

問い合わせ先  
内閣府国民生活局消費者企画課  
川崎、小菅、山田  
03 - 3581 - 9356

## 国民生活審議会第17回消費者政策部会議事要旨

1. 日 時 平成15年3月18日(火) 14:00～16:40

2. 場 所 中央合同庁舎第4号館 共用第3特別会議室

3. 出席者

(審議会)

落合部会長、浅岡委員、有馬委員、伊藤委員、岩田委員、浦川委員、大羽委員、加藤委員、田中委員、鍋嶋委員、野村委員、福川委員、松本委員、宮部委員、山中委員、山本委員

(事務局)

永谷国民生活局長、田口官房審議官、河官房審議官、堀田国民生活局総務課長、中村消費者企画課長、幸田消費者調整課長、杉原物価調整課長 ほか

4. 概要

事務局より、資料1「IT化の進展に対応した消費者政策の在り方について」及び資料2「国際化の進展に対応した消費者政策の在り方」についての説明がされた後、大要、以下のような議論が行われた。

(1) IT化の進展に対応した消費者政策の在り方について

- ・ IT化に伴う問題には、ITの利用そのものから生じる問題と、ITを活用して買い物をすることなどから発生する問題の2つがある。本日の資料では、上記2つの問題が混在しているが、この2つの問題は分けて考えるべきである。
- ・ 国民生活センターに寄せられた情報通信に関する相談のうち、どのような対応を行い、いかなる改善が見られたのか。数字がないということは、全く解決できていないのではないか。  
法改正により解決できた部分も多いはずである。個別の事例については、別途情報を収集する必要がある。対応していないというわけではない。
- ・ 国民生活センター、消費生活センターに寄せられた相談に対して、紛争類型に応じ、改善・解決手法を考えることが行政の役割ではないか。
- ・ 国民生活センター、消費者団体等で相談に関する情報を持っているはずであり、そうした情報を持っている全ての団体、行政機関から情報を収集し、整理することが必要である。
- ・ IT化とは何か、という点について考える時、電子商取引やインターネット等が混在してしまっている。統計をとる際は、その区別について考えるべきである。

- ・ 資料 1 においては、最初は IT 全般について取り上げているものの、段々ネット取引へと論点が狭まってしまっている。
- ・ IT 化に伴う消費者問題を考える際には、インターネットを利用するからこそ生じる問題、通信販売の問題、国際的な問題等、問題の種類を見極めて考える必要がある。
- ・ 論点 1 にある、「消費者教育や情報提供の充実」を図ることは、技術進歩の速さの観点からばかりでなく、IT 化の特性である匿名性、迅速性の観点からも重要である。消費者に自衛能力をつけることが必要である。
- ・ 論点 3 では、C2C が注目されているが、ネットオークション = C2C とは限らない。ネットオークションサイトを提供するサイト業者との関係から B2C の問題も生じうる。特に消費者教育を行う際には、B2C と C2C を区別することは困難である。
- ・ C2C に消費者契約法を適用することも考えられるがそれは難しい。
- ・ IT 化に伴う消費者トラブルは、他のトラブルに比べて増加しているといえるのか。どれだけ多くなっているのかデータを示してもらいたい。  
資料 10 頁にデータを載せている。IT 化に伴う消費者トラブルは、実数でも増加している上に、全相談件数に占める割合も増加している。
- ・ IT 関連で様々な法令整備が行われているが、そうした法改正は、IT そのものと消費者保護の両面から整備されている。IT 関連トラブルは、それが IT の面から解決できる問題なのか、それとも消費者保護の面から解決できる問題なのか、各トラブルを解明、分析することが必要である。
- ・ IT に係る国際的トラブル等については、E COM というところががんばって対処しているといわれるが、その事例や件数などを教えてもらいたい。  
E COM については、全体の件数としては 615 件、相談のみで終わるケースが多いのだが、その内 17 件に対し調停が行われ、4 件が解決されている。
- ・ どのような取り組みを行政が行っているか等について、国民に対してよりオープンにすべきである。行政サービスの窓口のようなものを作り、検索可能なシステムを作ることも考えられる。行政はインターネットを使ってもっと透明性を高めるべきである。現状では、トラブルがあってもどこにどのクレームを持っていけば良いのか分からない。
- ・ 迷惑メール、ワン切り等にみられように、行政の対応は遅い。技術的、法的両面からの対応が必要である。対応の際、どこが対応するのかという問題は生じる。
- ・ 一般のサービスと IT 関連のサービスではどこが違うのか。例えば、一般サービスの場合の解約と比較して、プロバイダの解約はなかなか受け付けられないという現状がある。
- ・ IT 関連のトラブルに対して、現在の法律のどこに限界があるのかを把握しなくてはならない。
- ・ インターネット関連の問題しか取り上げられていないが、IC カード、電子マネーの問題もある。行政としても、将来的には例えば住民基本台帳カードが民間とつながる可能性が高く、そこでなりすましの問題等が生じるはずである。

