこういうインターネットの
犯罪がたくさんほかの国でも事例がありますので、そういうものをもう少し報告書に入れ
るという、さっきのITにも絡むんですけども、特にカナダなどは世界で一番電子政府
が進んでいるんですが、13%の国民番号が偽造だというデータがありますし、それを使っ

ていろいろな犯罪が漏洩していますので、そういうものを見るというのが1つ。

あと関係ないんですけども、今戦争が始まりつつあるところで、1つ私が特に気になっているのは、国際間の捜査のためのデータベースというのがいろいろ設置されていて、グリットという犯罪を起こすだろう人のデータベースを国際間で持っているんですけども、これは消費者とはちょっと違うんですが、日本人がほかの国に行ったときに、国民ではないので余り人権とか権利などがありませんね。特に、入国管理とかそういうところなんですけれども、今回結構重要なのは、犯罪を起こすだろう人のデータベースに入るためにはプロフィールで入るわけですね。ですから、よくアフガニスタンに行く人だとか、自分の元旦那さんが悪いことをしたとか、そういう人たちのデータベースというのが今できていて、実はカナダとアメリカの間でこういうデータ共有を始めていて、カナダでは国民がかなり大きな運動を始めていて、アメリカのデータベースに入りたくない。だから、我々日本の国内の個人情報保護法というものもいろいろ考えなければいけないんですけども、今度、国際間の日本人の個人情報がどこかのデータベースに入って、私の知り合いでもアメリカに行くと、どの空港に入っても1回素っ裸にされてしまうと。リストに載ってしまっているんですよ。彼女は何も悪いこともしていないんですけど、アメリカ人ではないので全く何の手の打ちようもないんですね。どうして入っているか教えてくれないし、どうやって外してもらかわからないし、結果的に彼女はアメリカに旅行に行けなくなりました。これを国際間でやり始めているんですよ。そうすると、どの国にも旅行に行けなくなってしまうという可能性があるし、多分先輩たちには学生運動をされた方がたくさんいらっしゃると思うんですけども、こういう人たちもデータベースに入っていったりすると思いますので、その辺の国際的に我々がOECDなどに行って、サイバー犯罪は悪いから協力しますと言って条約にサインして帰ってきたときの、結果的に我々国民に対してどういうインパクトがあるかというのは余りまだ議論されていなくて、これはどんどん戦争が進む中で悪くなっていく一つの部分だと思います。

落合部会長 どうも貴重な情報をありがとうございました。

ほかに国際化につきましてございますか。

鍋嶋委員 私は素人で全くわからないんですけども、19ページのところに書いてあることで、ハーグ国際私法会議というのが苦情処理・紛争解決への取り組みにどう絡むのか読み切れないので、ここに書いた趣旨がもしわかりでしたら。

中村消費者企画課長 実はこれは非常に難しい話でございまして、ここで使うにはやや荷が重い点はあるんですが、基本的な問題意識は、何か国際間でこういう消費者に関する

トラブルがあったときに、例えば、どちらの裁判管轄になるのかとか、あるいは裁判管轄で何らかの判決が出たときに、それに伴う執行というのを例えば、その判決を海外において執行させ得るのかとか、そういう実際に裁判になったときの技術的な問題点というのが実は国際間にはいろいろございまして、そこについていろいろ調べているんですが、要は、現在なかなかきちんとした国際的なルールというものがまだなくて、非常に混沌としている。したがって、特に消費者問題を念頭に必ずしも目標にしているわけではないと思いますけれども、国境を越えてそういう問題があって判決等があったときに、裁判管轄をどういうふうにするルールにするのかとか、実際に判決が下ったときに、それを実際に執行するのはどこがどういうふうに強制するのかといったことについて、全体的なルールづくりをしようという動きが今ありまして、それをハーグの方でやっている。ただ、それ自身もやはり非常にいろいろな意見があって、まだ十分に進捗をしていないと伺っております。そういう趣旨で、上の方に書いてあるほかの問題と比べると少し色彩が違うんですけれども、一応頭の中には置いておいた方がいいのかなということで書いたという趣旨でございます。

落合部会長 権利を実行しようと思ったときに、例えば、外国の事業者からインターネットで物を買った。しかし、それが非常に問題があったといった場合は、最終的には実際上は不可能だと思いますけれども、その外国の販売業者がいる地の裁判所に行き、その業者を相手に訴訟をやるということが考えられますね。それで判決をもらおう。そうすると、それは外国判決なので、日本で執行しようとする裁判所の承認が必要なんです。そうすると、承認に関してもいろいろな要件が国ごとに違うということになると、最終的に権利は裁判所というか法的に実現されるのは一番有力なところだとすると、その部分が各国それぞれ管轄も認めるか認めないかもルールが違う。それから、外国判決を認めるかどうかについてのルールも違うということになると、結局、裁判というものを通じて自分の権利を実現しようということについて、非常に障害になりますよね。ですから、その辺りを国際的にルールとして統一できたら非常にいいというのが恐らく背後にある一つの大きな理由で、ハーグ国際私法会議で議論しているのではないかと思いますけれども、しかし、これはそれぞれの国の裁判権、広い意味では裁判権というものの範囲というものを国際的なルールをつくると、その限度で制約されるあるいは拡張されるという場合が出てくるので、各国ともかなり利害関係がそれぞれ違って、趣旨は非常にいい趣旨なんだけれども、各論としてそれを具体的な条約にまとめようとする非常に議論があって、うまくいけば非常にいいなということで今議論が行われているものであろうと私は理解して

いますけれども。

鍋嶋委員 議論は行われているけれども、いつになるかわからないという感じなんですか。

落合部会長 割と早くできても、結局どこの国も入らないということになって発効しないという可能性があるんです。しかし、全部コンセンサスをとって、とにかくたくさんの国が入ることを考えてやると、これは随分長く掛かるはずなんです。いろいろな問題がありますから。とにかく早くまとめてしまうのだと結局入らなくて、現実性を持たない。現実性を持たせようとする、長々と会議をやらなければいけないという辺りで、結構苦労しているのではなからうかと推測される会議のテーマだと思います。

