

消費者基本計画（素案）についての意見書

2015年（平成27年）2月18日

日本弁護士連合会

消費者庁は、次期「消費者基本計画（素案）」（以下「基本計画（素案）」という。）、次期「消費者基本計画工程表（素案）」（以下「工程表（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2回の消費者基本計画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、基本計画（素案）、工程表（素案）に対する意見を述べるものである。意見は、主として基本計画（素案）について述べ、必要に応じて工程表（素案）に言及する。

第1 「第1章 はじめに」について

1 「1 消費者政策の更なる充実に向けて」

(1) 基本計画（素案）1ページ7行目から12行目

【意見】

「行政のパラダイム（価値規範）転換」について、改めてその具体的な内容、これまでの行政のどの部分をどのように転換するのか、その理由、それによって実現しようとする社会について、丁寧に説明すべきである（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））。

(2) 基本計画（素案）1ページ13行目から21行目

【意見】

「行政のパラダイム（価値規範）転換」が、この5年間で、消費者庁の立法実績だけでなく全省庁でどのように実現したかの検証を、具体的に書き込むべきである。

その上で、消費者庁、消費者委員会だけでなく、全ての省庁が「行政のパラダイム（価値規範）転換」を推進し実現していくことを明確に宣言すべきである（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））。

(3) 基本計画（素案）2ページ4行目から8行目

【意見】

「1 消費者政策の更なる充実に向けて」の結論が抽象的であり、内容に乏しい。行政のパラダイム（価値規範）転換や、消費者市民社会の実現に向けたものであるなど、目指すべき方向性を明確に記載すべきである。

今回の素案は、前回の消費者基本計画に比べ、工程表（素案）の内容を含めて全体として具体的な施策に欠け、抽象的である（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））。

2 「2 新たな消費者基本計画の策定」

(1) 基本計画（素案）2ページ15行目から17行目

【意見】

消費者庁、消費者委員会が創設されたことにより、以前と比べて消費者基本計画の意義、位置付けが変化しており、次期消費者基本計画では消費者庁の司令塔機能との関係や、消費者庁に移行される予定の総合調整機能との関係など検討し、これを明確にすべきである。

新しい価値観による消費者政策を実現していく上では、消費者基本計画の根拠となっている消費者基本法そのものの見直しも検討すべきである（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））。

(2) 基本計画（素案）2ページ29行目から3ページ1行目

【意見】

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（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））。

第2 「第2章 消費者を取り巻く環境の変化と課題」について

1 「2 人口減少、高齢化・独居化の進行」

基本計画（素案）4ページ18行目から24行目及び30行目から34行目

【意見】

高齢者、障がい者、単独世帯の増加に伴い、それにつけ込む悪質商法が増加し

ている原因を明らかにする必要がある。その一つである不招請勧誘への対応・対策と、判断能力の低いことを利用する勧誘によって契約した場合における救済の民事ルールの検討が特に必要であることを明記すべきである（消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）（2014年7月17日））。

2 「4 高度情報通信社会の進展」

基本計画（素案）5ページ32行目から6ページ1行目

【意見】

「電子商取引」に関する消費者トラブルの対応として、「的確な対応」、「消費者政策の実施に…活用する」だけでは抽象的であり、より積極的に、公正な電子商取引の構築と、被害の防止と救済が必要であることを記載すべきである（「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））。

第3 「第3章 消費者政策の基本の方針」について

1 「1 消費者政策の推進により目指すべき姿」

基本計画（素案）8ページ32行目から33行目

【意見】

「自主的取組を支援・促進」にとどまらず、財政的支援を行うことも含めた消費者団体への支援策の検討を明記すべきである（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ついての意見書（2014年4月18日））。

2 「2 消費者政策を推進する上で考慮すべき視点」

基本計画（素案）10ページ9行目から12行目

【意見】

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、国による積極的な支援が求められていることを明記すべきである（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ついての意見書（2014年4月18日））。

第4 「第4章 5年間で取り組むべき施策の内容」について

1 消費者の安全の確保

(「1 消費者の安全の確保」全体又は前段について)

① 基本計画（素案）第4章第1項11ページ22行目以下

【意見】

危険性のある物質や商品に関する情報の提供、消費者への啓発・注意喚起については、テレビやラジオを利用することが効果的である。

今後は、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））。

② 基本計画（素案）第4章第1項11ページ22行目以下

【意見】

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、以下の施策も実施すべきである。

- ・いわゆる医薬部外品である美白化粧品による白斑被害に対し、事故情報の収集を強化するとともに、徹底した原因究明を早急に行い、同種被害の発生・拡大防止策を迅速・適切に進めるべきである。
- ・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、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べきである。
- ・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こと、医薬部外品等との関連性が疑われる症例を広く報告対象とすること、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。
- ・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）、「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ついての意見書（2014年4月18日））。

