

## 「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書

2016年（平成28年）5月20日

日本弁護士連合会

消費者庁は、2016年4月21日付けで「消費者基本計画工程表」改定素案（以下「工程表改定素案」という。）を公表し、これについて意見募集を行っている。

当連合会は、消費者政策について多数の意見を公表し、また、過去3回の消費者基本計画（以下「基本計画」という。）及び同工程表（以下「工程表」という。）の策定に当たっても意見書を公表しているところである。本意見書は、これまで公表した意見を踏まえて、工程表改定素案について意見を述べるものである。

### 1 消費者の安全の確保

#### (1) 事故の未然防止のための取組

##### ① 「④住宅・宅地における事故の防止」について（7頁6行～18行）

ア 東洋ゴム工業株式会社の免震ゴム偽装問題に端を発した建材に関する大臣認定制度の問題点や、基礎杭データの流用・改ざん問題から明らかになった建築生産システムに存する問題点に鑑みると、法改正も含めた建築生産システムの抜本的見直しが必要である（基礎杭データ流用・改ざん問題につき、建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明（2015年11月13日））。

イ i) 国が作成しているハザードマップにつき対象範囲を拡大し、より迅速な完成を図ること、ii) 地盤の許容応力度・土質等の性状、過去の土地形状・利用状況等の土地の性状に関わる来歴情報、及びハザードマップ掲載情報を始めとする各種災害を想定した地形情報につき、宅地建物取引業者が説明義務を負う重要事項の項目として明文化し、宅地購入者らに正確な情報を伝えること、iii) 住宅建築に当たって、近隣の地盤に関する情報資料等により不要とされる場合を除き、設計者及び施工業者に敷地の地盤調査（貫入試験）の実施・報告を義務付け、仮に物理的な制約等から貫入試験を実施できない場合には、代替措置を執った上で、貫入試験を実施しないことによって生じる危険性について、建築主に十分に説明することを義務付けること、iv) 宅地防災マニュアルを法制化するなど宅地の安全性の技術基準を定め法制化すること等についても積極的な取組がなされるべきである（宅地被害者の救

済及び予防のための法改正等を求める意見書（2012年3月15日）。

② 「⑤基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組」について（7頁19行～33行）

基礎ぐい工事問題は、建築士法が予定している建築士による工事監理が適正に機能しないことや、行政が現場で施工者の工事を適正に監視する制度も不十分であること等の、我が国の建築生産システムの問題点が顕在化したものであり、工事監理を行うに当たっての留意点や中間検査における留意点の周知といった既存制度の周知のみでは不十分である。

事故の未然防止のためには、現行の工事監理制度が適正に機能しなかった原因を究明すると共に、これらの制度が適正に運用される仕組みを構築すること、そのために、現行の建築生産システムを抜本的に見直し、「住宅検査官」（仮称）による検査制度を導入し、行政が現場で施工者の工事を必要に応じてチェックする体制を構築することが必要である（建築生産システムの見直しを改めて求める会長声明（2015年11月13日））。

(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

① 「③リコール情報の周知強化」について（15頁9行～17行）

危険性のある物質や商品に関する情報の周知は、テレビやラジオを利用することが効果的である。これまで発生したリコールや製品事故の注意喚起においても、テレビでニュースとして報道された直後に消費者からの問合せや同種事故の通知といった多くの対応が見られたことが事実として報告されている。

今後、消費者庁において、テレビやラジオ等のメディアと連携し、リコール情報や注意喚起情報を含めた製品事故情報又は製品安全に関する情報を、毎週定期的にテレビやラジオで報道する体制を構築することが検討されるべきである（リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書（2012年11月16日））。

また、流通業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すこと、リコール情報が消費者に届くための行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成すること、消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組み込むべきである（リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書（2012年11月16日））。

(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

① 「③国民生活センターにおける商品テストの実施」について（19頁19

行～33行)

国民生活センターにおける商品テストの実施については、製品事故の被害者が容易に原因究明を依頼でき、迅速・適切に全ての事故原因が究明されるよう、技術的専門性においても人的体制においても一層の体制強化を図ることが検討されるべきである(消費者基本計画の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。

- ② 「⑥製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整」について(20頁25行～21頁1行)

製品事故に起因する可能性がある火災について、消防機関の調査や鑑識における能力不足によって原因究明や被害救済に支障が生ずる場合があることに鑑み、全国の消防機関の調査能力や鑑識能力の格差をなくし、全ての消防機関が十分な火災原因の調査を行えるような体制の整備が検討されるべきである(消費者基本計画の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。

- ③ 白斑被害及び化血研による血漿分画製剤の製造工程における不正問題について(21頁2行以下に追加すべき事項)

消費者の安全の確保については、近年医薬部外品による集団的消費者被害が相次いでおり、また、化血研が承認を受けた手順とは異なった方法で長期間にわたり血漿分画製剤を生産していた問題も明るみとなったことから、以下の施策も実施すべきである。

ア 医薬部外品からの被害発生事例を踏まえ、医薬部外品の承認に係る審査が慎重かつ充分に行われるように、独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)による承認審査の抜本的な見直しを行うと共に、承認審査体制を強化すべきである。

また、化血研の不正問題を受けて、PMDAによる医薬品等の製造工程の検査についても質・量ともに充実させるため、PMDAの強化も含めた薬事行政体制の整備・強化を進めるべきである。

イ 医薬部外品、化粧品(以下「医薬部外品等」という。)による副作用被害の報告制度について、医師や医療機関等にも報告義務を課すと共に、医薬部外品との関連性が疑われる症例を広く報告対象とすることや、医薬部外品等による副作用被害の情報を広く一元的に収集し、調査・分析・公表することができる副作用被害の拡大防止のための専門機関を設ける等、行政における体制を整備・強化することを検討すべきである。

