

## 消費者基本計画の検証・評価・監視について

平成 19 年 6 月 26 日  
国民生活審議会消費者政策部会

消費者基本法における消費者基本計画（平成 17 年 4 月 8 日 閣議決定。以下「計画」という。）においては、計画の実効性確保のために、消費者政策会議は、毎年、計画の進捗状況につき、検証・評価・監視を行うとともに、その結果に基づき、計画の必要な見直しを行うとされている。

また、計画の検証・評価・監視を行うに当たっては、国民生活審議会の意見を聴くこととされており、国民生活審議会の「消費者基本計画の案」についての答申（平成 17 年 3 月 31 日）においては、消費者政策会議が毎年行う検証・評価・監視の実施に関して国民生活審議会が積極的な役割を果たしていくこととしている。

これを踏まえ、当部会では、平成 19 年 4 月以降、今年度の検証・評価・監視に関し、計画 2 年目である平成 18 年度に実施するとされた重点施策を中心に担当省庁からのヒアリングを含め審議を行ってきた。

以下は、当該審議を経て、今年度の検証・評価・監視に当たっての計画の進捗状況を整理するとともに、平成 19 年 6 月 4 日の国民生活審議会意見「国民生活における安全・安心の確保策について」も踏まえ、今後の重点的取組みについてとりまとめたものである。

### I. 計画の進捗状況

計画に掲げられた重点施策及び昨年度の検証・評価・監視の結果、今後重点的に取り組むこととされた施策に関し、策定後これまでに実施された主な措置は、以下のとおりである。

#### 1. 消費者の安全の確保

「リコール制度の強化・拡充」のため、内閣府は、関係機関のリコール等に関する情報を掲載したポータルサイトを作成した。国土交通省は、自動車リコールに関する不正行為の再発防止対策を行った。経済産業省は、消費生活用製品安全法を改正し、製造・輸入事業者に国への事故報告を義務付け、その情報を消費者に公表する制度を新設した。

「リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進」のため、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省は、連携して意見交換会を全国各地で 68 回実施した。食品安

全委員会は、「食の安全に関するリスクコミュニケーションの改善に向けて」を決定した。

「食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進」として、農林水産省は、一部の加工食品（豆腐・こんにゃく）等の生産情報公表JAS規格を制定するとともに、「牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法」に基づき、生産から流通の各段階で、牛の個体情報を正確に伝達するため、牛への個体識別番号を表示した耳標の装着、牛肉への個体識別番号の表示の検査・指導等を実施した。

## 2. 消費者の自立のための基盤整備

「分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールづくり」として、多重債務者対策では、「貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律」が成立するとともに、内閣に設置された多重債務者対策本部において、「多重債務問題改善プログラム」を決定した。経済産業省は、クレジット取引を巡る諸問題に関する検討を行うとともに、特定商取引法の通信販売及び電話勧誘販売に関する主務大臣の権限に属する事務を都道府県知事が行えるよう政令改正を行った。

「消費者団体訴訟制度の導入」として、内閣府は、適格消費者団体の欠格事由に関する法律を定めた政令、消費者契約法施行規則、適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインをそれぞれ制定するとともに、制度の周知広報を図るため、シンポジウムや説明会を実施した。経済産業省は、産業構造審議会において、特定商取引法における消費者団体訴訟制度の導入について検討を開始した。

「消費者教育の推進」として、内閣府と文部科学省との間で消費者教育連絡協議会を開催し、情報共有、意見交換を実施した。関係省庁消費者教育会議では、「消費者教育ポータルサイトの基本方針案」を合意した。関係省庁は、消費者問題の変化に即応した教材、指導書等を作成し、消費者への教育・啓発等を実施した。内閣府は関係省庁の協力を得て、領域別・ライフステージ別に設定された消費者教育の目標をもとに、消費者教育に関し整備すべき手段や基盤の検討など、より総合的・具体的な推進方策を検討した。