③ 基本計画（素案）第4章第1項11ページ22行目以下

【意見】

- ・本項目においては、主として食品等の製造物の安全のみを取り上げているが、生活の基盤であり、生命・身体・財産の重大な損害につながる「住宅・宅地」の安全についての施策も掲げるべきである。
- ・特にリフォーム工事については、建物の新築工事に比べて規制が乏しいために、危険なリフォーム工事被害も増加していることから、リフォーム工事における安全性確保の仕組みの構築が急がれるところである（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））。
- ・住宅（建物）の安全のみでは「住」の安全を確保することは難しく、「宅地（地盤）」の安全性の確保も不可欠である。地盤に起因する大規模被害が発生し、今後も異常気象と相まって発生が懸念されるところ、地盤に関する情報の集約・公開するための法的整備はまだまだ乏しい。地盤情報の公開、その前提としての地盤情報の集約・充実は重大な施策である（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））。
- ・「消費者の安全の確保」の項目には、これら「住宅・宅地の安全性確保」についても独立の項目として加えるべきである。

（1）事故の未然防止のための取組

① 基本計画（素案）第4章第1項(1) 12ページ15行目以下

【意見】

通信販売サイトでは、販売事業者の所在地等が不明確な例があることに鑑み、サーバーの管理者・販売サイト・オークションサイト等の管理者らに対する情報開示請求権を認める方向で検討すべきである（特定商取引法改正に関する意見書（2007年8月23日））。

② 工程表（素案）1(1)③3ページ16行目以下

【意見】

- ・子どもの製品事故について、安易に保護者等の監督不足の問題とすることなく、全ての製品は子どもにとって安全なものとして設計・製造されなければならないとの視点から、子どもの事故防止を最大限に図るべきである。
- ・誤使用又は重大ではない事故と判断された情報、ヒヤリハット情報及びインシデント情報についても収集の強化を図るとともに、収集された消費者事故に関する詳細情報を関係機関と共有・連携し、迅速・適切かつ効果的な注意喚起策を講ずることができる体制を整備すべきである（「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ついての意見書（2014年4月18日））。

(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

① 基本計画（素案）第4章第1項(2) 12ページ29行目以下

【意見】

- ・リコールに関しては、流通業者に対する製品購入者へのリコール情報等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や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情報伝達体制の確立等の具体的方策を計画に組み込むべきである。
- ・消費者が事故情報等に关心を持ち、自ら製品事故に遭遇しないよう行動し、製品事故そのものの未然防止・拡大防止のためにヒヤリハット情報を含めた消費者事故に関する情報を積極的に行政機関に提供するための消費者教育の推進・充実を計画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 基本計画（素案）第4章第1項(3) 13ページ33行目以下

【意見】

- ・消費者安全調査委員会は、必要な消費者事故等の調査を漏れなく速やかに実施するため、情報分析及び調査を行う人的・物的体制を一層整備することが必要である（「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ついての意見書（2014年4月18日））。
- ・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り、消費者安全調査委員会はその実施状況についてフォローアップを行うことが重要である（「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））。
- ・昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止については、事故原因の徹底した究明を早急に行うとともに、結果等が安全基準の見直し、事業に対する措置・指導の強化に直ちに反映されるよう、同種事故の再発防止に向けた取組を迅速・適切に行うべきである（「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ついての意見書（2014年4月18日））。
- ・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ついての意見書（2014年4月18日））。

- ・製品等の利用により生じた事故等については、事故調査機関は、責任追及とは異なる再発防止に向けた事故原因の究明という重大な機能があることを前提に、事故調査機関と捜査機関との間で、協力ないし情報共有すべき範囲や、捜査又は調査の手順を明確にするような基準や運用を確立すべきである（「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ついての意見書（2014年4月18日））。
- ・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は、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、体制の整備が必要である（「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ついての意見書（2014年4月18日））。

（4）食品の安全性の確保

① 基本計画（素案）第4章第1項(4) 14ページ22行目以下

【意見】

食品の安全性の確保に関する施策の策定に当たっては、急性障害のみならず、晩成障害も重視すべきであり、予防原則を導入すべきである（「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ついての意見書（2014年4月18日））、消費者のための食品安全確保に資する基本的事項の改正を求める意見書（2012年2月17日））。

② 基本計画（素案）第4章第1項(4) 14ページ26行目以下

【意見】

リスク評価機関の機能強化のため、食品安全委員会について、消費者の意見を反映させるために消費者の意見を代表する委員を選任すべきである（「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ついての意見書（2014年4月18日））、食品安全基本法・食品安全委員会構想に関する意見書（2002年12月21日））。

③ 基本計画（素案）第4章第1項(4) 14ページ33行目以下

【意見】

食品と放射性物質に関する正確な情報を多様な手法により提供するとし

ている点は賛成できる。

しかしながら、東日本大震災の福島第一原子力発電所の事故に起因する食品の放射性物質の問題について、「風評被害」としてしまっている点は問題である。低線量被ばくによる健康被害の有無、程度については科学者の中でも意見が一致しておらず、「健康に影響はない」というだけでは、放射性物質における確率的影響を殊更軽視しているといわざるを得ない。放射性物質に対する消費者の理解を深めるためには、以上の事実を前提とした上で、現行制度の安全性という結果のみを強調するのではなく、その根拠を示して理解を促進させるようにすべきである。特に低線量被ばくについては、殊更に安全性を強調するのではなく、科学的に安全性が確認されていないことを前提に、放射性物質の含まれる食品については過剰摂取を控えるように注意喚起を促すなど、適切な情報提供を行うべきである（「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ついての意見書（2014年4月18日）、消費者のための食品安全確保に資する基本的事項の改正を求める意見書（2012年2月17日）、消費者の食品に対する安全・安心の確保のために放射性物質汚染食品による内部被ばくを防止する施策の実施を求める意見書（2011年10月19日））。

