

## 「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書

2018年（平成30年）3月14日

日本弁護士連合会

消費者庁は、2018年2月22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（9頁）

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（10頁）

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、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る。こうした不適切な施工を防止するためには、既存の制度を前提とした対応では不十分であり、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ともに、

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（建築基準法改正に関する意見書（1997年10月17日）、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」及び「④製品安全に関する情報の周知」について（21頁～22頁）

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の周知はテレビやラジオ等を利用することが効果的であり、消費者庁において、メディアと連携し、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。

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 「①消費者安全調査委員会による事故等原因等調査の実施」について（26頁）

調査を完了した場合の勧告に限らず、調査の過程等の再発防止策等の意見についても、これを尊重した速やかな対処がなされるべきである（「消費者安全調査委員会」による消費者事故等の調査についての意見書（2012年3月2日））。

② 「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（27頁）

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））。

③ 「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（28頁）

製品事故に起因する可能性がある火災について、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））。

④ 美白化粧品白斑被害及び茶のしずく石鹼被害等について【28頁最終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いることから、以下の施策を実施すべきである（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））。

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ともに、承認審査体制を強化すべきである。

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ともに、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。

(4) 食品の安全性の確保

① 「⑨食品のトレーサビリティーの推進」について（43頁）

現行法ではトレーサビリティー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。また、食品衛生法第3条第2項の記録（仕入れ元等に係る記録）の作成及び保存の責務を法的義務とすべきである（「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）、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書（2016年12月16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（48頁）

課徴金制度については、施行後の事例も出てきているところであるが、今後

とも厳正な執行による実効性ある制度としていくことが求められる（「課徴金制度の在り方に関する論点整理」についての意見書（2016年11月15日））。

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行うべきである（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 ステルスマーケティングについて【49頁最終行以下に追加すべき事項】

消費者に広告と気付かれないように行われる，いわゆるステルスマーケティングと呼ばれる広告手法は，一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為であるが，現在の景品表示法には直接にこれを規制する規定がない。そこで，不当な表示の禁止（景品表示法第5条）の対象に，この種の表示を追加すべきである（ステルスマーケティングの規制に関する意見書（2017年2月16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（56頁）

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現状に鑑みれば，「医療機関ホームページガイドライン」，「指導事例等の情報共有」による自主的取組の促進，消費者への美容医療サービスを受けるに当たって留意すべき事項の周知等の取組では不十分である。この点，56頁に記載のとおり，医療法改正により，美容医療の領域に限らず，医療全般について同法上の「医療広告」とみなされていなかったウェブサイト・折込広告・TVCM・看板等についても，その表示内容が虚偽・誇大にわたる場合には，報告徴収・立入検査，罰則，中止・是正命令等の強制力を伴う行政措置をとることができる制度が導入され，ネットパトロール事業による監視体制の強化もとられているが，なお，規制の実効性について注視していくべきである。生命・身体の安全に関わる問題であり，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【57頁最終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，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

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、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、ガイドラインの規制対象とすべきである（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（62頁～63頁）

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、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方など取組が遅れている重要課題について、早急に具体的検討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に関与できるようにすること等、根本から制度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）、機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会報告書に対する意見書（2017年2月16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を増員するとともに、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）、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書（2016年12月16日）、「食品表示基準の一部を改正する内閣府令（案）」に関する意見募集に対する意見書（2017年4月21日））。

② 「②健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化」について（63頁～64頁）

「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書の提言、及び消費者委員会の建議を踏まえ、i) 健康増進法への不実証広告規制の導入、ii) 健

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，その他の「いわゆる健康食品」に関する啓発活動については，これらを購入する者に高齢者も多く，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に鑑み，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を行うなど，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（64頁～65頁）

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」報告書が提言し，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 民法の成年年齢引下げの動きに関連する事項【73頁最終行以下に追加すべき事項】

ア 民法の成年年齢の引下げには，慎重であるべきである。仮に引き下げる場合であっても，少なくとも，以下の法改正が引下げと同時にされるべきである（民法の成年年齢の引下げに関する意見書（2016年2月18日），民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書（2017年2月16日））。