- ・ 最近ではインターネットバンキングでなりすましの問題が生じている。インターネットバンキングを利用して、勝手に他人が払い戻しをした事件があった。
- ・ いわゆる「人格の窃盗」がこれから増加するだろう。それに対する対策が必要である。
- ・ JR 東日本の Suica に預金をデポジットするシステムができると聞いている。そのようなシステムができると1つのカードに複数の省庁の施策が関連することになる。その際に、「消費者保護」という観点からどこかの省庁がみる必要があるのではないかと。単純に消費者に情報を提供すれば済むという話ではない。
- ・ IT 化固有の問題にはどのようなものがあり、どのような面で措置が十分でないのかを整理する必要がある。

## ( 2 ) 国際化の進展に対応した消費者政策の在り方

- ・ 国際的な IT のトラブル事例を盛り込んでほしい。カナダなどは国民番号の 17% が偽造だといわれている。
- ・ 国際的に犯罪情報に関するデータベースが広がりつつあり、意図せぬ個人情報が他国のデータベースに登録されることも増えている。国際的にも保護する必要がある。
- ・ ハーグ国際私法会議とはどのようなものか。  
 例えば外国の事業者からインターネットで商品を買ってそれが非常に問題であった場合、実質的には不可能だと思うが、外国の裁判所に行って、販売業者を相手取って訴訟を行うことが考えられる。そこで判決を受けると、それは外国判決になるので、日本で執行しようとする裁判所の承認が必要になる。承認に関しては各国で要件が様々である。最終的に権利が法的に実現されるのは各国それぞれ管轄を認めるか認めないかで異なり、外国判決を認めるか認めないかについてのルールも違う。その問題を国際的に統一できたら非常に良いという考えが背景にあって、ハーグ国際私法会議で議論が行われている。それぞれの国での裁判権の範囲を国際的ルールで取り決めるとなると、範囲が制約されたり拡張されたりして、各国の利害関係がそれぞれ対立する。趣旨としては非常に良いのだが、具体的な条約にまとめようとする議論が多くなるだろう。
- ・ 議論が行われているがいつまとまるのかわからないということか。  
 割と早く条約が出来ても、内容によってはどの国も批准しない可能性もある。全てのコンセンサスを得ようとする長い時間を要する。なかなか苦労が予想される会議であると思う。
- ・ 国際化についての問題には輸入品の問題がある。加工品にしても原材料にしても製造過程の中で日本側の目が行き届いているのなら良いのだが、単に生産物を輸入するものについては注意が必要。安全性のチェックが確保されなければいけない。食料だけでなくあらゆるものに、良い品質が適正な価格で消費者が購入できるような手立てが必要である。
- ・ 日本の農業の保護と消費者の利益のバランスを如何にとるかという問題がある。また食

料品に関する規格基準の国際的な統一が必要であり、それに適応しているかについての情報開示が消費者に適切に与えられるようにならなければいけない。

- ・国際的な問題については、消費者の選択の幅が広いことが必要であり大切である。安全に対しても対策を講じてほしい。また企業のコンプライアンスを促すような施策も必要だろう。
- ・国際的な取り決めに関し、日本の基準が世界の基準になるように努めてほしい。
- ・輸入品に関しては事業者によるものと個人によるものがある。個人によるものについては自己責任で対応するという考え方もあるが、国も個人輸入についてチェックをしてほしいと思っている。国際的な問題として個人輸入に関して国が情報提供を行ってほしい。
- ・トレーサビリティの充実等、場合によっては、政府の関与も必要と考える。
- ・個人輸入の問題については、各国の消費者行政の整備も関係してくる。消費者政策が進展していない国に対して、消費者行政に関する知識を伝え、援助することがあっても良いのではないか。
- ・不当な商品・サービスの取引に関して国際的な行政間の連携が必要である。

続いて、「資料3 消費者政策の推進の在り方」について事務局より説明がされた後、大要以下のような議論が行われた。

- ・消費者保護会議は男女共同参画会議のような形式にすべきである。
- ・消費者行政の一元化が必要。消費者保護会議の活性化の議論だけでは不十分。
- ・消費者行政は組織を作れば充実するものではなく、政府全体が取り組んでこそ前進する。総理大臣が各省に指示する仕組みを作る方が行政は動く。消費者行政の一本化には懸念を感じる。
- ・目指すべき方向として消費者重視を打ち出してほしい。保護会議も高い位置付けにすべき。

次回開催は4月11日(金)10:00~12:00の予定(議題:21世紀型の消費者政策の在り方についての最終報告について)