④ 基本計画（素案）第4章第1項(4) 15ページ3行目以下

【意見】

事件発生時における被害製品の迅速な特定による被害拡大防止という観点からも、現行の製造所固有記号制度は廃止すべきである（「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ついての意見書（2014年4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））。

2 表示の充実と信頼の確保

（「2 表示の充実と信頼の確保」前段について）

① 基本計画（素案）第4章第1項(4) 15ページ16行目以下

【意見】

冒頭の本文部分については、以下の2点の指摘を追加すべきである。

- ・「不当表示」については、単に消費者の自主的合理的選択の確保という点だけでなく、不当表示による誘引が多くの詐欺的消費者被害の呼び水となっているため、被害の事前抑止のためにその規制が重要である点を指摘す

べきである。

- ・「不当表示」については、近時のインターネットを通じた消費者取引件数の右方上がりの増大傾向に照らし、かかる取引においては勧誘・説明の過程を経ずにインターネット上の情報のみで取引が行われることが多いため、表示の適正化が特に重要であることが指摘されるべきである（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）、不当景品類及び不当表示防止法の課徴金制度導入等に伴う制度設計に関する意見書（2014年2月21日）、不当景品類及び不当表示防止法の課徴金制度導入に関する意見書（2014年8月29日））。

(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 基本計画（素案）第4章第2項(1) 15ページ31行目以下

【意見】

不十分な説明による消費者被害の予防・救済のためには、行政規制によって事業者の不当表示を規制するだけでは不十分であり、消費者契約法が定める民事ルールにおいて、消費者に対する事業者の情報提供義務・説明義務及びかかる義務に違反した事業者に対しては個々の消費者が自らの損害を賠償請求できる旨を明定することで、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を図ることが必要不可欠である（消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）（2014年7月17日））。

- ② 基本計画（素案）第4章第2項(1) 15ページ31行目以下

【意見】

- ・景品表示法について、課徴金制度施行後は、その実施状況と効果を継続的にモニタリングすることにより、課徴金率、算定期間、規模基準、認定要件、自主申告による減額、自主返金による減免等の制度の構造について継続的に検証を行っていき、さらに、却って不当表示抑止のための執行力が制度全体の効率として低下することが無いかどうか、継続的に検証を行い、人員の不足が明らかであるならば、増員等も検討されるべきである。
- ・不当表示抑止のためには、競業事業者等からの申告だけでなく、消費者団体等や被害を受けた一般私人等からの申告についても適切・迅速に対応できる体制を整備すべきである。また、現在のP I O-N E Tの入力に際して、情報が不当勧誘のみに分類され、これに先立つ不当表示の存在が入力されない可能性があるので、不当表示の存在の有無について重点的に探索できるよう対処すべきである。

・「公正競争規約」は、その内容（新設や改廃等）について、現在よりも一層、消費者団体等の意見が反映されるように運営に配慮されるべきである（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）、不当景品類及び不当表示防止法の課徴金制度導入等に伴う制度設計に関する意見書（2014年2月21日）、不当景品類及び不当表示防止法の課徴金制度導入に関する意見書（2014年8月29日）、不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律の成立に当たっての会長声明（2014年11月19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ついての意見書（2014年4月18日））。

（2）商品・サービスに応じた表示の普及・改善

① 基本計画（素案）第4章第2項(2) 16ページ29行目以下

【意見】

「美容医療サービス」等につき、書面交付義務や誇大広告禁止等の規制を課すべく、特定継続的役務提供の追加指定を行う方向で検討すべきである（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））。

② 基本計画（素案）第4章第2項(2) 16ページ17行目以下

【意見】

- ・「美容医療」については、厚生労働省は、バナー広告からの誘導に限らず、端的にホームページ上の情報自体も含めて、これら全てを医療法上の広告として扱うこと、また、既存の厚生労働省のガイドラインだけでなく、消費者庁も景品表示法の不当表示の観点から、独自のガイドラインを策定して周知すべきである。
- ・「美容医療」「エステ」については、ホームページや雑誌広告を通じた不当表示による誘引が目立つ分野であるので、措置命令、さらに課徴金制度施行後は、課徴金納付命令も視野に入れた厳正な執行が行われるべきであり、不意打ち的勧誘によって過剰与信を組まされる被害が多いため、消費者庁及び都道府県は、この消費者取引面の違法行為について厳正な監督を遂行すべきであり、安全面についても、訴訟等を通じて施術後の合併症や副作用の被害報告が多く挙がっていることから、厚生労働省及び都道府県は厳正な監督・指導を行うべきである（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))。

- ・「有料老人ホーム」に関しては、既に景品表示法上のガイドラインが策定されているところであるが、不当表示に起因する契約トラブルが未だに頻発しているので、消費者庁は、その実施状況を改めて検証し、その見直しも含めて検討を行うべきである。また、見直しに当たっては「サービス付き高齢者向け住宅」についても取り込んだ形で、その表示・広告実態の調査を行った上で見直しが行われるべきである（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ついての意見書（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 基本計画（素案）第4章第2項(3) 17ページ9行目以下