(ア) 消費者契約法に，事業者が消費者の判断力，知識，経験等の不足につけ込んで締結させた契約について，消費者が契約を取り消すことができる規定を定めること。

(イ) i) 18歳，19歳の若年者の特定商取引（通信販売及び連鎖販売取引

を除く。)について、勧誘の際の適合性の確認を事業者に義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。ii) 18歳、19歳の若年者の一定額を超える通信販売について、事業者に適合性の確認を義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。iii) 18歳、19歳の若年者の連鎖販売取引について、若年者に対する勧誘を全面的に禁止し、若年者に取消権を付与すること。

(ウ) 割賦販売法を改正し、18歳、19歳の若年者がクレジット契約をする際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。

(エ) 18歳、19歳の若年者が貸金業者から借入れ(キャッシング)等を行う際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。

イ 消費者教育推進法の趣旨に則って、成年年齢到達前の小学校・中学校・高等学校における消費者教育の内容及び体制の充実、成年年齢到達後の大学・専門学校における消費者教育の内容及び体制の充実など、質的にも量的にも抜本的な見直しを行うべきである。

ウ 仮に引下げが行われる場合も、施行日までは、上記のアの周知及びイの施策の効果の浸透が確保されるよう十分な期間が置かれるべきである。

エ なお、若年者の消費者被害の実態に鑑みれば、上記ア(イ)~(エ)で指摘した施策の対象となる「若年者」を「満18歳から満22歳までの者」とすることを検討すべきである。

## ② 「②特定商取引法の見直し」について(70頁)

ア 今回の改正において見送られた以下の事項について、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(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))。

(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。

(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。

(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。

(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は国が行政処分を行うべきことを明確にすること。

イ 民法の成年年齢の引下げが仮に行われる場合、特定商取引法について前記  
①ア(イ)の改正が成年年齢引下げと同時にされるべきである。

③ 「④消費者契約法の見直し」について（71頁）

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べきであり、具体的には、「消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）」（2014年7月17日）で提言した内容への法改正が行われるべきである。

イ 平成28年改正消費者契約法（平成29年6月施行）の実効性を確保するため、引き続き、消費者、事業者、消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、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（「消費者基本計画工程表」改正素案についての意見書（2017年4月28日））。

ウ 平成29年8月に取りまとめられた消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書において、法改正を行うべきとされた事項については、ネット取引における消費者被害や高齢者の消費者被害が後を絶たない現状に鑑みると、対応を先延ばしすることは到底認められず、2018年（平成30年）の通常国会において提出された改正法案の早期成立を目指すべきである（内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書（2017年8月24日））。

また、法改正後においては、実効性を確保するため、消費者、事業者、消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にもより具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。

さらに、同報告書において措置すべきとされたにもかかわらず改正法案に盛り込まれなかった論点（消費者契約法第9条第1項の「平均的な損害の額」に関する消費者の立証責任を軽減するための推定規定の導入）、同報告書において今後の課題として検討を行うべきとされた論点及び2017年（平成29年）8月8日付け消費者委員会の内閣総理大臣に対する答申において早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題として付言された事項並びに同報告書に対する当連合会意見書において指摘した同報告書の提案内容で不十分な点については、速やかに検討の上、必要な措置が講じられるべきであり、その具体的なスケジュールを明確に工程表に示すべきである。とりわけ、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のうち非作出型のつけ込み型不当勧誘に対する消費者取消権の付与及び事業



者の義務として「当該消費者の需要及び資力に適した商品及び役務の提供について、必要かつ合理的な配慮をする」旨の規定も設けることについては、高齢者保護のみならず、仮に政府において民法の成年年齢の引下げを行う場合の若年者保護の措置として必要不可欠であり、直ちに対応がなされるべきである（内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書（2017年8月24日）、「消費者契約法の一部を改正する法律案の骨子」についての会長声明（2018年2月22日））。

④ 「⑥高齢者、障害者等の権利擁護の推進」について（72頁～73頁）

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ともに、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るべきである（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）、「消費者契約法の一部を改正する法律」及び「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明（2016年5月25日））。

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

① 「③詐欺的な事案に対する対応」について（92頁）

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）、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））。

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) 特定商取引法改正（2016年6月公布）で、指定権利を特定権利とし、役務の解釈を見直すことにより、規制の隙間がなくなるとされたが、組合契約・匿名組合契約・投資事業有限責任組合契約・有限責任事業組合契約などの形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利などの扱いが明確でない面があり、これらが規制対象となることを、明確化すべ