加藤委員 今日、お手元に私どもの機関紙の3月号をお届けした理由というのは、卵は物価の優等生と言われるほど、大変親しみやすく私たちの食卓を助けてきたものですが、卵ですら今は4%の輸入になってきているわけですね。そして、加工の卵というものもすごく増えてきているわけです。日本も卵が昔のように野放しの養鶏ではなくて、ケージなんですけれども、この大型化というのは中国辺りでは大変なことになっているようで、こういうものが入ってくることが悪いと言っているわけでは全くありません。安心していただくことが必要です。そして、国際間でほどほどに必要なものが出入りをお互いに流通し合うということを否定するものではないけれども、私たちとしては関心を持って、安全で安心な卵がもし入ってくるとしても、それは確保されなければならないということを感じているので、ちょっとお手元に出しました。

それから、もう一つはWTOのことなんですけれども、その前のページですが、農産物関連の引下げ案の問題もあるんですが、とにかく全分野の包括的一括受諾ということで終結するわけなので、この中にはそれこそエイズ、マラリアなどの医薬品なども交渉の対象になっているというわけですし、WTOというと私たちはすぐ農産物のところにだけ目が行くわけですが、日本の政府として、こういう問題について包括的な消費者保護の立場での行政というものがあってもいいのではないかと。私たちは、WTOのことになると主に農林水産関係ですけれども、そこをお付き合いするというふうにはばらばらに行かなければならない、そういうことも考えていただけたらと思っています。

話は3点目に移りますが、国際化というと主に日本の場合は食料品は輸入問題があると思います。輸入の場合には、原材料で輸入される場合と加工品で輸入される場合があります。そして、いずれの場合でも、現地での調達の仕方が日本人が契約栽培であるいは契約加工の製造を委託してつくられていく場合はかなり目が行き届くのではないかと思います。

けれども、単に生産物あるいは製造物を輸入してくる場合だと、これはまた少し状況が違ってくると思うんです。どのレベルあるいはどのルートにおいても、的確な消費者の求めている安全性のチェックというものが確保されなければいけないのではないかと考えています。それを一々、では、ほうれん草はどうですか、ブロッコリーはどうですかという話になると細かくなりますのでこの辺でやめますけれども、それは食べ物だけではなくて、ほかの家電製品などもそうです、あるいはパソコン関係もそうですが、あらゆる段階によい品質が適正な価格で国民に入るための手だてというものが必要ではないかと考えております。

田中委員 消費者にとって重要なのは輸入の問題だろうと思うので、特に食料品の問題については、日本農業の保護という問題と、国際化によって、消費者の利益を促進するという問題のバランスをどういうふうに考えるのかというのが、国際化問題での消費者にとって一番重大な関心事ではないか。工業製品については、どこでつくられようが基本的な規格なり管理が同様であれば、メイド・イン・ジャパンでなくてメイド・イン・チャイナでもタイランドでも同じ感覚で消費者の側は受け止めるようになってきているのも事実だろうと思うので、その辺をどういうふうに消費者政策の基本的な立脚点として、整理するのかというのが必要なのではないかと思います。

この種の政策問題は、この国民生活審議会では検討の対象になるのかならないのか。消費者にとっての国際化問題を扱うとすれば、非常に難しいことではありますけれども、この点の検討は避けて通れないように思いますが、それはどういうふうに取り扱われるべきでしょうか。

それから、食料品の場合に、私どもはコーデックス委員会にも参加しておりますが、そういう規格基準の国際的な統一と透明な情報開示を消費者に対してやっていただくということが一番大切なことです。たとえば外国産の魚の表示で「ししゃももどき」を「ししゃも」と表示するのは如何なものかとかいろいろありますね。原産地の正確な名称で表示しないといけないというふうになったと聞いております。その種の問題が、この間の偽装表示の横行のベースにあったわけですから、規格基準と表示方法の国際的な統一のための努力と、それに適合しているのかどうかという、それぞれの製品なり商品なり原材料についての情報開示が消費者に適切に与えられるということが出発点になるのではないかと思います。その辺を基礎にして、国際化問題についての扱いを進めるべきではないかと考えております。

落合部会長 今回の田中委員の御発言は2点あって、第1点は質問かと思えます。第2点

は今伺ったとおり。第1点については、今この消費者政策部会は21世紀における消費者政策の基本的な在り方という大きなテーマの下に議論をしておりますので、したがって、第1点の御質問については当然肯定の方向で考えるべきものであろうし、そういう御議論も是非していただきたいと思っております。

福川委員 23ページから25ページの問題点は、私もこのとおりだと思いますが、今も議論が出ていますように、私はやはり国際化に伴う消費者問題というのは、勿論安全というものはきちんと確保されるという前提ですが、やはり選択の幅が広いということが必要なのだと思います。特に、農産物などについて言うと、これは食料安全保障論がどうだということである御議論があるかもしれませんが、そういうことを超えて、私はできるだけ消費者の選択の幅が広いということが大事なのだと思います。これは農業だけでなく工業製品でもそうだと思います。ですから、できるだけWTOなどでは自由な取引ができる、消費者の選択が広いというのが私は前提として大事だろうと思っております。勿論、安全というのは大事ですので、この23ページに書いてあるとおりで、日本が国際規格等について言うと、確かに参画の度合いが低い、それから、例えばこのごろ少しずつ動いてきましたけれども、残留農薬についての基準が食品衛生法では非常に遅れているとか、いろいろな問題がありますから、そこはやはりきちんとやっていただくというようなことが非常に必要だと思いますので、これは是非重要だと思っております。

また同時に、もう一つ大事なものは、企業のコンプライアンスというか、企業が自主的な努力をすることを促していくということが大事だと思います。今もお話が出ていましたように、材料で入って加工して消費者に渡るといえるときに、どこでどういうふうにその材料が流れていったかというのが、これまた一つ非常に問題になりますので、その履歴をフォローするというやり方というのは非常に大事だし、今、企業も最後の段階で消費者から反発を食うというようなことは是非避けたいと思うから、むしろ、そういうものをきちんとやろうという動きは少しずつありますが、そうすると、企業も輸入品の安全については努力をすること、企業の自主的努力も促していくということも、この対策の中に考えていっていいのではないかという気がします。