【意見】

新たな食品表示制度について、検討課題を具体的に明示すべきである。そして、次の検討課題を実現すべきである。

- ・遺伝子組換え食品、添加物、製造所所在地について義務表示を緩和する例外規定を整理して、製造所固有記号を廃止するなどして食品表示をより正確かつ分かりやすくすること。
- ・原料原産地を表示すべき加工食品を拡大し、新たに、水の表示、放射性物質のベクレル表示をする場合の表示基準を義務化すること。
- ・アレルギー表示に関する規定を外食にも及ぼす旨の改定を直ちに行うこと。
- ・食品の販売（飲食店における提供を含む。）における食品の表示に当たっては、人を誤認させる表示をしてはならないとの一般的規定を置くこと。
- ・外食において、原産地、原料原産地、原材料を表示する場合は、食品表示基準に従うとすること。
- ・インターネット販売、カタログ販売等の通信販売、自動販売機による販売について、容器包装にされた表示が見えない場合に表示に代わる代替手段の確保を義務付けること。
- ・外食、中食に対して食品表示を義務化すること（「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ついての意見書（2014年4月18日），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を求める意見書（2012年11月15日））。

② 基本計画（素案）第4章第2項(3) 17ページ15行目以下

【意見】

- ・いわゆる健康食品に対する広告規制の執行力強化のため，健康増進法に①不実証広告規制及び②適格消費者団体の差止請求権を導入すべきである。また，差止請求権の実効性を確保するため，適格消費者団体と関係機関との協力体制を整備し，適切な予算措置を講じるとともに，事業者が合理的根拠を示す資料を提出しない場合は表示違反があったものとみなす立証責任軽減規定を置くべきである。
- ・表示・広告の適正化のため，健康増進法第32条の2第1項で定められている広告禁止の範囲について，①健康増進効果等には医薬品の効能効果の広告を含まないことを明記すべきである。②健康増進効果等については，事実に反する広告，その効果について科学的な確証のない広告を禁止すべきである。③保健機能食品以外の食品については，保健機能食品と紛らわしい名称，栄養成分の機能及び特定の保健の目的が期待できる旨の広告を禁止すべきである（「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ついての意見書（2014年4月18日），「いわゆる健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について（案）」に関する意見書（2013年11月29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））。

③ 基本計画（素案）第4章第2項(3) 17ページ17行目以下

【意見】

- ・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，上記職務の遂行を行うものとすべきである。
- ・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，これを補助するため，消費者食品表示監視員制度（仮称）を創設すべきである。
- ・食品表示違反に対する適格消費者団体による差止請求制度の実効性を確保するために適切な予算措置を講じるとともに，事業者が合理的根拠を示す資料を提出しない場合には表示違反があったものとみなす立証責任軽減

規定を置くべきである（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））。

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 基本計画（素案）第4章第3項(1) 18ページ27行目以下

【意見】

- ・訪問販売及び電話勧誘販売の勧誘段階における基本的ルールとして、不招請勧説を規制方向で検討すべきである（特定商取引法改正に関する意見書（2012年5月1日））。
- ・近時被害が多発している取引類型について、特定商取引法の執行強化、同法の適用対象拡大その他同法適用除外取引を対象とする各所管業法の改正を含めた所要の措置を講じる方向で検討すべきである（特定商取引に関する法律の執行強化及び同法の適用除外取引類型における被害への対応について（要請）（2011年7月29日）、特定商取引に関する法律の執行強化について（追加要請）（2012年6月26日））。
- ・特定商取引法第2条を改正し、「販売」、「役務を有償で提供」に加えて、「その他一切の有償取引を規制対象取引」とする方向で検討すべきである（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））。
- ・特定継続的役務提供について、消費者被害が多発している全ての類型の継続的役務提供を追加指定する方向で検討すべきである（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））。
- ・特定商取引法第2条に定める指定権利制を廃止する方向で検討すべきである（特定商取引に関する法律における指定商品制の廃止を求める意見書（2013年12月19日））。
- ・悪質なマルチ取引に対する実効性のある規制を設ける方向で検討すべきである（連鎖販売取引に関する法規制の強化を求める意見書（2012年4月13日））。

② 基本計画（素案）第4章第3項(1) 18ページ27行目以下

【意見】

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し、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必要がある。

そこでは、情報通信技術の発達や高齢化の進展という観点のみならず、民法（債権関係）改正に対する対応という観点からも、消費者契約法が定める民事ルールについて、その大幅な拡張が図られなければならない。

法改正により、誤認取消しに関する「勧誘」要件の削除、重要事項の動機付け部分への拡張、困惑取消しに関する非身体拘束型困惑惹起行為への拡張、高齢者の判断能力の低下等につけ込んだ不当勧誘行為に対するつけ込み型不当勧誘取消権の新設、情報提供義務違反・説明義務違反、不招請勧誘・再勧誘、適合性原則違反といった被害の多い不当勧誘行為に関する損害賠償請求権の明定、平均的損害の立証責任の転換など既存の不当条項規定の見直し、法定解除権の排除条項など新たな不当条項リストの立法化、継続的契約に関する中途解約権の明定、抗弁権の接続規定の明定など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））。