きである。

#### イ 罰則の強化

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。

### ② 「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（93頁）

クラウドファンディングについて、適切な運用を確保すべきである（「金融審議会 新規・成長企業へのリスクマネーの供給のあり方等に関するワーキング・グループ報告」に関する意見書（2014年2月20日）、「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 電子募集取扱業務の映像面上の表示等の適正が確保されるべきである。

イ 発行者の財務状況、事業計画等の審査等が適切に確保されるとともに、審査等の情報提供が適切に確保されるべきである。

ウ ウェブサイト上における掲示板の扱い（開設の是非、開設を認める場合には投資者への注意喚起、問題情報の判断や削除等）、行動ターゲティング広告（その是非、規制の在り方等）、システム障害（システム障害防止のための措置やシステム障害が生じた場合の責任の在り方等）、紛争に際しての証拠の確保のためのデータの保持等について、適切な規制を整備すべきである。

### ③ 「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」について（93頁）

プロ向けファンドに関し、適切な運用を確保すべきである（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よう、審査の充実を図ること。

イ 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客観性をもって行われることを確保すること。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 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慮して、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・保存等の制度を運用すること。

エ 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。

④ 「⑥不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用」について（93頁）

「小規模不動産特定共同事業」につき、i) 適切な参入条件を定め、適切な審査を行うべきである。また、ii) 勧誘の際の説明事項として事業計画の内容（合理的な賃料水準・空き室率を前提とした賃料収入、経費負担や修繕費用負担、想定売却価格等を前提とした収支計画）等を適切に定め、空き室の発生、賃料の下落、物件の価値の下落等のリスクに関する注意喚起を行うなど、適切な勧誘が確保されるべきである。さらに、iii) 不動産の取得及び売却の際のデューデリジェンスや利益相反防止体制等について、金融商品取引業者向け監督指針VI-2-6-3に準じた評価項目を定めるなど、監督指針の充実を図るべきである（不動産特定共同事業法の見直しに関する意見書（2016年11月15日）、不動産特定共同事業法施行規則の一部を改正する命令案及び「不動産特定共同事業の監督に当たっての留意事項について」の一部改正案に対する意見書（2017年10月26日））。

⑤ 「⑨安全・安心なクレジットカード利用環境の整備」について（96頁）

今回の改正において見送られた、i) マンスリークリア取引における抗弁の接続、及び、ii) マンスリークリア取引におけるイシューアの苦情処理義務について、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（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 「⑩商品先物取引法の迅速かつ適正な執行」について（97頁）

商品先物取引について、不招請勧誘禁止規制を維持し、その実効性を高める持続的な手当てをすべきである（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 「⑬民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護」について（98頁～99頁）

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ため、家賃債務保証会社の義務的登録制、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の規制の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を求める会長声明（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））。

ウ 住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）改正では、家賃債務保証を適正に行う事業者についての情報提供や、居住支援法人による家賃債務保証の実施等が導入されたが、家賃保証をめぐるトラブルの現状や多くの住宅確保要配慮者が社会的に弱い立場にあることに鑑みれば、その保護が十分とはいえず、家賃債務保証業において、少なくとも前記イ記載の制度が早期に整備される必要がある。また、住宅確保要配慮者を支援するため、公的保証の拡充及び居住支援の取組強化

による雇用や社会保障におけるセーフティネットとの連携等を図るべきである（セーフティネット住宅における家賃債務保証の在り方に関する会長声明（2016年12月8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））。

エ 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））。

オ 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、規制を徹底すべきである（「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））。

カ 家賃債務保証業者を義務的登録制とする法規制の実現、「追い出し」行為を抑止するため禁止行為の明確化等を図るべきである（「家賃債務保証業者登録規程案」に関する意見の募集に対する意見書（2017年7月19日））。

⑧ 「⑭住宅リフォーム等における消費者保護」について（99頁～100頁）

ア 事業者団体登録制度については、その運用実態や、同制度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。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って、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、一定評価できるが、任意の制度であるため限界がある。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（201

1年4月15日))。

⑨ 「⑮高齢者向け住まいにおける消費者保護」について（100頁）

高齢者向け住まいにおいては、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 「⑲探偵業法の運用の適正化」について（103頁）