山中委員 この席で余り当てはまらないかもしれないんですが、ちょっと大きな要望で是非申し上げておきたいことがあります。それは政府そのもの、各省庁にお願いなんです。例えば、今までのいろいろな御意見はごもっともございまして、それに関連でございまして、例えば、1つの省で輸入とか輸出とかすべてかわる省庁の場合、まず、国際的にどうだから日本の製品とか日本のものはこの数字以外に上げてはいけないんだとか、

下げてはいけないんだということがまず前提にあるんですね。それで、添加物にしる、さまざまなものはどうしても日本の消費者は厳しくしてほしいということで要望を出しますが、外国のものはどうしてもそこまで上げてしまったり下げてしまったりすると、輸出もできないし、輸入もできないんだということで、絶対に決められた中の議論で、いつも賛成のときの手が中途半端な賛成になっているのが事実なんですね。これは、よくわかるんですが、どうぞ日本の各省庁あるいは政府全体、お国全体かと思うんですが、国際的にそういう取り決めの、たくさんここにも書いてございますが、是非日本のレベルといたしますか、そういう引上げといたしますか、そういうもので頑張っていたきたいという、本当にこれは大きな要望なので直接今日のことには当てはまらないと思うんですけれども、いつもそこで行き詰ったり残念だなと思いつつながら議論をして答えを出している一人といたしまして、是非お願いしたいと思って、ちょっと違うことで申し訳ございません。要望です。

落合部会長 これはだから、そういう世界的ないろいろな基準づくりに日本の標準が世界の標準になるように、そういう方向で行政も頑張るべきであるし、それを民間の方もサポートしていくということは必要であるという御趣旨ですね。

岩田委員 私自身よくわからないところもあるので教えていただきがてらということなんですけれども、輸入品と言った場合、論点1と論点2に分かれておりますが、業者が輸入して行うものと個人輸入の問題とは多分違うのだらうと思うんですが、大分前になるんですけれども、以前、健康衛生の研究に参加させていただいたときに、国内の検査監視体制というのがありますが、その当時、個人輸入でやはり健康食品とか医薬品を随分輸入するというケースが増えていたものですから、そういったものに対するのはどうなるのでしょうかという御質問をしたときに、それは自己責任でやってもらうしかないのではないかみたいなお話があって、そして、11ページにありますけれども、中国製ダイエット食品の事件が起きたときにこういう対策がとられたということなんです、今後、やはり国内ではまだ承認していないとかあるいは認可していないけれども、海外でというのが個人輸入というケースで随分入ってくるケースがあると思うんですが、その場合国として一々チェックできない。そういったときに、やはり消費者がどう保護され、自己責任と放っておけるものなのかどうか、何かが起きるまでそれは自分で頑張ってやってねということになるのか、その論点2のところではマークの普及というものがあるんですが、これはさっきお話が出たインターネットなどを想定してマークをつけるというふうにはやっていらっしゃるのか。

あと、やはり国際的な連携といった場合、何か薬なり健康食品で被害が出たというもの

を連携して、国内でもしかしたら個人輸入している人がいるかもしれないので情報公開するという、この2つを想定していらっしゃると思いますけれども、それで十分なのかどうか、私もよくわからないものですから、とり得る個人輸入の場合の方策というのがその2つで十分なのかどうか、私自身こういう方面に余り詳しくないもので、ほかにあり得ないのだろうかというのをやや危惧も感じたりしたものですから。

落合部会長 ほかに、これだけだと十分ではないのではないかという危惧感があると。

岩田委員 やはり個人輸入の場合は余り外から介入できないでしょうし、基本的には自己責任というところであれば、この2つをやって、なるべく何かあったときに情報を交換できるようなシステムを国として構築しておくということしかないのかなという気もするんですけれども。

浅岡委員 今の点は、自己責任でということでは対応できないとすれば、こうした国際取引についてある部分については推奨できないという趣旨のことが伝わらないと、被害者が出てから対応しましょうということになってしまう、ある意味で放置された状況というのは残ると思います。

それと、私が申し上げたいことは話がちょっと違うのですけれども、論点1の先ほどのとあるのところに関連して福川さんが企業の関与ということが重要だと言われて、私も本当にそうだと思うんですが、検査・監視を行政の方で強化してやるという趣旨をもしここに入れているのがその趣旨であるとするれば、その対応力には限界があるでしょうし、それを補完する形として事業者のかかわり方も考えているということであれば、もう少しそこが明確に見えた方がいいと思うんです。そのときに、企業の自主的努力でやっていただきますというのとは、ほとんど担保がなく、消費者側が信頼できなければせっかくやっても効果がないと思うんです。しかるべき部分について原材料の段階から製品化し、も流通の段階も、表示責任等を整理して、そのことをてこととして事業者がしっかり確認作業をする。そうした仕組みを盛り込んでいくのでなければ、実効性は上げにくいのではないかと。今回、食品等の輸入品の問題が起こったときに、ここが抜けているということがわかって対応したということありましたけれども、そういう問題に対応した枠組み、ポジションがこの仕組みの中に必要ではないか。だから、というよりは と の間にもう一つ要るような気がいたします。

福川委員 今の件ですけれども、勿論ある段階でものによっては政府あるいは公的な監視があるということだと思いますが、今、企業が非常に努力し始めているのは情報公開です。トレーサビリティをどうするかというのはいろいろ議論があってフォローしておりま

すが、それぞれの段階でもし何か問題があるあるいは消費者の要望があるということであれば、やはり情報公開ということをそれに組み合わせていくというのが一つの方法ではないかと思っておりますので、先ほどのことにちょっと付け加えさせていただきますと、その点も含めて考えていただければと思います。