③ 基本計画（素案）第4章第3項(1)に追加すべき事項

【意見】

電話勧誘拒否登録の導入に必要な措置を講じるべきである（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））。

（2）商品・サービスに応じた取引の適正化

① 基本計画（素案）第4章第3項(2) 19ページ31行目以下

【意見】

割賦販売法を以下のように改正し、クレジットカード取引の適正化を実現する方向で検討すべきである（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（2010年2月18日））。

- ・マンスリークリア方式のクレジットカード取引についても、①苦情発生時の加盟店調査義務及び加盟店情報報告制度、②未払金の支払拒絶に関する抗弁の接続、③弁済金の支払請求時の書面交付義務の規制を及ぼすべきである。
- ・抗弁の接続等の規制対象となるための条件として必要とされる取引金額について、同法施行令で定める「4万円以上」、「3万8000円以上」という条件に関し、同一月内の同一販売店等における「反復継続する取引」の合計額をもって「支払総額」又は「現金販売価格又は現金提供価格」とみなすことができるようすべきである。
- ・弁済金の支払請求時の書面交付義務をリボルビング方式に限定すること

なく、支払方法を問わずクレジットカード取引全体に適用することができるようすべきであるとともに、同書面の記載事項として、「取引商品・役務・販売業者・役務提供者」を追加すべきである。

- ・クレジット会社が苦情発生時の加盟店調査義務を懈怠した状態において不正なクレジット取引を締結した場合に既払金返還義務を課すなど、加盟店調査義務を実効性のあるものとすべきである。
- ・決済代行業者の割販法上の法的位置付けを明確化するとともに、決済代行業者に対しても加盟店調査義務を課すようにすべきである。
- ・クレジット会社が消費者との間に生じた苦情・紛争について、積極的に解決に向け必要な体制を整備し、適切に処理・対応することについて努めるべきことを法制度化すべきである。
- ・チャージバック制度の存在を広く消費者に告知して、その積極的活用を促す等の措置を講ずるとともに、消費者被害救済を可能とするようなチャージバックルールを制定すべきである。

② 基本計画（素案）第4章第3項(2) 20ページ10行目以下

【意見】

「美容医療サービス」等につき、書面交付義務や誇大広告禁止等の規制を課すべく、特定継続的役務提供の追加指定を行う方向で検討すべきである（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））。

③ 基本計画（素案）第4章第3項(2) 19ページ27行目以下

【意見】

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））。

・民事法規定の整備

- (1) 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）。
- (2) 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。

・罰則の強化

- (1) 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。
 - (2) 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。
- ・迅速な行政対応を可能にするための法整備
 - (1) 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ち入り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。
 - (2) 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。
 - (3) 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。
- ④ 基本計画（素案）第4章第3項(2) 19ページ27行目以下

【意見】

プロ向けファンドに関する制度の見直しとして、以下の法整備を行うべきである（適格機関投資家等特例業務（金融商品取引法第63条）に関する意見書（2014年2月20日））。

- ・金融商品取引法第63条に定める適格機関投資家以外の者に対する私募及び投資運用業について、金融商品取引法施行令第17条の12第1項を改正して、「適格機関投資家以外の者」を「適格機関投資家の役員及びその親族と一定の要件をみたす法人」に限定し、個人投資家への勧誘を禁止すべきである。
- ⑤ 基本計画（素案）第4章第3項(2) 19ページ27行目以下

【意見】

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（「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））。

- ・非上場株式の募集又は私募の取扱いであってインターネットを通じて行わ

れる少額のもののみを行う者を「第一種少額電子募集取扱業者」、ファンド持分の募集又は私募の取扱いであってインターネットを通じて行われる少額のもののみを行う者を「第二種少額電子募集取扱業者」として、金融商品取引業者としての登録要件（財産規制等、金融商品取引法第29条の4及び第46条の6等）を緩和する旨の提案、及び日本証券業協会の自主規制規則を緩和し、非上場株式の募集又は私募の取扱いのうち、インターネットを通じて行われる少額のものについて禁止措置を解除する旨の提案について、規制緩和の必要性や合理性、規制緩和に当たって必要と考えられる前提条件（事業型ファンドへの適切な規制、第二種金融商品取引業者への規制の実効、海外の仲介者に対する規制の実効等）につき、慎重な検討を行うべきである。特に、電話・訪問勧誘を禁止すべきである。

- ・第一種少額電子募集取扱業者及び第二種少額電子募集取扱業者の制度を導入する場合には、クラウドファンディングが詐欺的な行為に悪用されたり、事業の継続や成長が見込まれず社会的な意義も認められない事業者への不適切な資金提供の場となることがないよう配慮した制度整備を求める。
- ・上記規制は、第一種少額電子募集取扱業者及び第二種少額電子募集取扱業者だけでなく、第一種金融商品取引業者及び第二種金融商品取引業者が、インターネットを通じて非上場株式又はファンド持分の募集又は私募の取扱いを行う場合にも適用すべきである。