ウ 医薬部外品等による副作用被害について、入院を要件としない副作用被害の救済制度を設けるべきである（医薬部外品等による副作用被害の防止及び救済制度の在り方についての意見書（2014年4月18日））。

(4) 食品の安全性の確保

- ① 「⑨食品のトレーサビリティの推進」について（31頁17行～32頁1行）  
現行法ではトレーサビリティの対象となっているのは米と牛肉のみであるが、これを拡大すべきである（「消費者基本計画」の検証・評価（平成25年度）及び計画の見直しに向けての意見書（2014年4月18日））。

2 表示の充実と信頼の確保

(1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用

- ① 「①景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充」について（35頁3行～9行）

課徴金制度については2016年の施行を踏まえ、今後の厳正な執行による実効性ある制度としていくことが要求される。そのために、施行状況にかかる評価と合わせて、問題が多発している美容医療、エステを対象とした不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに実行することもあわせて行っていくべきである（美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書（2013年12月19日））。

(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善

- ① 「⑤医療機関のホームページによる情報提供」について（40頁21行～41頁2行）

美容医療による消費者被害は後を絶たず、中でも生命・身体に影響のある危害関連の相談件数が増加傾向にあるのが現状である。かかる現状を見れば、記載のガイドラインでは規制として不十分である。また、上記ガイドラインのほか「指導事例等の情報共有」による自主的取組を促すとされているが、自主的取組では不十分である。消費者に、美容医療サービスを受けるにあたって留意すべき事項を周知するとされているが、このような取組では不十分である。生命・身体の安全にかかわる問題であり、かつ、景品表示法による規制を及ぼすべき必要性が高い問題であるから、不当表示に対しては迅速かつ適切に措置命令を行うべきである。また景品表示法に基づく独自のガイドラインを策定すべきである。（美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書（2013年12月19日））。

② 有料老人ホーム等高齢者向け住まいに係る表示に対する規制（４１頁１３行以下に追加すべき事項）

有料老人ホーム等高齢者向け住まいについては、７６頁で前払金の保全措置等は触れられているが、表示に対する規制については何ら触れられていない。

しかしながら、有料老人ホームについては既に景品表示法上のガイドラインが策定されているにもかかわらず、なお不当表示に起因する契約トラブルが頻発している。したがって、消費者庁は早急に同ガイドラインの実施状況を検証し、見直しを含めて検討すべきである。また、ガイドライン見直しにあたっては、サービス付き高齢者向け住宅についても表示・広告の実態調査を行った上で、規制対象とするようにすべきである（不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書（２０１１年８月１８日）、「消費者基本計画」の検証・評価（平成２５年度）及び計画の見直しに向けての意見書（２０１４年４月１８日））。

(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

① 「①新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等」について（４４頁３行～３４行）

ア 新たな食品表示制度についての個別の検討課題とされているもののうち、インターネット販売における表示については検討が始まっているが、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組み換え表示の在り方などについては遅れており、これら重要課題についての具体的検討も早急に着手すべきである（外食メニューの表示の適正化に資する法制度の整備を求める意見書（２０１４年２月２１日）、新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書（２０１３年２月１４日）、消費者のためとなる新たな食品表示法の制定を求める意見書（２０１２年１１月１５日））。

イ 機能性食品制度については、安全性や機能性について国が実質的な関与ができるようにすること等、根本から枠組みの見直しを図るべきである（機能性表示食品制度に対する意見書（２０１５年５月９日）、いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書（２０１３年１１月２２日））。

ウ 食品表示の適正化に関する監視指導、表示違反の摘発等の職務について、都道府県等食品衛生監視員によるもののほか、農林水産省の表示・規格指導官（「食品表示Ｇメン」）を消費者庁に移管し、更に上記職務の遂行の補助のため、消費者食品表示監視員制度（仮称）を創設すべきである（新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書（２０１３年２月１４日））。

② 「②いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化」について（４  
４頁３５行～４５頁１０行）

「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書で提言し、消費者委員会が建議したように、i) 健康増進法に不実証広告規制の導入、ii) 健康増進法３１条の「著しく」の要件の削除、iii) 許可要件を越える効果を類推させる表示・広告の一切禁止、iv) 欺瞞的広告への行政措置の強化を直ちに実現すべきである。また、適格消費者団体の差止請求権を健康増進法に導入すべきである。特定保健用食品、機能性表示食品はもちろんのこと、その他の、「いわゆる健康食品」も含む健康食品を購入する者には高齢者層も多く、皆が日常的にインターネットを利用しているわけではないことからすると、消費者に対する啓発活動については、テレビや新聞といった従来の媒体も積極的に活用して政府広報として発出するなど、インターネットを利用していない消費者にも伝わるように工夫すべきである（いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書（２０１３年１１月２２日）、「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明（２０１６年４月１３日））。

③ 「③関係機関の連携による食品表示の監視・取締り」について（４５頁１１  
頁～４６頁５行）

健康食品について「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書で提言し、消費者委員会が建議したように、消費者ホットライン（１８８）などを活用し、表示に関する消費者からの通報や指摘が届きやすくなるように環境を整備し、健康食品などの食品の欺瞞的な広告への行政措置を強化すべきである（「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明（２０１６年４月１３日））。

### 3 適正な取引の実現

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

① 「②特定商取引法の見直し」について（５０頁１１行～１９行）

ア 「平成２０年及び平成２４年の特定商取引法改正附則を踏まえ、改正後の特定商取引法の施工状況について平成２８年度までに検討を加えた上で、必要に応じて法令等の改正を行う。」とされているところ、２０１５年（平成２７年）１２月、消費者委員会特定商取引法専門調査会が報告書を取りまとめ、以下の（ア）から（ケ）を今後の見直しにおいて措置すべき事項と位置