浦川委員 この中で方向が違うかと思うんですけれども、今、個人輸入などの問題が出てきておりましたが、業者が例えば近隣諸国で生産して輸入してくるといった場合には、いろいろレギュレーションの方法はあると思うんですけれども、個人輸入みたいなものの場合、相手国全体としての消費者保護水準というのは、高まらない限りしようがないという問題もあると思うんです。そういう国々がしっかりした消費者保護の基盤を整備すれば、近隣から我々は買っているわけですから、だんだん我が国の消費者保護も上がるということもあって、いろいろな局面で、特に発展途上国というか我々の周りにいるいろいろな国々をサポートするというのはやっているわけですが、こういう側面でも国際協力とか国際支援とか、もっと基盤をサポートするようなことも消費者政策の中にあっているのではないかと思っております。レギュレーションや何かを統一するという意味での協力体制というのは、別に相手国の、特になかなか消費者政策まで手が回らない国というのは多いわけですから、そういったところにおいて日本の知恵を少し貸してあげるといったようなものも、今後の消費者政策としてあっていいのではないかと私は思います。

加藤委員 私が思っていたことを浦川先生が理路整然とおっしゃいましたので、そこはカットします。

それから、もう一つは、24ページの「国際的な消費者取引の適正化」のところ、競争政策当局の相互間の連携のための協定の事例というのがあるわけですが、私が知るところでは公正取引委員会とアメリカのFTCがいんちきネズミ捕りのデータについて、あのデータをそれぞれがとると大変なコスト高になるということで、日本側が丁寧にやったことをアメリカが利用なさったというようなことを聞きました。不正確かもしれないのでちょっと調べないといけないですが、とにかくコストをお互いに削減して、より早く消費者保護が図れることを工夫して施策をなさったと聞いておりますが、こういったようなことはいいことで、できるだけそういう消費者行政と競争政策の公取のようなところが不当な商品・サービスの取引とか、それは取引の形態もそうですし、それから、そのもの自身も流通しないような行政連携というのは国際的にきちんとやられる必要があると思うので、是非やっていただきたいと思っております。

落合部会長 それでは、時間の関係もありまして、もう一つ大きなテーマが残っており

ますので、2つのテーマは随分活発な御議論をいただきましたので。

中村消費者企画課長 先ほどの鍋嶋委員からの御質問の ECOM の状況ですけれども、今年の1月末現在でいろいろな紛争の処理のことをやっておる実績ですが、全体としての受けた相談が615件あるということであります。多くのものが相談で終わるものが多いようですが、その中で実際に調停に上がってきたものが19件あるそうでした、そのうち4件が解決に至ったということで、全体としてやはり相談が多いですけれども、それなりの数の問題についても解決をされているということでございますので、御報告させていただきます。

落合部会長 それでは、資料3「消費者政策の推進の在り方」というペーパーの方に移りたいと思いますが、これをなるべく簡単に事務局からまず御説明ください。

中村消費者企画課長 それでは、右肩に「資料3」という薄い冊子がありまして「消費者政策の推進の在り方」というものについて御説明させていただきます。

消費者行政の枠組みということにつきましては、昨年年内12月か11月に一度御議論をいただいておりますけれども、そのときに消費者保護会議の活用策ということについて、必ずしも十分時間がとれなかったということもあり、その際にもう一度保護会議の活用策について御検討いただく場をつくらせていただきますということを事務局として申し上げましたので、それもありまして再度という形で整理させていただいたという趣旨でございます。

それについて御議論をいただくに当たって、やはり現在の前提として消費者政策の体制といったものを踏まえておく必要があるということで、前段に消費者推進体制の現状というものをおつけしているという形になっております。

1ページ目でございますが、この辺は昨年もいろいろ御議論をいただいて、少し関係いたしますけれども「消費者政策の推進体制の現状」ということで、現在の推進体制についてはいろいろ書いてございます。右側の参考1のポンチ絵にございますような形で、それぞれの段階で総合調整あるいは個別施策の実施、苦情処理あるいは情報提供あるいは国生審での調査審議といったような、非常に多層的な推進体制で行われている。その中で、後ほど御議論いただく消費者保護会議は、基本的な消費者施策の企画の審議、それから、施策の実施の推進という任務を担っているという構成になってございます。

それから、具体的な施策の全体像につきましては、前回御議論させていただいたときにも、全体としてどんな施策を各省がどんな形でやっているのかというイメージがつかみにくいというような御指摘もいただいておりますので、再度ここに整理させていただきますし

た。ここでは安全からITまでいろいろ整理してございますけれども、上のような多層的な推進体制の下で、非常に多様な具体的施策というものが関係府省において非常に幅広く行われているという状況にあるということと、それから、後ほど資料でまた触れますが、諸外国におきましてもそれぞれ特徴がございますが、さまざまな分担をしつつ、国によっては全体としての方針を決める中長期的な戦略といったものを策定しているところも見られるということでございます。

3ページ辺りからが、現在の日本消費者政策が非常に幅広く広範にわたって行われているというイメージをつかんでいただくためのものがございますけれども、3ページ目が主な政策分野とそれに伴う具体的分野と関係府省。勿論これは非常に数が多いでございますので、先ほども委員から御指摘がございましたが、すべて網羅したものではありませんけれども、幾つかの代表的なものを書いてございます。

それから、法律レベルで見たものが4ページ以降の参考3でございまして、これも主なものに限っておりますが、消費者関連法令ということで安全取引等々の分野において、どのような法律がどういう省庁で担当されているかという資料を4ページ、5ページ、6ページといったところで紹介させていただいております。非常に幅広い分野にわたる政策が展開されているのが、消費者政策の特色であるということでございます。

7ページ、8ページは参考4でございまして、これは海外の消費者政策がどのような推進体制で行われているかということでございます。これは国によって実態がいろいろございまして、また、組織が頻繁に変わったりするということもございまして、我々も文献等で見える情報に限られておりますけれども、各省でそれぞれ特色がございますが、関係部局でうまく分担の工夫をして消費者政策を展開しているということ。

それから、もう一つ後ほどの議論とも少し関係いたしますが、全体の方向性を示すという意味での何からの中長期的な計画あるいは戦略といったものをつくっている国が少なからずあるということで、この資料にあるものについてはどういうものがあるかというものをつけさせていただいております。

このような推進体制についての課題につきまして、9ページ、10ページに整理をしております。9ページでございまして、日本の消費者政策について指摘されている課題としては、いろいろ言われておりますけれども、1つは各省庁の連携が不十分であるという問題。それから、一たび問題が起きたときに、なかなか迅速かつ弾力的に対応できていないのではないかと、あるいは消費者政策が全体として、どういう方向でどういうスケジュールでやろうとしているのかという全体像がなかなかわかりにくいし、起こっている政策について