⑥ 基本計画（素案）第4章第3項(2) 20ページ3行目以下

【意見】

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））。

⑦ 「消費者基本計画（素案）」第4章第3項(2)に追加すべき事項

【意見】

一般投資家に販売される投資信託について、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、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））。

⑧ 基本計画（素案）第4章第3項(2) 19ページ21行目以下

【意見】

電気通信事業法については、店舗販売においても不十分な説明等によって、利用者の利益が損なわれる事態が多発していることから、店舗販売における保護規定も含めて、書面交付義務、クーリング・オフ制度、過量販売規制、不実告知の禁止及びそれらの違反に対する行政処分、罰則等の導入を含めた改正を早急に実現すべきである（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））。

⑨ 基本計画（素案）第4章第3項(2) 20ページ5行目以下

【意見】

リフォーム被害の原因は、主として、契約内容が不明確であること及びリフォーム工事による安全性確保の制度が乏しいこと、さらには、救済制度が完備されていないことにあるから、以下のような施策を実施するべきである（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））。

- ・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。
- ・リフォーム工事を請け負う者に対し、工事内容・代金額等の重要な事項を記載した契約書を作成・交付すべき義務を課し、その義務を実効あらしめるための担保的制度（例えば、書面交付義務違反時の無条件解除権等の民事効規定）を設けること。
- ・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。
- ・リフォーム被害の救済を図るため、①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②被害発生時に備えた強制加入の賠償責任保険制度を設けること。
- ・リフォーム被害防止のための、不招請勧誘の禁止や特定商取引法上のクーリング・オフ期間の長期化など、消費者保護の観点からの法制度の整備ないし強化を行うこと。

⑩ 基本計画（素案）第4章第3項(2) 20ページ10行目以下

【意見】

- ・「美容医療サービス等の自由診療」については、事前の説明と承諾（インフォームド・コンセント）に関し、2013年9月27日付け「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」（医発第0927号1号）が存在するが、多数の被害実態に照ら

し内容が不十分であるので見直しが早急に検討されるべきである（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））。

- ・有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅については、記載が存在しないが、特に前者については、未だに一時金返還に関する被害相談が少なくないので、各自治体はその施行状況につき実態調査の上で然るべき監督・指導を行うべきである（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）、「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ついての意見書（2014年4月18日））。

（3）情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

- ① 基本計画（素案）第4章第3項(3) 20ページ24行目以下

【意見】

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多く存在しており、これらの事案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民事ルールを導入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 工程表（素案）3(3)①43ページ1行目以下

【意見】

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）の改正を行い、情報開示請求権の要件としての権利侵害の「明白性」の要件を外すとともに、一定期間の通信履歴の保存義務を法定すべきである（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 基本計画（素案）第4章第3項(4) 21ページ9行目以下

【意見】

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。

- ・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ないし犯罪収益移転防止法を改正し、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））。

- ・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））。

（5）規格・計量の適正化

- ① 基本計画（素案）第4章第3項(5) 21ページ31行目以下

【意見】

新たなJAS規格の検討・制度化が挙げられているが、「市場の拡大に資する観点から」とあるように、新たなJAS規格の導入は産業振興目的といえるものであり、「消費者基本計画」として取り上げるべきではない（「消費者基本計画」の検証・評価（平成24年度）及び計画の見直しについての意見書（2013年5月9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 基本計画（素案）第4章第4項(1) 22ページ26行目以下

工程表（素案）4(1)①55ページ1行目以下

【意見】

「消費者市民社会」という概念自体が、まだ広く知れ渡っているとはいえないことから、消費者庁が中心となって、「消費者市民社会」の概念の理解の普及・促進を図る必要がある。そのためには、消費者教育推進会議の中に設置された消費者市民小委員会については今後も継続して、「消費者市民社会」の概念の理解の普及・促進に引き続き努めるべきである（消費者被害のない安全で公正な社会を実現するための宣言（2009年11月6日））。

- ② 基本計画（素案）第4章第4項(1) 23ページ1行目以下

工程表（素案）4(1)⑥56ページ1行目以下

【意見】

学習指導要領の消費者教育の位置付けについて、抜本的に改定される必要

がある。

具体的には、改定に当たり、①消費者教育に充てる時間の確保、②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、③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。

このような視点を踏まえて改定された学習指導要領を周知・徹底することによって、消費者教育の推進は図られるべきである（「消費者基本計画」についての意見書（2010年1月21日））。

- ③ 基本計画（素案）第4章第4項(1) 23ページ1行目・26ページ2行目以下

工程表（素案）4(1)⑩57ページ9行目以下

【意見】

消費者教育は消費者市民社会の概念を踏まえて体系化されなければならない。そこで、従前から個別に行われてきた消費生活に関する教育（環境教育、食育、国際理解教育、法教育、金融教育、法教育など）を「消費者市民社会」の概念を踏まえて整理・体系化し、効率的かつ効果的な消費者教育を行えるようにする必要がある。そのためには、学校教育において、「消費者市民社会」の視点を盛り込んだ単一科目を設定することも検討される必要がある（「消費者基本計画」についての意見書（2010年1月21日））。