探偵業者に関する消費者被害を未然に防止するため、探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法について以下のとおり改正すべきである（探偵業の業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書（2017年6月15日））。

ア 探偵業者の調査の方法に「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」を加えること。

イ 探偵業務の広告につき、重要事項の適切な表示を求めること。

ウ 探偵業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものであることについて、書面を交付して説明しなければならないものとする。

エ 消費生活センター以外の者は、消費生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとするとともに、独立行政法人国民生活センター以外の者は、国民生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。

⑪ 「⑳リスクの高い取引に関する注意喚起」について（105頁）

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））。

⑫ 銀行等の消費者向けカードローン等の過剰貸付への対応【105頁最終行以下に追加すべき事項】

近時、銀行・信用金庫・信用組合（以下「銀行等」という。）の消費者向けカードローンによる過剰融資を原因とする多重債務が問題となっているところ、銀行等の消費者向けカードローンについても貸金業法の趣旨を踏まえた過剰融資規制を導入すべきである（銀行等による過剰貸付の防止を求める意見書

(2016年9月16日))。

⑬ サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化【105頁最終行以下に追加すべき事項】

サブリースを前提とした賃貸住宅の建設の不適切な勧誘による被害に鑑み、サブリースを前提とした賃貸住宅の建設を勧誘する場合における、i) 勧誘を行う建設業者の情報提供義務(将来の家賃収入が保証されているものではないこと等)等の整備、ii) 賃貸住宅管理業者登録制度を義務的登録制度とする法整備、iii) 金融機関の賃貸住宅のローンの融資に際しての説明義務(将来的な賃貸物件の需要見込み、金利上昇や空室・賃料低下リスク等について)、について規制を整備すべきである(サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化を求める意見書(2018年2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(109頁)

インターネットを用いた取引では、インターネット上の広告や表示を見て取引相手の属性や信頼性、商品や権利、役務の内容、性質、効用等を判断するよりほかはないため、広告表示の適正が特に重要である。しかし、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有用である故、インターネット取引における広告に、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法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(109頁)

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（113頁）

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ともに，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 株式会社等の取締役，監査役又は執行役の就任の登記申請については，住民票等の添付を必要とする改正がなされたところであるが，添付資料として就任の承諾をした事実を証する書面に押捺した印鑑の印鑑登録証明書を求めることが検討されるべきである（「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））。

#### 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（137頁）

「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（137頁～103頁）

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が進められているが，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。

学校，地域等においては必ずしも消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言いがたいところ，「地域における先駆的取組」の紹介を，更に積極的に進めるべきである（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））。

③ 「④消費者教育に使用される教材等の整備」について（138頁～139頁）

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）、消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日）。

#### ア ポータルサイト等インターネット教材の充実

利便性の高いツールを用いた取組を積極的に活用し、「消費者市民社会」の周知を図るため、消費者庁が情報の集約・発信を行う「消費者教育ポータルサイト」について、検索方法、分析方法についても工夫をするなど利便性や正確性を高める工夫をしつつ、集約された情報量の充実などより一層の充実を図るべきである。

#### イ インターネット以外の教材の充実

インターネット利用状況の世代や年収による格差（総務省「情報通信白書」によれば、60歳以上の高齢世帯や年収200万円未満の低所得者層で普及率が低い。）や、情報量が膨大過ぎて適切な取捨選択が難しく、安易に検索上位のものを選択してしまうおそれや、検索者が興味のあるキーワードで検索するため得られる知識が狭くなりがちであるなどのインターネット利用による情報取得の問題点に鑑みれば、インターネットのみならず書籍等によることも重要であり、消費者教育や「消費者市民社会」が体系的に整理された専門書等の書籍を充実させ、また、興味をもった市民が手軽に通りの情報を収集できる入門書等の普及を図るべきである。

#### 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（139頁）

文部科学省と消費者庁の間の連携を深め、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（消費者基本計画では「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」）を身に付けられる内容の充実を図るべきである。