付けている。

このうち、(ア) から (オ) の事項については、それを盛り込んだ改正法案が2016年3月に提出され、現在、国会で審議中であるが、内容を後退させることなく確実な成立を実現すべきである。また、(カ) から (ケ) の事項については、政省令の改正等により確実に措置すべきである（内閣府消費者委員会の特定商取引法の規律の在り方についての答申に関する会長声明（2016年1月29日））。

(ア) 「商品の販売」、「役務の提供」及び「権利の販売」という概念について整理を行い、その位置づけを明確化させつつ、指定権利制を見直し、規制の後追いという問題が解消されるよう、更に法制的・法技術的な観点から検討・整理を行い、必要な措置を講じること（特定商取引に関する法律における指定権利制の廃止を求める意見書（2013年12月19日））。

(イ) 電話勧誘販売においていわゆる過量販売に該当する取引が行われた場合に、消費者による解除を可能とするよう、解除権の導入を行うこと（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

(ウ) 消費者の事前の承諾等を得ることなく、事業者が一方的にファクシミリ広告を送信する行為について、行政庁による行政処分の対象として位置づけること（特定商取引法改正に関する意見書（2007年8月23日））。

(エ) 業務停止命令を受けた事業者の役員等が新たに別の法人で同種の事業を行うこと等が禁止されるよう必要な法律上の措置を講じること（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

現在最長1年となっている業務停止命令の期間について、より長期間市場から排除することができるようにするなどの法的措置を講じること。

(オ) 違反事業者の所在地が不明な場合でも適切に行政処分が行えるよう、公示送達による行政処分に関する規定を整備すること。

(カ) 事業者が消費者に支払いのために金融機関側に対して虚偽の申告をするように唆す行為について、主務省令を改正し、行政庁による指示の対象とすること（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

事業者が消費者を支払いのために金融機関等に連れて行く行為について、不適切といえない行為を除外した上で、主務省令で指示の対象と規定すること（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

金銭借入れ・預貯金引出しを勧める行為につき、事業者からの消費者に対する積極的な関与が認められる場合を指示の対象とすること（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

(キ) 現在既にキャッチ・セールス及びアポイントメント・セールスとして政令で指定されている方法によって営業所その他特定の場所に来訪させた消費者に対して、対面で勧誘目的を告げずに再度来訪を要請し、当初の来訪要請から不意打ち性が連続している状態で来訪した消費者に勧誘等を行う場合について、アポイントメント・セールスの規制が及ぶようにすること（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

SNS・電子広告といった来訪要請手段についても規制が及ぶようにすること（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

(ク) 美容医療契約を特定継続的役務と位置付けること（特定商取引に関する法律の適用対象の拡大を求める意見書（2012年5月1日））。

(ケ) 虚偽報告や検査忌避等に対し、行政処分が行えるよう主務省令において必要な措置を講じること。

立入検査の対象となる「密接関係者」の範囲を広げるため必要な政令改正を行うこと（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

イ 他方、上記専門調査会において見送られた以下の事項についても、今後消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである。

(ア) 訪問販売及び電話勧誘販売に事前拒否者への勧誘禁止制度を導入すること（特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書（2015年7月17日））。

(イ) 通信販売における虚偽・誇大広告に関し、取消権を付与すること（インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書（2012年2月17日））。

(ウ) インターネットモール事業者に対し、加盟店販売業者の実在性確認義務及び苦情の対応義務を課すこと（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

(エ) 複数の都道府県にまたがる被害事案に対する法執行について、国と都道



府県の役割分担を定めた政令を改正し、全国的被害事案や都道府県による行政処分のみでは不十分なケースについては、国が行政処分を行うべきことを明確にすること（特定商取引に関する法律等の改正を求める意見書（2015年5月8日））。

② 「④消費者契約法の見直し」について（50頁29行～51頁12行）

ア 消費者取引市場における事業者・消費者間の情報力格差の自律的な是正と消費者取引の適正化の促進を図るために、消費者契約に関する民事ルールである消費者契約法を拡充する必要があるとあり、具体的に実現すべき法改正の内容については、「消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）」（2014年7月17日）において示したとおりである。

イ 消費者委員会消費者契約法専門調査会は、2015年12月、重要事項（消費者契約法第4条第4項）の拡張、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型についての取消権の新設、取消権の行使期間の伸長、取消の効果に関する民法の特則規定の新設、不当条項として無効とする条項の類型の拡張・追加等について、法改正を行うべきとしつつ、その余の論点については、逐条解説に記載する等により解釈の明確化を図ることで対応したり、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとする報告書を取りまとめた。

同報告書において、法改正を行うべきとされた論点については、2016年3月に改正法案が提出され、現在、国会で審議中であるが、内容を後退させることなく確実に法改正を実現すべきである（消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）（2014年7月17日）、内閣府消費者委員会の消費者契約法の規律の在り方についての答申に関する会長声明（2016年1月29日））。

ウ また、同報告書が、解釈の明確化を図ることで対応すべきとする論点については、速やかに逐条解説への記載その他の方法により事業者、消費者、消費生活相談員等に周知するなどの施策が実施される必要があるところ、消費者基本計画工程表にも具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。

エ さらに、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされた論点についても、速やかに審議を再開して法改正を実現すべきであり、そのために、消費者基本計画工程表に、審議再開に向けた裁判例や消費生活相談事例の更なる分析等を始めとする検討作業の実施、それを踏まえた審議再開及び改正

法案提出の具体的なスケジュールを明記することが必要である（内閣府消費者委員会の消費者契約法の規律の在り方についての答申に関する会長声明（2016年1月29日））。