「環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進」として、環境省は、関係省庁の協力を得て、地球温暖化防止に係る国民運動におけるNPO等の民間団体とメディアとの連携支援事業を実施するとともに、環境リスクに係るリスクコミュニケーションの推進のため、「化学物質と環境円卓会議」を開催した。

### 3. 緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応

「消費者からの苦情相談の活用」として、内閣府、法務省等の関係機関は、紛争解決機関のネットワークを構築した。内閣府、関係省庁は、国民生活センターが行った政策提言について、消費者政策担当課長会議において情報共有を図るとともに、提言先の省庁の対応状況について公表した。内閣府は、関係省庁の協力を得て、高齢者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、メールマガジンを全15回発行した。

「緊要な消費者トラブルへの対応」として、警察庁、金融庁は、総務省等の関係省庁と共に架空請求・不当請求の排除・被害の防止、偽造キャッシュカードによる被害の防止・救済、未公開株等の違法勧誘による被害の防止策を行った。警察庁、総務省、経済産業省は、フィッシングの防止策を行った。国土交通省は、耐震強度偽装事件の再発防止策を実施するとともに、エレベーターの安全確保策を実施した。経済産業省は、ガス関係機器事故の再発防止策を実施した。

### 4. 総括的整理

計画に掲げられた重点施策及び昨年度の検証・評価・監視の結果、今後重点的に取り組むこととされた施策のうち、平成18年度に実施するとされたものについては着実に推進されているものと考えられる。

なお、現在、消費者政策の効果を測定する手法がないことから、今後、こうした手法を可能な分野から開発し、導入するよう努めることが必要である。

## Ⅱ. 今後の重点的取組み

計画の進捗状況及び最近における消費者の安全・安心をゆるがす事故等の相次ぐ発生を踏まえ、今後、以下の事項を重点として、関係省庁一体となって強力に取り組むことが必要である。

### 1. 消費者の安全・安心の確保

#### (1) リコール制度の強化・拡充

① 消費生活用製品（電気製品等を含む）に関して、事故情報の収集、分析、事故防止への活用を強化する。

ア. 事故情報の収集については、改正消費生活用製品安全法に基づく事故情報の収集・公表制度を、着実に運用していくとともに、米国・中国をはじめとする諸外国との連携を通じて海外での製品事故情報を収集する。[平成 19 年度]

イ. リコールハンドブックの改訂や「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」等を通じた啓発活動に加え、製品安全に積極的に取り組んでいる事業者を表彰する大臣表彰制度を創設する。[平成 19 年度に一定の結論を得る。]

<経済産業省>

② 自主リコールの促進のための取組みを強化する。

ア. 自主リコールを促進するため、リコールの意思決定等について分野横断的共通指針を作成する。[平成 20 年度までに一定の結論を得る。]

イ. 対象分野ごとの特性に応じた指針を、未整備な分野については官民協働により作成する。[平成 21 年度までに一定の結論を得る。]

<内閣府、関係省庁>

#### (2) リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進

「食の安全に関するリスクコミュニケーションの改善に向けて」（平成 18 年 11 月食品安全委員会決定）を踏まえ、府省連携して、参加対象者の関心に応じた意見交換会を開催する。[平成 19 年度] <食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省>

#### (3) 食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進

① 食品事故発生時に、対象商品を特定しての回収や事故原因の究明等をより迅速に行えるようにするため、ユビキタス・コンピューティング技術を活用して流通経路情報等の記録等の自動化・簡便化を進め、食品の安全管理の向上等への活用も可能な先進的トレーサビリティ・システムの開発・実証、品目別の導入ガイドラインの作成、普及啓発のためのセミナー開催等に対する支援を実施することにより、トレーサビリティ・システムの普及を図る。[平成 19 年度]