- ④ 基本計画（素案）第4章第4項(1) 23ページ6行目以下

工程表（素案）4(1)⑥56ページ11行目以下

【意見】

消費者教育を推進するためには、消費者教育を行う人材を積極的に育成する必要がある。学校教育の場面において、学校の教員に対する研修を強化すること、消費者教育を教員免許取得の必修科目とすること、社会教育の場面においては、国民生活センター及び各地の消費生活センターと連携して人材育成を図り、また、消費者庁が主導して消費者教育の講師としての適任資格を創設することも検討すべきである（「消費者基本計画」についての意見書（2010年1月21日））。

- ⑤ 基本計画（素案）第4章第4項(1) 23ページ21行目以下

工程表（素案）4(1)①55ページ6行目以下

【意見】

消費者被害の防止については、新鮮な内容の教材を迅速に提供することが極めて重要である。そのためには、消費者庁が各担当部署や国民生活センターに蓄積された情報を集約して問題意識を共有化し、迅速に教材を作成・提供する体制をより充実させるべきである（「消費者基本計画」についての意見書（2010年1月21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 基本計画（素案）第4章第4項(2) 24ページ4行目以下

【意見】

基本計画（素案）においては、消費者団体の「自主的な取組」が強調されているが、多くの消費者団体の活動の財源は個々の消費者からの寄附や会費が中心となるとともに、活動の担い手となる人材の確保にも課題が多く、自主的な取組だけでは自ずと限界があることから、消費者団体の育成や活動に直結するような財政的支援も含めた支援策の検討と実施がなされるべきである（「消費者基本計画」についての意見書（2010年1月21日））。

② 基本計画（素案）第4章第4項(2) 24ページ4行目以下

工程表（素案）4(2)③61ページ18行目以下

【意見】

消費者問題の重要課題について被害の未然防止、拡大防止、被害救済の観点から機能することが期待される公益通報につき、通報者を保護する法制度を規定した公益通報者保護法について、この項目でしか登場していない。しかも、KPIとして法律の認知度、通報窓口の整備状況等を挙げるのみである。

消費者基本計画における同法の意義・位置付けがきちんととなされていないのは遺憾である。「第4章 5年間で取り組むべき施策の内容」の「1 消費者の安全」「2 表示の充実と信頼の確保」「3 適正な取引の実現」の中にも公益通報者保護法の意義・位置付けを書き込むべきである。

なお、工程表（素案）における公益通報者保護法の見直しは、既に法施行から5年後の見直し時期を過ぎており、通報者の範囲、通報対象事実の範囲、違反に対する罰則、保護措置など、この法律が機能するために改正が望まれている諸課題が現にあるのであるから、2年後ではなく直ちに取り組むよう訂正すべきである（公益通報者保護制度に関する意見書－消費者庁の「公益通報者保護制度に関する実態調査報告書」を受けて－（2013年11月21日））。

③ 基本計画（素案）第4章第4項(2) 24ページ3行目以下

【意見】

景品表示法上の差止請求権のうち、特に「優良誤認表示」について、広告内容の客観的真実性の有無につき主張・立証事項が専門技術的事柄に及ぶ場合には、適格消費者団体は消費者庁のような不実証広告規制のような権限も有しないため、申入れあるいは差止めの上で立証に困難を來す可能性がある。

そこで、①差止訴訟の手続上の権限として適格消費者団体が相手方事業者に対して証拠提出を求める手続を設けるか、②表示事項の合理的根拠資料を相手方事業者が訴訟において提出しない場合には優良誤認表示と推定する規定の新設等の立証手段強化の方策が検討されるべきである（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 基本計画（素案）第4章第4項(3) 25ページ5行目以下

【意見】

- ・経済産業省は、「公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保」については、特に、電気料金の値上げ申請に関して、その申請内容が、①企業運営上のコスト削減努力が十分なされているのか、適正な需要予測、無駄と虚偽のないコスト計上を前提に厳しく審査し、また、自由化部門のうち産業用と業務用及び家庭など規制部門の各部門相互間の公平な負担配分が為されているかどうかまで掘り下げた上で審査を行うべきである。
- ・電気事業の新規事業者の参入自由化、実質的な競争条件の実現が十分に行われているかどうか、改めて検証して、更なる改善点について検討すべきである。
- ・消費者庁及び内閣府消費者委員会は、電気料金を巡る上記2つの施策が、十分に実施され、また実施されつつあるか、十分に検証・調査して、必要な改善点に対する意見を具申すべきである（東京電力株式会社の家庭電気料金の値上げ申請に関する意見書（2012年6月15日））。

(4) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

① 基本計画（素案）第4章第4項(4) 25ページ18行目以下

【意見】

情報発信については、ウェブサイトや紙媒体だけでなく、テレビ・ラジオを通じた情報提供が効果的であることから、その活用を図る方法や、財政的

手当を具体的に提案し実行することが肝要である（「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））。

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

（「5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備」全般について）

① 基本計画（素案）第4章第5項26ページ17行目以下

【意見】

- ・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」（以下「報告書」という。）を踏まえ、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））。
- ・報告書を踏まえて、政府が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））。