オ なお、法改正を実現すべきとされた論点であっても、例えば、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型への取消権の新設についても、取消権が認められる範囲は、過量な契約の勧誘に限られる限定的な範囲に止まるなど、必ずしも十分とはいえず、更なる範囲の拡張について引き続き検討する必要がある。

また、解釈の明確化を図ることで対応すべきとされた論点についても、その対応の実効性については改めて検証の上、見直しをする機会を設けるべきである。

③ 「⑥高齢者、障害者等の権利擁護の推進」について（51頁23行～52頁14行）

我が国の高齢社会の進展に伴う高齢者消費者被害・トラブルの深刻さに鑑み、徹底した調査分析を実施すると共に、諸外国における不招請勧誘への対策を広く調査し、高齢者の消費者被害・トラブルの防止のために、特定商取引法につき必要な改正を行い、かつ、高齢化の進展等による社会経済情勢の変化への対応等の観点から、消費者契約法を改正して、つけ込み型勧誘行為に対する規律等を導入すべきである（内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見書（2015年9月10日）、消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）（2014年7月17日）、特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書（2015年7月17日））。

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

① 「①電気通信サービスに係る消費者保護の推進」について（71頁3行～72頁14行）

電気通信事業法については、2015年5月に法改正が行われ、書面交付義務、初期契約制度、不実告知の禁止などが明記され、一定の改善がみられた。

しかしながら、現在、移動体通信について、一定の要件の下で、初期契約制度の適用を除外する省令案が提案されている。この点については、移動体通信を含めて初期契約解除制度を適用すべきである（電気通信事業における利用者保護の適正化を求める意見書（2014年1月16日））。

② 「③詐欺的な事案に対する対応」について（72頁25行～73頁5行）

無登録業者による詐欺的な事案や詐欺的な商法に対する対策として、以下の

法整備を行うべきである（未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書（2010年6月17日））。

ア 民事法規定の整備

（ア）金融商品取引法若しくは金融商品販売法に、無登録業者が金融商品を販売する契約を無効とし、又は、これを取り消すことができる旨の規定を置くべきである（一部実現済み）。

（イ）金融商品を販売する行為（登録業者による場合を除く。）には、自社の株式や社債を販売する場合を含め、特定商取引法が適用されることを、明確にすべきである。

イ 罰則の強化

（ア）無登録で金融商品取引業を行った者についての罰則を強化すべきである。

（イ）無登録業者の営業行為に、金融商品取引法の広告規制・書面交付義務・適合性の原則・説明義務の違反に相当する行為がある場合及び不招請勧誘に該当する行為がある場合は、刑を加重する定めを置くべきである。

ウ 迅速な行政対応を可能にするための法整備

（ア）金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する報告徴求及び立入検査の権限を認めるべきである。

また、報告拒否や検査拒否等については、罰則を設けるべきである。

（イ）金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する行政処分（業務停止）の権限を認めるべきである。

また、裁判所を通じた財産保全命令制度を設けるべきである。

（ウ）金融機関の更生手続の特例等に関する法律を改正し、破産手続開始の原因となる事実がある場合に当局から破産手続開始の申立てを行える範囲を、金融商品取引業者全般だけでなく、無登録業者にも拡大すべきである。

③ 「④投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備」について（73頁6行～13行）

クラウドファンディングについて、以下の法整備を行うべきである（「平成26年金融商品取引法等改正（1年以内施行）等に係る政令・内閣府令案等」に関する意見書（2015年3月12日））。

ア 電子募集取扱業務における映像面上の表示等について（金商業等府令第146条の2）、より見やすい表示と投資商品としての特性及びリスクの具体

的内容の表示を求め、金融商品取引業者が電子募集取扱業務において有価証券の取得の申込みを受ける前に投資者の理解を確認すべき旨の定めを設けるべきである。

イ 発行者の財務状況、事業計画等の審査等について（金商業等府令第70条の2第2項）、その内容を具体化し、応募代金の払込み後の発行者の顧客に対する情報提供を確保するための措置（金商業等府令第70条の2第2項第6号）として、金融商品取引業者のウェブサイト上に、当該情報を掲載することを求めるべきである。

ウ 電話や対面による勧誘の禁止について（金商業等府令第117条第1項関連）

（ア）第1種少額電子募集取扱業者及び第2種少額電子募集取扱業者には、電話や対面による勧誘が認められないこと、及び電話や対面により取得の申込みを受けることが認められないことを金商業等府令第117条第1項の禁止行為として定めることにより、明確化すべきである。

（イ）第1種金融商品取引業者及び第2種金融商品取引業者についても、金融商品取引法第29条の2第1項第6号に該当する電子募集取扱業務については、金商業等府令の規定において電話や対面による勧誘を禁止すべきである。

④ 「⑤金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直しの検討」について（73頁14行～29行）

プロ向けファンドに関する制度の見直しとして、平成27年改正金融商品取引法の迅速適正な執行及び更なる法整備を行うべきである（プロ向けファンドに関する制度整備の早期実現と実効性のある運用を求める意見書（2015年2月19日）、金融商品取引法改正に伴う政省令等の改正に関する意見書（2015年12月10日））。

ア 適格機関投資家等特例業務の届出において、不適切なファンドについての届出を受理しないこと。その実効が確保されるよう、特例業務届出者及び適格機関投資家の要件を適切に設定し届出事項の拡充を図ると共に、審査の充実を図ること。具体的には、適格機関投資家等特例業務の届出書の記載事項について、監督指針等において具体的項目や具体例を示すなど、明確化を図るべきである。届出書の添付書類については、出資契約書のひな型、契約締結前交付書面又は契約締結時交付書面の提出を求めるべきである。