の評価といったものがきちんとされていないのではないかということが言えるのではないか。

そういったことを踏まえ、今後 21 世紀型消費者政策というものをきちんと推進していくために充実させるべき機能といたしまして、例えば、ここに5つくらい掲げてございますけれども、企画・立案・総合調整機能の強化あるいは関係部局の連携体制の強化。何かものが生じたときの迅速な政策対応、この辺は前回の中間報告でも御議論いただいたところでございます。それに加えて、上に基づきましたようなことで、消費税政策全体の基本戦略というものをきちんと明確に打ち出す、あるいはそれについての施策をきちんと事後的に評価をし、その結果を政策の方にフィードバックしていくというような機能の充実が今後求められているのではないだろうかという整理をいたしております。

以上のような整理を元にしまして、11 ページからが消費者保護会議をどのように活用していくのか、機能を強化していくのかという議論でございますけれども、その消費者政策の基本的な施策の企画の審議及びその施策の実施の推進という役割を担っている保護会議でございますが、それをいろいろ批判もございまして、今、御紹介したような問題点あるいはその中で求められる機能といったものと照らし合わせたときに、保護会議がどういう機能を担って、どのようにワークしていけば現在の問題をブレークスルーできるのかということでございます。

その例としまして、1つは前にも出てきましたけれども、消費者政策の全体の基本的な戦略というものをきちんと打ち出すということが1つ、そういう機能が考えられるのではないか。その中で、例えば中期的な戦略を打ち出したり、あるいは個別の年次のアクションプランあるいはフォローアップといったようなものが考えられるのではないか。

それから、2つ目として迅速な対応ということで、これは会議そのものも必ずしも全員が集まらなくても、事が起きたときに必要なメンバーがさっと集まれるという機動性ということも大事なのではないか。

それから、施策そのものをやりっ放しではなくて、各省庁がやっているものも含めてきちんと監視をし、フォローアップをきちんと行っていくということ。

もう一つは、政策を決定していくに当たって外部の専門的知見というものを活用していくということで、これはいろいろな形があり得ますが、例えば、国民生活審議会といったような知恵の場というところでの御議論といったものを活用していくということが考えられるのではないかとございまして。

参考6、7は現在の保護会議の規定ぶりでございます、これは昨年御紹介したものと

同じでございますので省略させていただきます。

参考 8 は、現在でも関係委員、関係閣僚が全員でなくても必要に応じて集まれるという規程が現在でも一応置かれているという参考でございます。

13 ページでございますけれども、さまざまな考えられる保護会議が担うべき役割の中で、中期的な戦略という話が出てまいりましたので、それについて海外でどのようなものがあるかという例をつけさせていただいております。13 ページは E U の例でございますが、E U で消費者政策戦略、Consumer Policy Strategies というものを 2002 年から 2006 年に掛けてつくっております、そこで 3 つの目標、それからそれに伴う作業工程表というものをつくり、そこに行動を提供するという形で全体としての計画づくりをしている。幾つかのアクションの例等を下の方に掲げてございます。

各国レベルで見たときに同様の例としまして、14 ページの(2)でイギリスの例ですが、こちらでは貿易産業省が公表しております消費者白書に基づいて、その実施計画というものをつくっております、その中ではイントロダクションのほかに 90 項目の約束、Commitment というものをつけております。その中に Commitment ごとに、どこの部局の誰が責任者であって、いつごろまでにどういうことをやるんだということを明示していくという形のものになっております。幾つかの例が下に書いてございます。

15 ページの(3)でスペインでも同じような例がありまして、戦略的消費者保護計画というものをつくり、そこで 6 つの目標、Objective とそれに伴う行動、Activity というものを明示している例があるということでございます。

それから、今申し上げましたようなさまざまな中期的戦略のようなものが、実際にどういうふうにワークしているかというイメージでございますけれども、16 ページの参考 10 は、今申し上げました E U の消費者政策がどういうふう実際に動いてきているのかということでございます。実は 1990 年ぐらいからこういう計画づくりをしておりまして、実際にこの例にありますように、例えば 1999 年から 2001 年の間の 3 か年の計画というものがありまして、それを欧州委員会報告というところでフォローアップをし、そのフォローアップに基づいて新たな 2002 年から 2006 年の 5 か年の消費者戦略ができて、それに伴う作業工程表ができているというような流れで回っているということでございます。

それから、同様の話としまして次の 17 ページでございますけれども、これは消費者政策の分野ではありませんが、先ほども議論が出ました I T 政策の推進の仕方です。ここでは e - Japan 戦略という大きな戦略があり、その中に e - Japan 重点計画、それを更に年次プログラムに落とした e - Japan2002 プログラムというものが、それについて重点

計画及びプログラムの推進状況というものを一番下にあるような形でフォローアップをして、それをまたIT戦略本部というものにフィードバックしていくような形で全体としての戦略を計画的に回しているということがなされているという例でございます。

それから、最後の18ページの参考11でございますが、これは保護会議の中で、例えば、外部の専門的知見をどういうふうに活用するかということとも関連でつけさせていただいておりますが、関連する会議というものを5つほど掲げてございます。これは昨年にも紹介しておりますが、ここで基準にしなくてはいけないのは、上の3つ、経済財政諮問会議、男女、総合科学技術会議というものと下の2つで性格がかなり違うということでありまして、上の3つといたしますのは、メンバーとしても閣僚プラス民間有識者が入っております、基本的な会議の性格としては、諮問によって調査・審議するという、ある意味で知恵の場としてワークしている。それを踏まえて、閣議等で政策決定というものがなされるという形になっております。

下の高齢社会対策会議あるいは公害対策会議、それから、消費者保護会議も同じ仲間に入りますけれども、これらはワーキング的に閣僚のだけの会議でございまして、そこでものを決定する場ということになっております。そういう意味では、ここに対する意見の反映あるいは知恵の場というのは、また別途考える必要があるということで、上3つと下2つでは、このように性格を異にしておるということで、そういった中で保護会議というものをどういうふうに考えていくかということの参考にしていただければということでございます。