また、消費者教育に、消費生活に関連する教育（環境教育、食育、国際理解教育、法教育、金融経済教育等）との有機的な連携（消費者教育推進法第3条第7項）、そのための複数の関係省庁の連携（いわゆる官官連携）が重要であることに鑑み、国及び地方公共団体は、担当者会議を設置する等関係省庁間の連携を進める仕組み作りを早急に検討すべきである（消費者基本計画（素案）についての意見書（2015年2月18日）、消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。

#### ⑤ 「⑥学校における消費者教育の推進」について（139頁～141頁）

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とその充実が必要である(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),消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。

#### ア 専門家の活用

消費者教育が、日々の生活に深く関わるものであり、生徒が積極的に関与できる参加型学習、体験型学習(アクティブラーニング)を導入することが望ましいこと、消費生活に関する教育との連携が広く求められること、教員のみによることは限界があること等に鑑み、専門家の活用を進めるべきである。例えば、実際に、消費者問題に関する“生の事実”を語るができる専門家を外部から招聘して出前講座を実施すること等が考えられる。

#### イ 先進事例の集約と活用

消費者教育について多くの地方公共団体が先進的な実践を進めている一方で、取組が進んでいない地方公共団体もある。取組の底上げのためにも、先進的な取組事例の情報共有をより一層進める必要がある。当連合会もこれまでシンポジウム等を通じて先進的な取組事例を紹介してきたが、反響も大きく、ニーズは高い。そこで、消費者庁、文部科学省等が中心となって先進的な取組事例を集約し、他の地方公共団体が容易に参考にできる仕組み作りを進めるべきである。

### ⑥ 「⑧ 家庭における消費者教育の推進」について(142頁~143頁)

#### ア 地域、家庭で使用できるツールの提供

日常的な消費行動(買う、食べる、使う、捨てる)が地域、家庭で行われ、地域、家庭において消費者教育の機会も存すること、特に家庭は“社会の最小単位”であり、消費者教育の必要性が高く、かつ、その機会にも恵まれていることに鑑み、消費者庁、地方公共団体において、地域、家庭で消費者教育を行う際に誰でも使用できるツールを充実させるべきである。例えば、消費者庁の「消費者教育ポータルサイト」の「条件絞り込み」の「利用者の立場」に、「家庭で教える」を加えるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。

### ⑦ 「⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進」について(143頁)

事業者・事業者団体の教材・講座について、事業者・事業者団体に有利な内容となり公平・公正に欠けているのではないかとの懸念を払拭するため、

国及び地方公共団体は、事業者・事業者団体が行う消費者教育が公平・公正な内容となるための適当な基準を提示するべきである。

また、国及び地方公共団体は、消費者教育地域推進協議会等を積極的に活用する等して、事業者・事業者団体に対して消費者教育の推進に積極的に携わることを呼びかけるとともに、消費者・消費者団体との情報交換や連携ができる仕組み作りに努めるべきである（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17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（152頁）

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【154頁最終行以下に追加すべき事項】

適格消費者団体は、不当勧誘行為、不当条項の使用、不当表示といった事業者の不当な行為に対する差止請求を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現に大きな役割を果たしている。

しかし、適格消費者団体は、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、財政基盤が脆弱である。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、適格消費者団体への支援を目的とする消費者スマイル基金等の民間基金への支援や団体への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）、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書（2016年9月16日））。

また、景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟において、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、優良誤認表示等と推定する等、立証責任を軽減する措置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）、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））。

③ 「③ 公益通報者保護制度の推進」について（153頁～154頁）

通報者の範囲に役員や取引事業者を含めること、行政以外への外部への通報の保護要件の緩和、通報と不利益取扱いとの因果関係の立証責任の緩和や通報を裏付ける資料の収集・持出行為に対する免責など、早期の法改正が強く求められる論点について、実効性ある法改正に向けた議論を速やかに進めるべきである。

公益通報者保護制度の実効性を向上させるために、消費者庁がより司令塔的な役割を發揮していくべきであり、消費者庁に一元窓口を設け、調査し、行政機関に対して必要な改善要請等を行うべきである（公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会最終報告書に関する意見書（2017年1月27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（158頁～160頁）

「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）の適正な運用」について（178頁）

消費者裁判手続特例法（2016年10月1日施行）についての周知・広報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。

今後、本制度をより実効性のある制度とするために、施行後1年を経ても1件も訴えの提起がされていないという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、2018年度以降に予定されている制度見直しの検討において、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行うことを明記しておく必要がある。