イ 投資判断能力を有する一定の投資家及び特例業務届出者と密接に関連する者以外の者にプロ向けファンドが販売される事態が生じないように、制度の具体化と運用に当たって配意すること。特に、販売時に、特例業務届出者により、販売が認められる投資家に該当することの確認が確実に行われるように制度の具体化を図るべきである。特に、適格機関投資家等特例業務の相手方としての富裕層個人の要件（金商業等府令案第233条の2第3項第1号）は客観性をもって確認されることが必要であることを明確にすべきであり、悪質な業者により、プロ向けファンドの販売が許されない投資者に販売がされたときには、行政処分や刑事責任の追及が適切に行われること。

ウ プロ向けファンドの販売が許される一般投資家への販売においては、適合性の原則、書面交付義務及び説明義務等の登録業者と同様の行為規制が適正に確保されること。顧客に対し分かりやすい説明が求められる事項として「適格機関投資家等特例業務が本来プロ向けの制度であること」を定めるべきである。また、投資者から説明を受け理解したことの確認書を得ることを求めるべきである。

エ 事業実態・運用実態がない業者や資金を流用する業者等に対する実効的な監督や責任追及が可能となることにも配意して、届出書等の内容や事業概況の公表、事業報告書の作成・提出、帳簿作成・保存等の制度を整備すること。

適格機関投資家に関する情報については、投資者への適切な情報提供の在り方を検討すべきである。

オ 海外の業者や海外での運用等についても法執行の充実を図ること。

⑤ 「⑦安全・安心なクレジットカード利用環境の整備」について（74頁9行～21行）

ア 「産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジット取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。」とされているところ、2015年7月、同小委員会が「報告書～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～」を取りまとめた。

同報告書において措置を講ずるべきとされた以下の事項については、速やかに立法化等の対応を講ずるべきである。

(ア) アクワイアラー（加盟店契約会社）及びPSP（ペイメントサービspb

ロバイダー、いわゆる決済代行業者の一部) (以下「アクワイアラー等」という。) について登録制を導入すること (クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書 (2013年7月19日), 経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書 (2015年1月14日))。

(イ) アクワイアラー等に加盟店調査義務を課すこと (クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書 (2013年7月19日), 経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書 (2015年1月14日))。

イ 他方, 上記小委員会において見送られた以下の事項についても, 今後消費者トラブルの推移を注視の上, 改めてその導入を検討する機会を設けるべきである。

(ア) マンスリークリア取引について, 抗弁の接続制度を設けること (クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書 (2013年7月19日), 経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書 (2015年1月14日))。

(イ) マンスリークリア取引について, イシューアーに苦情処理義務を課すこと (クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書 (2013年7月19日), 経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に関する意見書 (2015年1月14日))。

⑥ 「⑧商品先物取引法の迅速かつ適正な執行」について (74頁22行～35行)

商品先物取引について, 不招請勧誘禁止規制を維持すべきである (商品先物取引についての不招請勧誘規制の維持を求める意見書 (2012年4月11日), 商品先物取引法施行規則及び商品先物取引業者等の監督の基本的な指針の改正案に対する意見書 (2014年4月16日), 商品先物取引法施行規則の一部を改正する省令に関する意見書 (2015年2月20日), 不招請勧誘規制の強化を求める意見書 (2015年5月7日))。

⑦ 「⑨民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護」について (75頁1行～17行)

ア 原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」

の周知徹底を図り，民間賃貸住宅をめぐるトラブルの防止に努めるべきである（社会資本整備審議会住宅宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書（2009年9月18日），「民間賃貸住宅政策について（意見募集）」に対する意見書（2010年1月29日））。

イ 家賃債務保証会社に対する業務の適正化により，消費者である賃借人の居住の安定を図り，その権利を擁護する取組については，登録制，不当な取立て行為の禁止，家賃等弁済情報提供事業の禁止等を含む規制など，法的な規制により実現が図られるべきである（社会資本整備審議会住宅宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書（2009年9月18日），「民間賃貸住宅政策について（意見募集）」に対する意見書（2010年1月29日），家賃等弁済情報提供事業の禁止を含む抜本的見直し求める会長声明（2010年9月24日），賃借人居住安定化法案（追い出し屋規制法案）の早期制定を求める会長声明（2011年10月13日），賃借人居住安定化法案（追い出し屋規制法案）の制定を求める意見書（2012年6月28日））。

なお，民間賃貸住宅を利用した住宅セーフティネットの新たな仕組みの構築について社会資本整備審議会住宅宅地分科会に設置された住宅セーフティネット小委員会で検討が開始され，家賃債務保証業者などの居住支援関連サービスとの連携や，「家賃支払い等について問題のない登録住宅入居者の契約更新を阻害しないための仕組み」，「登録住宅において，家賃滞納者や不良入居者への対応ルールを事前明示する仕組み」などに留意することが指摘されているが，賃借人を保護する行為規制がなされないまま家賃債務保証業者等のサービスを住宅セーフティネットに利用することは，住宅確保要配慮者の居住の安定を損なうことが懸念され，家賃債務保証業務への行為規制をまず実現すべきである。（「民間賃貸住宅政策について（意見募集）」に対する意見書（2010年1月29日））。

ウ 国土交通省が設置した賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会において，「借主に対する管理内容の説明等の適切な実施，業界内における借主からの相談窓口の整備，賃貸契約締結前における適切な管理メニュー（中略）の提示等」の賃借人の利益保護の観点からのルールの見直しについて，今後の検討課題とされ，また，法制化についても，「更に幅広く検討が進められる」べきとされたが，上記の家賃債務保証業者に対する行為規制と同様の規定の法制化を講じる必要がある（「民間賃貸住宅政策について（意見募集）」