以上でございます。

落合部会長 それでは、この資料のタイトル自体は「消費者政策の推進の在り方」ということで、非常に広いタイトルになっておりますが、その中で言わば理想を描いてという部分あるいは現在のシステムを離れて、こういう像を描いたらいいのではないかという議論は中間報告の前の段階で御議論いただいた部分があるので、本日は時間の関係もありますので、消費者保護会議という仕組みというものを仮に前提にした場合に、この機能を強化していくためにはどういう方策をとる必要があるかという11ページの「論点」につきまして、御意見を伺いたいと思います。お願いいたします。

有馬委員 お手元にペーパーを出させていただいたわけでございますが、資料5としてお配りいただいているかと思っておりますけれども、消費者保護会議を改組してはどうかという意見を出させていただきました。これは別に国民生活センターの意見ではございませんで、男女共同参画の施策に長年かかわってきた経験を踏まえてのものでございます。

位置付けでございますが、今、御説明がございました最後のページのところで、男女共同参画会議のような形にしてはどうかということでございます。そこに書いてございますように、位置付けでございますが、内閣府の設置法の18条に重要政策に関する会議というのが3年前ですか、行政改革の折にできました。それは1ページをおめくりいただきますと、参考資料1にございます。平成11年7月16日というものでございますが、経済財政諮問会議、総合科学技術会議、中央防災会議、男女共同参画会議が、この重要政策に関する会議と位置付けられております。その1つに、消費者保護会議を位置付けてはどうかということでございます。

構成は、関係閣僚と民間の有識者、学識経験者で、この中には現在、男女共同参画会議におきましては女性団体の代表、それから、労働組合の代表あるいは地方自治体の代表等も含まれております。

所掌事務でございますが、基本的な方針・政策の審議等でございます。参考2として男女共同参画会議の例を書かせていただいておりますけれども、具体的には重要事項を討議し、審議し、方針を決め、そして、意見具申をするというようなものでございます。

その下に専門調査会を置きまして、これが参考3にイメージ図がございまして、男女共同参画会議は現在このような基本問題の調査会と女性に対する暴力、苦情処理、影響調査というふうな専門委員会が置かれておりまして、仕事と子育ては既に終わりました。解散いたしました。今後、随時必要なものがあれば専門調査会をつくれるという形になっております。

私の提案というのは、このような形に改組していったならば、消費者保護会議がかなり活性化し、全体的な問題、何よりも総合的な施策の調整ができるのではないかとということでございます。

加えて、そこに国民生活センターの役割の充実というものを書かせていただいております。国民生活センターの役割については、この会議でさまざまな御意見をちょうだいさせていただきますので、それを十分お伺いしながら今後の充実に努めてまいりたいということでございます。

以上でございます。

落合部会長 どうもありがとうございました。

ほかに、この論点につきまして御意見はございませんか。

加藤委員 大分以前でございましたけれども、消費者行政の推進のテーマのときに、私は独立した消費者政策のための委員会を提案したわけです。これは第一次国民生活審議会、

それこそ何十年も前にもこのことについて常設の委員会と事務局を持つものを検討すべきではないかという御提言があった。そのことを消費者団体としてはずっと夢に描いてきたので、今回は 21 世紀型ということで大変大きなエポックだと存じまして要望したわけです。私以外にもほかにそのことをたくさん御推奨になられ、また理論的にも学識者の立場から御意見をおっしゃった先生もいらっしゃいました。残念ながら今日はお休みでいらっしゃいますけれども、そして、例の中間報告が出たわけでございますが、その中間報告に対するたくさんの御意見の中に、その前に中間報告の意見の整理に大変お手を煩わせたことは御苦勞様ございまして、事務局には感謝しております。その中間報告に対する御意見を見ますと、やはり消費者行政の一元化については積極的な意見が出てきて、産業助成官庁から独立した行政委員会として、消費者委員会とか消費者政策委員会とか消費者庁といったものをきちんと置いてほしい。そして、各官庁や公正取引委員会に対して勧告権を持たせることが必要だという御意見が結構多く出ているわけです。そして、もし事務局が必要であるならば、それはそれぞれの産業官庁から御出向いただいてもいいのではないかと。とにかく参加をしていただいてもいいのではないかと。要するに、行政のスリム化の時代にこれを増やすという体制をとらなくても、工夫でできるのではないかとといったような御意見がパブコメとしてたくさん寄せられているわけです。

それなのに今日は、今ある消費者保護会議の活性化といったような、小手先と言っては失礼ですが、抜本的な消費者政策推進の大黒柱を変えようという意欲が見られないことが、私はとても残念でなりません。そのように内閣府の事務局の皆さんがお考えをとどめているのでは、消費者としてはとてもやり切れない。残念で残念でなりません。やはり、私たちも国民の声を醸成していくように努力しますから、内閣府の皆さんの方も大所高所から、これは経済社会における主権在民行政だという強い自信を持って、他の産業行政官庁に対して協力の要請をしていくというような御努力の中で、何とかして今回は抜本的な組織の改正に取り組んでいただきたい。私のお願いです。

落合部会長 ほかに御意見ございませんでしょうか。

福川委員 前回この議論をしましたときに私は申し上げましたが、私も消費者行政というのはやはり充実すべきものだという立場にあるわけですが、私はこの前も申し上げましたけれども、何かそういう 1 つ組織をつくったら充実するというものではないと思っておりまして、むしろあのときも申し上げましたように、政府全体が消費者行政をやるんだと、それがうまくワークするメカニズムをつくる方が前進するのだと思っております。確かに、あのときにも国民生活局でこういう独立の組織をつくれというような声が出るというのは、