また、本制度の担い手である特定適格消費者団体の支援についても、既になされた独立行政法人国民生活センター法等の一部改正や内閣府令改正（仮差押

えの担保金にかかる措置等)のみならず、引き続きP I O-N E T情報を活用した支援、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への支援を目的とするスマイル基金等の民間基金への財政的支援や団体への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)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16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(181頁)

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、i)適切な要件のもとに消費者庁に破産手続開始申立権を付与するとともに、ii)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きである。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に鑑み、早期に実現に向けた検討チームを立ち上げるなど具体的動き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))。

③ 「⑫生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進」について(183頁)

生活困窮者に対する包括的な支援を推進すべきである。具体的には、i)全ての任意事業の必須事業化、国の負担割合の充実、広域連携の推進、部門間の連携強化等、ii)自立相談支援事業の支援体制拡充、法律専門家との連携強化、iii)公的就労・公的訓練の創出、人材育成のための就労訓練等による就労支援の促進、iv)住居確保給付金及び一時生活支援事業の普遍的な居住支援事業への再編、v)生活福祉資金貸付制度の利便性向上等、vi)子どもの支援を専門とする支援員の配置、早期支援体制の整備を実現すべきである(生活困窮者自立支援法の見直しに向けた意見書(2018年1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(193頁)

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ともに、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消費者行政体制の更なる整備等（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（200頁）

ア 消費生活相談員の専門性の向上に向けて、これまで研修の充実、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道半ばであり、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ともに、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））。

消費者庁等の中心的な業務を移転することは、事実上困難であることが、既に現段階において明らかになっているというべきである。「3年後を目処に検証・見直しを行う」（「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組みについて」（「まち・ひと・しごと創生本部」2016年9月1日決定））のではなく、直ちに消費者庁等の移転を断念すべきである（試行を終え、改めて消費者庁等の移転に反対する会長声明（2015年8月17日））。

ウ 「消費者行政新未来創造オフィス」は、現在の機能と体制を維持した上での追加措置として行うべきであり、少しでも消費者庁等の機能低下を招来するものであってはならない。当連合会は、今後とも、同オフィスの設置が消費者庁等の一部機能移転につながることはないよう今後の推移を厳しく注視していく（試行を終え、改めて消費者庁等の移転に反対する会長声明（2015年8月17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（201頁）

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。かかる機能を十全に発揮するため、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（202頁）

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、全般的に機能強化を図るべきであり、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（202頁～203頁）

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。工程表においても、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、施策の体系化、構造化をより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（209頁～210頁）

ア 都道府県の消費者法令に基づく行政処分が大幅に減少しており、全体として地方消費者行政の弱体化が懸念されるどころ、地方消費者行政の更なる強化拡充を図るべきである（地方消費者行政の抜本的拡充を求める意見書（2008年6月19日）、地方消費者行政の持続的強化を求める意見書（2012年6月14日））。

また、市町村の消費者センターの設立が促進されていても、都道府県レベルの消費者相談員の人員は減少し、都道府県の消費者保護部局や相談センター支局の統廃合が進んで都道府県レベルの消費者行政機能の低下が危惧される。都道府県レベルの消費者行政機能の維持・充実を図るべきである（「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)。

イ 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る。地方消費者行政の推進のためには、地方消費者行政のための特定財源を少なくとも今後10年間継続するとともに、2018年度以降の新規事業にも適用対象を含めるようにすべきであり、国の事務の性質を有する消費者行政費用を恒久的に国が負担することとすべきである(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)、「地方消費者行政の一層の強化を求める意見書」(2017年5月1日))。

ウ 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、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。さらに、国は、地方消費者行政における法執行、啓発・地域連携等の企画立案、他部署・他機関との連絡調整、商品テスト等の事務を担当する職員の配置人数の増加及び専門的資質の向上に向け、実効性ある施策を講ずるべきである(「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)、地方消費者行政の一層の強化を求める意見書(2017年5月1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(211頁)

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ことに加え、協力員・協力団体となり得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 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（212頁）

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ともに、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（213頁）

全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O-N E T）の入力業務は、相談員相互の情報交換の意味とともに、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への負担は相当大きい。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、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