に対する意見書（2010年1月29日）。

エ 家賃債務保証会社や賃貸住宅管理業者による家賃等の取立てや立退要求に際しては、弁護士法第72条、第73条の潜脱にならないように、規制を図るべきである（「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案第61条」に関する意見書（2010年4月19日））。

⑧ 「⑩住宅リフォーム等における消費者保護」について（75頁18行～76頁15行）

ア 新たに設けられた事業者団体登録制度については、その運用実態、これによるリフォーム事業者の適正化や被害防止の実効性等の検証を行う必要がある。また、そもそも事業者団体を通じた取引の適正化には限界があり消費者保護としては不十分であると言わざるをえない。500万円未満の工事のみを行うリフォーム業者に対しても営業許可制度を適用できるように建設業法を改正することや、リフォーム工事についても、建築士による設計・監理及び建築確認・検査制度を厳格に要求すること等の施策が実施されるべきである（リフォーム被害の予防と救済に関する意見書（2011年4月15日））。

イ リフォーム瑕疵保険等の保険制度については、一定評価できるものであるが、任意の制度であるための限界がある。リフォーム被害の救済をより十全に図るため、リフォーム業者に営業実態に応じた営業保証金を供託させる制度又は被害発生に備えた強制加入の賠償責任保険制度（新築住宅については導入済み）を設けることが求められる（リフォーム被害の予防と救済に関する意見書（2011年4月15日））。

⑨ 「⑪高齢者向け住まいにおける消費者保護」について（76頁16行～27行）

ア 高齢者向け住まいにおいては、厚生労働省が、2015年3月30日付けで、「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」を改正し、サービス付き高齢者向け住宅であっても、有料老人ホームの実体を有するものについては届出をすべきであるとしたところであり、無届けの高齢者住宅による一時金返還に関する高齢者の被害をなくすよう努めるべきである。

イ 前払金の適正化について引き続き取り組むべきである（高齢者施設の入居一時金等の問題に関する意見書（2011年2月18日）、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅における入居一時金の想定居住期間内の



初期償却に関する意見書（2012年6月15日）。

- ⑩ 「⑩リスクの高い取引に関する注意喚起」について（78頁33行～79頁4行）

一般投資家に販売される投資信託については、注意喚起をするだけでは被害予防や救済には不十分である。一般投資家に適さない複雑な仕組みの商品やリスクの高い商品が販売されることのないよう、投資信託・投資法人法制について、商品規制（商品の内容を画する運用規制を含む。）に関する規定を整備すべきである（投資信託・投資法人法制の見直しに関する意見書（2012年6月15日））。

(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

- ① 「④インターネット上の消費者トラブルへの対応」について（81頁30行～82頁7行）

インターネットを用いた取引においては、取引相手の属性や信頼性、商品や権利、役務の内容、性質、効用等を十分確認できず、インターネット上の広告や表示を見てこれらを判断するよりほかはない。このように、公平で公正な取引が行われていることを的確に判断する方法がないため、インターネットを利用した通信販売においては、特に広告表示の適正が重要となる。

にもかかわらず、インターネット取引における広告の中には重要事項について不実の表示をしているものや不利益事実を表示していないもの、断定的判断を提供する表示をしているものなどが多数存在している。

この種の事案については、申込みの意思表示を取り消すことができるという民事ルールを導入することが、消費者紛争の解決のために有用である。

そこで、インターネット取引における広告に関しては、重要事項についての不実表示や不利益事実の不表示、断定的判断を提供する表示等があった場合に当該契約の申込みの取消しを可能とする特定商取引に関する法律の改正を行うべきである（インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書（2012年2月17日））。

- ② 「④インターネット上の消費者トラブルへの対応」及び「⑤電子商取引環境整備に資するルール整備」について（81頁30行～82頁16行）

電子商取引において被害を受けた消費者が、加害業者に対して適切に責任を追及する機会が保障されるよう、プロバイダ責任制限法（特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律）の改正を行うべきである（プロバイダ責任制限法改正についての要望書（2013年11月

6日),「プロバイダ責任制限法検証に関する提言(案)」に対する意見書(2011年6月30日))。

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止, 取締り

① 「①特殊詐欺の取締り, 被害防止の推進」について(86頁3行~86頁最終行)

特殊詐欺事案に対する対策として, 以下の法整備を行うべきである。

ア 携帯音声通信事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律を改正し, 固定電話・IP電話(インターネットプロトコル電話)を適用対象とすると共に, 固定電話・IP電話のレンタル業者に対しても, 本人確認義務を課すなどの規制を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日))。

イ 取締役, 監査役又は執行役の就任の登記申請について, 当該登記の申請時の本人確認資料として印鑑登録証明書を要求すべきである(「商業登記規則等の一部を改正する省令案」に関する意見書(2014年12月4日))(一部実現済み)。

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(1) 消費者教育の推進

① 「①消費者教育の総合的, 体系的かつ効果的な推進」について(104頁3行~17行)

消費者教育は「学校」だけでなく, 「地域, 家庭, 職域その他様々な場」で行われる必要がある以上, 「地域, 家庭, 職域その他様々な場」において「消費者市民社会」の概念の普及に積極的に努めるとともに多様な主体と連携して, 消費者市民教育の具体的な実践の普及策を講ずるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日), 「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。

② 「②地域における消費者教育推進のための体制の整備」について(104頁18行~105頁1行)

消費者教育推進地域協議会の設置, 消費者教育推進地域計画の策定の数についてはそれぞれ増加しているが, まだ設置, 策定されていない地方自治体もある。いずれか又はいずれも未設置, 未策定の地方自治体については, 国が積極的に設置・制定の働きかけを行うべきである(消費者の権利を保障し消費者市

民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（2011年4月15日）。

学校、地域等においては消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言い難い状況にあるので、「地域における先駆的取組」の紹介については、更に積極的に進めるべきである（「消費者基本計画」の検証・評価（平成25年度）及び計画の見直しに向けての意見書（2014年4月18日））。