（1）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

① 基本計画（素案）第4章第5項(1)26ページ29行目以下

【意見】

消費者の被害救済のためには、まず何よりも、被害者となってしまった個々の消費者が、加害者である事業者に対して、自らの被った被害の回復を実現しやすい法的環境を整備することが必要である。

この点、個々の消費者が事業者に対して、不当勧誘行為や不当条項で被った被害の回復を実現しやすいようにするためには、予見可能性の低い民法の不法行為規定や公序良俗規定では不十分であり、消費者契約に関する民事ルールを規定する消費者契約法を予見可能性の高いものへ拡張・整備することが必要不可欠である（消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）（2014年7月17日））。

② 基本計画（素案）第4章第5項(1)26ページ29行目以下

【意見】

2007年に運用が開始された消費者団体訴訟制度を担う適格消費者団体は、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・拡大防止に極めて大きな役割を果たしている。

しかしながら、現在、適格消費者団体に対する行政からの直接的な財政的支援は一切なく、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、さらに、適格消費者団体が、消費者裁判手続特例法に基づく特定適格消費者団体として認定を受けて集団的消費者被害回復に係る訴訟制度を担うことになった場合、業務量が格段に増加するだけでなく、簡易確定手続のための通知・公告費用を始め財政的負担はさらに大きなものとなることから、多発する消費者被害救済の必要性に十分に応えるためには、財政基盤の充実が必要であることはいうまでもない。

適格消費者団体及び特定適格消費者団体が、消費者被害を生まない社会を形成に寄与する極めて公益性の強い制度の担い手であることを踏まえ、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検討・実施されるべきである（「消費者基本計画」についての意見書（2010年1月21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））。

③ 基本計画（素案）第4章第5項(1) 26ページ29行目以下

【意見】

適格消費者団体による差止請求制度（いわゆる消費者団体訴訟制度）の対象となる事業者の不当な行為については、より消費者被害の未然防止・拡大防止に資する制度とすべく、対象となる事業者の不当な行為の範囲をさらに拡大することを検討すべきである（「消費者団体訴訟制度」に関する公表された法案骨子に対する意見書（2006年1月20日））。

また、集団的消費者被害回復に係る訴訟制度については、我が国において初めて導入される制度であることから、本制度の実施状況を踏まえ、より実効性のある制度とするために、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る（「消費者基本計画」についての意見書（2010年1月21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) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

- ① 基本計画（素案）第4章第5項(2) 27ページ29行目以下

【意見】

パーソナルデータについては、その利活用を図ることが強調されることがあるが、消費者被害の背後に名簿業者の存在があることが指摘され、消費者保護の観点からはプライバシーに配慮した法規制が望まれるところであることから、機微情報、一般個人情報、準個人情報、個人識別性低減データ等のパーソナルデータの類型ごとに利活用と規制の在り方を定めた法規制を検討すべきである（パーソナルデータの基本的枠組みについての意見書（2014年11月20日））。

(3) 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 基本計画（素案）第4章第5項(3) 28ページ18行目以下

【意見】

- ・越境消費者トラブルの相談対応を行う国民生活センターにおいては、充実した相談体制を組み、連携先となる海外機関との連携強化・拡大においては、その重要性に鑑み、消費者庁において可能な限り協力をすべきである。
- ・越境消費者紛争の実効的な解決のために、ADR制度の創設に向け、調査検討を速やかに進め、国際標準化活動としては、消費者契約に関す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（前段を含む。）

- ① 基本計画（素案）第4章第6項(1) 29ページ2行目以下

【意見】

「消費者政策に関する専門家の育成に努める」という記述があるが、その具体的な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））。

- ② 基本計画（素案）第4章第6項(1) 29ページ20行目以下

【意見】

地方消費者行政活性化交付金によって地方公共団体の消費者行政予算は増加しているが、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））。

(2) 地方における体制整備

① 基本計画（素案）第4章第6項(2) 30ページ1行目以下

【意見】

高齢者等の消費者被害に遭いやすい人の見守りのための地域ネットワークの形成促進に当たっては、特に次の点に留意すべきである。

- ・既に存在する地域包括ケア実施のためのネットワーク等の利用。
- ・行政において消費生活部門と高齢者福祉部門とが連携すること。
- ・警察を含めた行政と高齢者の生活に密着して活動する民間関係者が連携・協働し、実効性のあるネットワークとなるように努めること（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 基本計画（素案）第4章第6項(2) 30ページ2行目以下

【意見】

地方消費者行政活性化交付金に限らず、地方における消費者行政の計画的・安定的取組が可能となるような継続的財政支援策を検討すべきである。今後の検討に当たっては、活性化基金や一般準則の成果や課題についても検証するべきである。

地方自治体における消費者行政担当職員の増員や自主財源の増額などの取組はまだ不十分であり、自主的取組の支援や首長に向けた発信をさらに推進すべきである（「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））。

③ 工程表（素案）6(2)⑥90ページ1行目以下

【意見】

PILOT-NET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））。

④ 工程表（素案）6(2)⑦90ページ8行目以下

【意見】

- ・「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う」「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支援により」、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として掲げられるべきである（消費者市民センター（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））。
- ・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セン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検討されるべきである（消費者市民センター（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））。

⑤ 工程表（素案）6(2)③89ページ21行目以下

【意見】

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）。