国民生活局としてはもっと反省していただかなければいけないということを申し上げたんですが、消費者保護会議というのは総理がトップでいらっしゃるわけで、私は勧告権よりも総理の指示権の方が強いと思っております。ですから、総理がきちんと指示をするということにすれば、政府はもっと動くと思うんです。勧告権より総理の指示の方が私は強いと思うし、それから、農林省だ、国土交通省だ、経済産業省だ、総務省だといろいろな省庁がありますけれども、各省庁がみんな消費者行政をやるんだという認識を持ってもらわないと進まないと思いますし、組織ができたならあっちに任せておけということになってしまったのでは、むしろ行政全体としてはマイナスになりはしないかということ懸念をしているわけございまして、したがって、この消費者行政をどういうふうに展開するかというときに大事なことは、長期の基本的な政策展望をつくることと、それから、通則的なものは国民生活局あるいは内閣府でつくるということでしょうか、あと個別の例えばここにITの話がありますけれども、ITといっても消費者行政の観点もあるけれども、その他の観点も一緒になっていますし、例えば、建築基準だって消防の観点が一緒になっているし、その中で消費者行政だけ抜き出して持って行って果たしてうまくいくものかどうかという点は、よく現実の行政を調べてみないといけないのではないかと私は思っております。ちょっと考えが違いますけれども、ですから、私は総理大臣をもっと使って、そして、各省を叱咤激励して指示させていくという仕組みの方が行政としては動く。むしろ、一元化したためにかえって各省庁が非協力になるということ懸念します。

落合部会長 大体基本的な認識と議論はそういう対立があるというか、違う見方があるということなので、そこを更に議論を続けてもなかなかと思いますし、ほかの意見も是非聞きたいところなんです、時間が迫っております。今の立場以外、2つの意見が出たと思いますけれども、それ以外に何か第3の道というのがもしあるとすれば、それについてごく手短にお願いたします。

浅岡委員 我々の目指す方向として消費者行政がもっと重視されて、消費者重視がもっと明確に打ち出されて、福川さんがおっしゃられるような形になることを考えていきたいと思いますが、消費者保護会議そのものは1年に1回、10分か5分かしか開かれずに三十何年も来たというのが現実でありまして、福川さんのおっしゃるように、首相が指示するとなるにはどうしたらいいのか、それを今、議論しているわけでありまして、答えを持って答えを言っていたいただいても今の問題の解決にはつながっていかないと思うんですね。一挙に行政の組織は変わらないということをやになるほど我々は見ているわけですが、7ページ、8ページに諸外国のいろいろな組織状況、機構状況を紹介していただいています。

すが、政府の中のかかなり高いレベルに消費者の主務官庁があることがわかる組織になっている。なっていないのは、これで見ますとギリシアぐらいなんですね。昨日ギリシアから来ていた消費者団体の方が、ヨーロッパの中でも私たちは南、途上国ですと言っておられました。我々の日本はまだそこに届かないということになるのではないのでしょうか。首相がそういう指示をするには、それを支える行政官庁があることが必要だということの認識は共有していただいて、それに至るプロセスのとしてで、有馬委員からの御提示は、私も一つの方法だと思います。18 ページの男女共同参画会議についての整理の中に、意見具申をするという部分が設置目的の中に見えないのですけれども、今日見せていただいた参考2には、必要な事務、活動事項についてその項目も入っておりますので、上から3つぐらいまでの会議と同様の位置付けがされていることと思います。男女共同参画についてこれだけの取り組みをしていて、今まで遅れている消費者保護について同じように重点項目でやるという位置付けもされずに首相に、福川さんがおっしゃるような指示を期待ができるとも思えないので、そこはきっと福川さんも御賛同されるだろうと思うんですね。

そういう意味で、この消費者保護会議をもっと高く位置付けたことがわかるプロセス、そして、そこに参加する人たちを関係閣僚だけではない開かれた形にされると。学識経験者となっていますが、消費者保護団体関係も入れる、市民団体も入れるということが必要だろうと思います。そうしたトップだけの会議ではなくて、男女共同参画会議が部会的な形をつくっておられるというのは、ワークさせるために考えられたことだと思いますので、行政実務レベルの人たちがそこにかかわることが必要なのではないかと思います。

その関係でいいますと、12 ページに消費者保護会議運営規程がありまして、第2条で関係委員会が開催できるようになっていて、11 ページの組織の中では、実務者レベルの中でも幹事というのは次官級なので、これまた形式的な会議になると思いますけれども、担当者課長会議もあることになっているんですが、実際にはほとんど形がない、動かなかつた。動かす人がいなかったのか、動かせなかったのか、機能させられなかったのか、なぜこれがちゃんと動かなかつたのかという説明も必要です。行政関係者の中だけではなくて、外の風も入れた形で実務者会議の透明性を高めてやっていく仕組みをつくるのが方法ではないかと思います。

落合部会長 そうしますと、時間が本来終了する時間まで到達しましたので、この議論はまた最終報告案の御検討の際にも、ほかのものと併せて議論の機会があろうかと思えます。あと公共料金情報公開フォローアップ報告書なんですが、これは時間がほとんどなくなりまして、もう本当の触りだけを恐縮ですが、お願いいたします。

杉原物価調整課長 資料4 - 3で「公共料金分野における情報交換の現状と課題」というかなり分厚いものがありますけれども、その前の資料4 - 2で概要をまとめてありまして、更に、その上に資料4 - 1というA3の1枚紙があります。基本的に、このA3の1枚紙をさっと御紹介したいと思います。ただ、公共料金における情報公開というのも余りなじみがないかもしれないので、資料4 - 2の1ページを御説明します。

まず、そもそもこれが出てきたのは、一番上の「経緯」にありますけれども、公共料金分野というのが一般の財やサービスと比べて高いレベルの情報公開を求められると。情報公開をすることによって、公共料金の低廉化とかサービスの質の向上を図ろうということで、飛びまして1ページの下の方に の1「横断的ガイドライン」というのがありますけれども、平成12年6月に、いろいろな事業分野にまたがった情報公開のガイドラインをつくったということでありまして。このガイドラインはその下に説明がありますが、各分野について提示すべきそれぞれの料金の妥当性、事業の効率化努力、サービスの質とか内容、競争環境の整備といったものについて情報公開すべき内容を定めていると。これが平成12年6月でございますけれども、1ページのまた真ん中に戻ってしまいましたが、そのほぼ2年後にフォローアップをしようということになっておりまして、平成14年10月ぐらいから始めまして、今般報告書がまとまったと。このために公共料金情報公開推進検討委員会を設置しまして、堀部中央大学教授に座長をしていただきまして、関係省庁とか事業者からのヒアリングとか利用者へのアンケート調査等を踏まえて検討等を行ったということでございます。