- ③ 「④消費者教育に使用される教材等の整備」について（105頁10行～17行）

教材等の整備については、引き続き進める必要がある。（消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（2011年4月15日））

- ④ 「⑤教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基盤的な情報の整備と体制作り）」について（105頁18行～最終行）

文科省と消費者庁の間の連携は勿論必要であるが、現場の実情に合わせて、i) 消費者教育に充てる時間の確保、ii) 教職員に対する研修の強化及び地域における人材活用の方法の充実、iii) 生徒が現在社会を生き抜く力（基本計画（素案）では「主体的に社会に参画し自立して社会生活を営むために必要な力」とされている。）を身に付けられる内容にすることが必要である。また、そのための授業時間の確保も重要である。（消費者基本計画（素案）についての意見書（2015年2月18日））。

- ⑤ 「⑥学校における消費者教育の推進」について（106頁1行～107頁2行）

消費者教育は、これまでの学校教育でも行われていたものの、教員養成の点や授業時間の確保などにおいてその位置付けは重要視されてこなかった。消費者市民教育を行っていく上では、各教育分野との連携や法教育（市民教育を含む）など外部者との連携が必要である。（消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（2011年4月15日））。

- (2) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

- ① 「①消費者団体等との連携及び支援等」について（114頁3行～14行）

高齢者等の消費者被害予防のネットワークの在り方については、連携すべき機関や、支援の在り方を適切に整理し、真に実効性のあるものが構築されるように支援をなすべきである（高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネット

ワークづくりに関する意見書（2013年12月19日）。

② 適格消費者団体による差止請求権の実効化（115頁最終行以降に追加すべき事項）

現在の適格消費者団体の活動は、事業者の不当な行為に対する差止請求業務を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現のために極めて大きな役割を果たしている。しかしながら、行政からの直接的な財政支援は一切なく、会員からの会費等の金銭的拠出と運営に携わる消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者等の専門家をはじめとする会員のボランティアによる活動に支えられているのが実情であり、財政基盤の充実が急務である。

消費者が主役となって選択・行動できる社会を形成するためには、表示の適正化が重要であり、その際適格消費者団体による不当表示に対する差止請求権が有効に機能することが求められる。

このように消費者団体による自主的活動は極めて重要である。にもかかわらず、この項において適格消費者団体の差止請求権の強化について何らの記載もなされていない。適格消費者団体及び特定適格消費者団体の活動の公益性と実情に鑑み、情報面の支援策はもとより、直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである（消費者基本計画（素案）についての意見書（2015年2月18日））。

また、適格消費者団体が景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟を行う際には、相手方事業者が表示の根拠となった合理的かつ客観的資料を提出しない場合は優良誤認表示と推定する規定の新設等、立証手段の強化を検討すべきである（不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書（2011年8月18日））。

(3) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

① 「②公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保」について（118頁22行から119頁36行）

「料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う」というが、電気料金の値上げが十分なコスト削減努力を行った上でのものか、計算過程に虚偽が含まれていないかを厳しく審査すべきである（「電力システム改革の基本方針」についての意見書（2012年9月13日））。

5 消費者の被害救済，利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済，苦情処理及び紛争解決の促進

- ① 「①消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の円滑な施行」について（129頁3行～18行）

消費者裁判手続特例法につき，政令，内閣府令，ガイドラインについては2015年11月に公布・公表され，同法の施行日は2016年10月1日と定められたが，本制度についての周知・広報については未だ十分とはいえず，引き続き，積極的な取組が行われるべきである。

施行後においては，より実効性のある制度とするために，制度の実施状況を踏まえ，ガイドライン等の随時の見直しを行うほか，本制度において対象となる請求権及び損害の範囲等の拡大はもとより，手続モデルとしてのオプト・アウト型の制度やオプト・アウト方式を組み込んだ総額判決制度の導入も含め，制度の拡充に向けた見直しを積極的に行うべきであり，本法附則第5条に則り，遅くとも施行から3年が経過する2019年度には見直しに着手することを工程表にも明記しておく必要がある（消費者基本計画（素案）についての意見書（2015年2月18日），「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案」に対する意見書（2012年8月31日））。

- ② 「⑧「振り込め詐欺救済法」に基づく被害者の救済支援等」について（131頁24行～31行）

消費者庁に設置された消費者の財産被害に係る行政手法研究会が取りまとめた報告書「行政による経済的不利益賦課制度及び財産の隠匿・散逸防止策について」を踏まえ，第1に，政府が，専門調査会又は研究会を速やかに設置して，消費者庁に破産手続開始申立権を付与することが適切な事案の要件等を検討し，早期に立法による実現をすべきこと，第2に諸外国の制度も参考にして，特に悪質商法による消費者被害救済のため，事業者の資産を迅速に保全した上で消費者の被害回復を図る制度を実現すべく，検討チームを速やかに立ち上げて，立法化に向けた具体的検討を開始することが必要である。工程表においては，平成28年度（2016年度）から，加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討に入ることになっているが，加害者が利得したまま被害者への救済が進まない一方，特殊詐欺被害が依然として多大な被害を生んでいる状況から，前倒しを含めて早期に，その実現にむけた検討チームを立ち上げるなど具体的に着手すべきである（消費者庁「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の報告書に対する会長声明（2013年6月14日），消費者基本計

画（素案）についての意見書（2015年2月18日）。

(2) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

- ① 「①越境消費者トラブルへの対応の強化」について（139頁3行～15行）  
越境消費者トラブルへの対応の強化に関し、国民生活センターの越境消費者トラブルの相談体制を充実させると共に、越境消費者ADRの創設に向けた調査・検討を直ちに行い、越境取引及びその紛争解決におけるルールの国際共通化に向けた議論を開始すべきである（越境取引における消費者紛争窓口の恒常化等に関する意見書（2013年7月10日））。