<農林水産省>

- ② トレーサビリティへの活用が期待されている電子タグについて、高度活用のためのネットワーク技術を研究開発する。[平成 19 年度] <総務省>

## 2. 消費者の自立のための基盤整備

### (1) 分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールづくり

#### ① 特定商取引法における検討

指定商品・指定役務制の廃止の可能性について検討する。[平成 19 年度までに一定の結論を得る。] <経済産業省、関係省庁>

#### ② 金融商品取引法等の円滑な施行とより包括的な金融サービス法制の検討

ア. 平成 19 年 9 月予定の本格施行に向けて、引き続き、関係政令・内閣府令等の整備や、制度の周知・徹底など、金融商品取引法制の適切かつ円滑な施行に向けて準備を進める。[平成 19 年度] <金融庁>

イ. 「商品取引所法」を厳正に運用し、同法の施行状況を注視する。

また、金融商品取引法制について、同法の利用者保護ルールの徹底を図りつつ、金融商品・サービス全般を対象とする、より包括的な規制の枠組みについては、金融審議会における検討状況等を踏まえ、引き続き検討する。[平成 19 年 9 月予定の金融商品取引法の本格施行後検討する。]

<金融庁、農林水産省、経済産業省、国土交通省>

#### ③ 海外商品先物取引法等の厳正な運用

海外商品取引業者の情報収集及び海外商品先物取引の実態把握に努めるとともに、新たに国民生活センターの全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）の活用により業者の実態把握を進め、海外商品先物取引法の厳正な執行を行う。[平成 19 年度] <経済産業省、農林水産省>

#### ④ 多重債務問題への対応

ア. 「多重債務問題改善プログラム」を政府及び関係者が一体となって実行し、各年度において、各施策の進捗状況のフォローアップを行う。[平成 19 年度以降継続的に実施する。]

<内閣官房、金融庁、内閣府、警察庁、総務省、法務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省>

イ. クレジット取引に関し、過剰与信の防止、個人信用情報機関の適切な活用等について検討する。[平成 19 年度までに一定の結論を得る。] <経済産業省>

#### ⑤ 悪質な勧誘販売行為を助長する不適正与信の排除

悪質な勧誘販売行為にクレジットが利用されることのないよう、与信事業に関して対応を検討するとともに、クレジット取引関連事業者の責務、割賦販売法の適用対象範囲、指定商品・指定役務制の廃止について検討する。[平成 19 年度までに一定の結論を得る。] <経済産業省>

## ⑥ ITを利用した取引における利用者保護ルールの検討

インターネット・オークションに係る消費者トラブルの増加等を踏まえ、インターネットを利用した通信販売における利用者保護のための方策について、法制度を含めて検討する。[平成19年度までに一定の結論を得る。] <経済産業省>

## (2) 消費者団体訴訟制度の導入

① 改正消費者契約法の施行状況を踏まえつつ、独占禁止法及び景品表示法における団体訴権の導入について検討する。[平成19年までに一定の結論を得る。]

<公正取引委員会>

② 特定商取引法における消費者団体訴訟制度の導入について検討する。[平成19年度までに一定の結論を得る。]

<経済産業省>

## (3) 消費者教育の推進

① 第20次国民生活審議会消費者政策部会における消費者教育の推進に関する議論を踏まえ、消費者教育に関する人材活用の仕組みの検討、教材作成の対象・内容設定、ポータルサイト掲載教材等の選定など、体系的・総合的に消費者教育を推進するために必要な施策を行う。[平成19年度]

<内閣府、文部科学省、内閣官房、金融庁、総務省、法務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省、国民生活センター、金融広報中央委員会>

② 関係団体等からの情報収集、関係省庁間における情報共有・調整等を実施することにより、教材等を計画的・効果的に整えていくこととする。また、「消費者教育ポータルサイトの基本方針案」に基づき、先駆的に取り組むことができる事項について試行する。[平成19年度]

<内閣府、文部科学省、内閣官房、金融庁、総務省、法務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省、国民生活センター、金融広報中央委員会>