ですから、ここでは本当に各分野がガイドラインに沿った情報公開をしているかどうか、それをフォローアップするというのが一つの大きな目的。プラス今後課題として、こういったことをした方がいいのではないかということの御提案をいただいています。

それでは、資料4 - 1へ戻りまして、大ざっぱに言えば、一番上の情報公開の推進というのが先ほど申し上げたようなところなんですけれども、今回12分野ほど検討対象に載せましたが、そのうち9分野で分野別にガイドラインをつくっているということで、ある程度そのガイドラインが浸透している。

「点検結果」と書いてございますけれども、その内容を更に詳細を調べたところ、出しやすい情報は出ているけれども、利用者が欲しているけれども出しにくいものはなかなか出ていないというような形になりまして、ちょっと飛びますが、資料4 - 2の2ページ目の真ん中から下の方に、出しやすい情報の例示があります。基本的な事項については大体出ているということで、料金の設定の申請理由とか設備投資の計画とかサービスメニュー

といったものがあります。

ただ、一方で、出しにくい情報、これは主として加工度の高い情報とか詳細な情報がなかなか出てこないということですが、例えば料金とか加入金・負担金等の具体的な数量的な根拠などはほとんど出ていないとか、事業者との比較対照で料金格差がどうなっていて、その原因がどうかということがなかなか出てこない。あるいは設備投資の妥当性を検証できる情報がないとか、セグメント別情報がないとか、非常に重要だけれども、なかなか加工度が高いものは出てこないような傾向があるということで、こういったある程度ガイドラインが浸透しつつ、まだ更に情報公開を進めていく必要があるということでもあります。

ここでは一応提言を4ついただいております、それが提言1から4までありますが、提言1、2の最初の2つは行政事業者の重点課題ということで、左側の提言1は情報公開の方法の改善。もっと平易な表現ができるだろうと。比較対照情報を提供できればもっと有益ではないか。窓口の一元化みたいなものももっと進めたり、デジタル・ディバイドへの対応あるいは情報公開を適切なタイミングで行うと。特に、設備投資などをする場合、十分事前に公開をするといったことが重要ではないかということを行っています。

右側の提言2は、重点的に公開すべき詳細情報、先ほどなかなか出てこないといった情報のうち、特に幾つか上げているんですけども、ここでは3つあります。料金の根拠についての定量的な説明、それから、設備投資等に伴う将来予測といったものがないと、設備投資が1回行われてしまうと、それは規定事実になって結局将来の料金もずっと上乗せされてしまうということなので、その辺はきちんとした将来予測、それが将来の料金とかサービスの質にどういう影響を及ぼすかといったものをちゃんと公開しておくべきだと。あとは的確な会計情報、区分経理ということでもあります。

その下にいきまして、そういった情報公開を更に実効性を確保するにはどうしたらいいかということで提言3、4となっております。提言3は、既存のフレームワーク、分野別ガイドラインを更に整備し、活用するというので、今はまだつくっていない12分野中の3分野は早急につくる。そして、既につくったものについても状況に応じて改訂していくということ。それから、周知徹底を図るということで有効活用する。特に、模範事例みたいなものをいっぱい紹介してやれば、そういったものがベストプラクティスとして広がっていくのではないかと書いてあります。

最後に提言4ですが、消費者の実質的な参加を保障する仕組み。ちょっといい忘れかもしれませんが、この報告書の副題が「知ることから参加することへ」ということなので、従来、公共料金の情報開示ということを非常に重視しておいて、その中でも当然もう

少し参加的な要素もあったわけなんですけど、今回はやや参加ということを強調していると。単に個々の消費者に情報公開、それから、公共料金などの決定に参加するといってもなかなか難しい面がありますので、そこに書いてありますように、ある消費者代表団体というようなものを想定して、そこで個々の消費者のために情報を要求、そしゃく・分析、そして、一般利用者に提供する。あるいはそういった情報を元に、消費者を代表して意見を政府なり事業者に提出するというところで、実は、消費者代表団体が一足飛びに飛んでしまいましたけれども、既存の消費者団体とか第三者機関といったものも当然活用するということが期待されるわけなんですけど、この報告書では新たな仕組みとして、消費者代表団体ということ提言いただいたということでもあります。

右の一番下のところに「諸外国の事例」というものがありますけれども、イギリス、アメリカ、オーストラリアといった国で消費者代表機関として、消費者を代表して苦情の処理とか政策提言をするということがあるということをヒントに提言をさせていただいているということでもあります。

左側に消費者代表機関、一応概念として提示はさせていただいているわけなんですけど、まだ中身が具体的にそう詰まっているわけではない。それを実行するところも、まだいろいろ課題はあるということなんですけれども、その検討課題というのも幾つか書いてあります。「公益事業の特性」と書いてありますけれども、公益事業というのは制度が複雑なので、こういった機関の必要性は非常に強いだろうということ。機能の内容としては、先ほども言いましたけれども、情報提供とか政策提言、苦情とか法的手続の支援というものがあります。あと最後に、機関の特性として、公式性、独立性、専門性、幅広い消費者を対象とするということがあります。

以上が、情報公開のフォローアップの報告書の概略ということでもあります。

落合部会長 どうもありがとうございました。

それでは、次回の日程等について事務局の方から。

中村消費者企画課長 それでは、御連絡をいたします。その前に1点、お手元に「参考2」という冊子が1冊配られておりまして、一言だけですが「消費者トラブルを巡る苦情処理紛争解決機能の在り方」ということで、内閣府の中で消費者トラブルを巡る紛争解決機能の在り方に関する研究会を設置いたしまして、山本委員に委員長になっていただきまして、研究会をいたしました。その報告書が取りまとまりましたので、御参考配付させていただきます。

次回でございますが、第18回の部会でございますけれども、来月4月11日、金曜日の

午前 10 時から 12 時ということで、場所は、この建物の 4 階の第 4 特別会議室で開催の予定でございます。全体としての部会の最終報告についての取りまとめの御議論をいただきたいと思っています。詳細は、また後ほど事務局より連絡をさせていただきます。

落合部会長 それでは、時間を超過するまで非常に熱心に御議論をいただきまして、どうもありがとうございました。本日はこれで終了いたします。