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(1) 国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化

- ① 「①消費者行政に対する更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置）」について（144頁3行～14行）  
ア 消費者政策に関する専門家の育成が重要な課題であるが、その具体的内容が何ら示されていない。消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまでに研修の充実や国家資格化や雇止めの抑止などの施策が行われてきたが、まだ道半ばである。引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである（「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」（原案）に対する意見書（2012年6月28日））。

イ 消費者庁が、特命担当大臣の下で政府全体の消費者保護政策を推進する司令塔機能を果たすと共に、消費者被害事故などの緊急事態に対処し、所管する法制度について迅速な企画・立案・実施を行う機能を果たすためには、担当大臣、各省庁及び国会と同一地域に存在することが不可欠であり、これに反するような地方移転をすべきではない（消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書（2015年11月20日））。

- ② 「③消費者委員会の事務局体制の充実・強化等」について（144頁22行～34行）

消費者委員会は消費者庁等からの諮問事項を審議するほか、任意のテーマを自ら調査して他省庁への建議等を行うという監視機能を有しており、他省庁からの諮問の場合に諮問した省庁等との連絡を密にすることはもちろん、建議等の監視機能の行使においても、他省庁や関連事業者、事業者団体からの事情聴取・協議も頻繁に行うことになるので、地方移転をすべきではない（消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書（2015年11月20日））。

- ③ 「⑤国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化」について（145頁12行～27行）

国民生活センターが、全国の消費生活相談情報の分析を踏まえて消費者保護関連法制度・政策の改善に向けた問題提起や情報提供を効果的に行うためには、消費者庁及び消費者委員会と密接に連携して分析及び情報交換を行うことが必須であり、また、消費生活センター・消費生活相談窓口支援の中核機関としての機能を果たすためにも地方移転をすべきではない（消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書（2015年11月20日））。

- ④ 「⑥消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化」について（145頁28行～32行）

2014年4月の総務省の「消費者取引に関する政策評価書」における勧告では、消費者庁に対し「その司令塔機能を発揮して」政府全体の具体的施策目標を設定し、個々の施策の体系化、構造化を図り、これを次期消費者基本計画の改定に反映し、推進することを求めている。基本計画（素案）では、現行の消費者基本計画と比べて、消費者庁の司令塔機能をより強く発揮することを明記し、どの部分が従来と比べて施策の体系化、構造化が図られているかを明らかにすべきである（消費者基本計画（素案）に対する意見書（2015年2月18日））。

## (2) 地方における体制整備

- ① 「①地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等」について（153頁3行～154頁20行）

ア 地方公共団体の消費者行政は、その基盤がなお不十分である。財政的支援を含めて、更なる国による積極的な支援が求められている（新たな「消費者基本計画（素案）」に対する意見書（2010年2月18日）、「消費者基本計画」の検証・評価（平成25年度）及び計画の見直しに向けての意見書（2014年4月18日））。

イ 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまでに研修の充実や国家資格化や雇止めの抑止などの施策が行われてきたが、まだ道半ばである。引き続き、これらの施策を数年間かけて推進すべきである。また、消費者行政担当職員は減少傾向が続いている。消費者庁は、地方の消費者行政担当職員が増員されるよう地方公共団体へ働きかけること、消費者庁と国民生活センターは、消費者行政担当職員の資質の向上に向けた抜本的な研修の充実に取り組むことが必要である（「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域

社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(2012年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日))。

- ② 「②地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会, 消費生活協力員, 消費生活協力団体)」について(154頁21行～155頁3行)

ア 地域の見守りネットワークの構築について, 地域における見守りに関する先進事例の収集と情報提供を行い, 消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用を支援することにより, ネットワークの構築を推進するとされているが, それだけではなく, 協力員・協力団体となりうる人材育成や団体に対する支援が取り組むべき施策を進めるべきである(消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年11月21日))。

イ 消費者教育の推進の項目において, 「地域における連携・協働を支援するコーディネーターや教職員への研修等による消費者教育の人事の育成, 地域での消費者教育の担い手となる消費生活サポーター等の養成講座の実施の支援を行う」とされているが, 本項目には人材育成に関する記述が見当たらない。地域ネットワークの形成のためにも地域で消費者問題について関心を持って行動する人材(消費者安全法における消費生活協力員等)の育成とその活動に対する継続的支援が不可欠であり, 国において, 消費生活協力員等の人材育成のため, 研修カリキュラムの整備, 都道府県など人材育成に取り組む自治体に対する研修費等の財政援助, 簡易な資格認定制度の整備等の具体的支援策が更に検討されるべきである(消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年11月21日))。

- ③ 「④都道府県における法執行強化」について(155頁19行～27行)

消費者問題は複数都道府県にまたがり広域的に発生することがほとんどであることから, 国における執行力を強化すると共に, 国(消費者庁, 経済産業省)と都道府県間の情報共有と連携を強化し, 事案によって国と都道府県が役割分担するなどの対策が更に検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。

- ④ 「⑦消費生活相談情報の活用」について(156頁14行～26行)

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の入力業務は,



相談員相互の情報交換の意味と共に、消費者安全法に基づく消費者事故情報の国への通知の意義を有するものであるが、地方の相談窓口における入力負担は相当大きい。全国からできるだけ漏れなく、迅速かつ正確な情報入力を確保するためには、P I O－N E Tの入力及び内容チェックに係る人件費の一定割合を国が継続的に負担することが検討されるべきである（「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」（原案）に対する意見書（2012年6月28日）、消費者基本計画（素案）に対する意見書（2015年2月18日））。

以上