## (4) 環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進

① 地球温暖化防止のための行動を呼び掛ける国民運動「チーム・マイナス6%」の定着に向けて、引き続き、市民団体や地方公共団体及び経済界を始めとする各界各層と連携し、国民一人ひとりの具体的な温暖化防止行動の実践を、更に促進する。[平成19年度]

<環境省、関係省庁>

② 製品の購入時にどの環境ラベルをどのように活用したらよいかを消費者の関心に応じて解説する機能や、消費者が個々の製品について環境ラベル情報を一覧することができる機能等を有する環境情報ポータルサイトの構築について検討する。[平成19年度までに一定の結論を得る。]

<経済産業省、環境省>

### 3. 緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応

#### (1) 消費者からの苦情相談の活用

- ① 全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O－N E T）の利用ルールを定めシステムの安全性の担保等を図った上で、速やかに要望のある関係省庁にP I O－N E T端末を設置する。[平成 19 年度] <内閣府、国民生活センター>
- ② 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。] <内閣府、国民生活センター>

#### (2) 緊要な消費者トラブルへの対応

##### ① エレベーターの安全性の確保

「エレベーターの安全確保について」（平成 18 年 9 月社会資本整備審議会建築分科会建築物等事故・災害対策部会中間報告）を踏まえ、エレベーターの安全確保のための具体的措置について検討を進める。[平成 19 年度] <国土交通省>

##### ② 遊戯施設の安全性の確保

ジェットコースター等の遊戯施設に関する情報収集を図るとともに、再発防止策について検討を進める。[平成 19 年度] <国土交通省>

##### ③ ガス関係機器の安全性の確保

ガス関係機器の安全性を確保するため、改正消費生活用製品安全法に基づく事故情報の収集・公表制度を有効に活用するとともに、消費者や事業者への啓発活動等を着実に進める。また、建物火災の主要な原因となっているガスこんろにおける調理油過熱防止装置等の義務付けを進める。[平成 19 年度] <経済産業省>

##### ④ 温泉施設の安全性の確保

有識者による検討会を立ち上げ、温泉における可燃性天然ガス等の安全対策について検討する。[平成 19 年度] <環境省、総務省（消防庁）、関係省庁>

##### ⑤ 違法な経済取引の被害者救済

違法な経済取引の被害者救済のため、被害財産の返還による損害回復等の枠組みに関して検討する。特に、凍結された預貯金口座に滞留している資金に関して、その実態を把握し、被害者に返還されるための対応のあり方について検討する。[平成 19 年末を目途に一定の結論を得る。] <金融庁、関係省庁>

##### ⑥ インターネット・オークションへの対応

インターネット・オークションを利用した犯罪の防止のため、インターネット・オークション事業者への指導を実施するとともに、国民への注意喚起を行う。また、インターネット・オークションに係る取締りを推進する。[平成 19 年度] <警察庁>

## ⑦ 食品表示の偽装問題への対応

食品表示について、関係機関の連携強化を図り、監視・指導の徹底を図ることにより、表示の適正化を推進する。[平成 19 年度] <農林水産省、関係省庁>

## (3) その他

### ① 国民生活センターの見直し

社会環境の変化等を踏まえ、国民生活センターの在り方等について見直しを図るとともに、同センター等における紛争解決機能の充実・強化に向けた法的仕組み等について検討する。[平成 19 年度までに一定の結論を得る。]

<内閣府、国民生活センター>

### ② 地方公共団体が設置する公的施設の安全の確保

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。]

<内閣府、関係省庁>

### ③ 検査・検定業務の安全の確保

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。]

<内閣府、関係省庁>

### ④ 重篤事故等オンブズマン制度の設置

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]

<内閣府>

### ⑤ 企業等の社会的責任の取組促進

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。]

<内閣府>

### Ⅲ. むすび

現在、計画は3年目を迎えている。政府においては、計画初年度である平成17年度、及び2年目である平成18年度の実施状況を踏まえ、Ⅱ. の各種施策を当初の計画内容に付加するものとして強力かつ重点的に取り組まれるよう要請する。