

「消費者基本計画工程表改定素案」についての意見書

2022年（令和4年）4月5日

日本弁護士連合会

消費者庁は、2022年3月9日付けで「消費者基本計画工程表改定素案」（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、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・改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、工程表素案について意見を述べるものである。

1 「I 消費者被害の防止」について

(1) 「(1) 消費者の安全の確保」について

① 「① 事故の未然防止のための取組」について

ア 「ウ 住宅・宅地における事故の防止」について（I-3）

戸建住宅の多数を占める建築基準法20条1項4号所定の建築物（以下「4号建築物」という。）に関する安全性を確保するために、(ア) 建築基準法20条1項4号を改正して同号イに定める方法をなくし、4号建築物も常に構造計算を法的に義務付けること、(イ) 仮に、同法20条1項4号イに定める方法を残すのであれば、4号建築物に適用される仕様規定（同法施行令36条3項に基づき適用される36条から80条の3までの規定）の定める技術的基準を全面的に改め、構造計算を行った場合と同等以上の構造安全性を確保できるようにすること、(ウ) 手続面において、建築基準法6条1項4号所定の建築物についても、建築確認手続及び中間検査・完了検査手続において例外なく構造安全性の審査及び検査を行うものとし、そのため建築確認申請時に構造関係の設計図書の添付を義務付けること、といった法令改正に向けた取組がなされるべきである（4号建築物に対する法規制の是正を求める意見書（2018年3月15日）、「今後の住宅・建築物の省エネルギー対策のあり方（第三次報告案）及び建築基準制度のあり方（第四次報告案）について」に関する意見書（2021年12月24日））。

また、設計図書や建築基準関係法令その他の施工に当たって遵守されるべき基準に適合しない施工が繰り返される原因として、建築士法が予

定する建築士による工事監理が適正に機能せず、欠陥住宅が生み出されている実情がいまだに散見されることから、工事監理者の施工業者からの独立性確保、及び中間検査制度の充実等といった法令改正に向けた取組がなされるべきである（工事監理者の独立性確保及び中間検査制度の充実等の抜本的改革を求める会長談話（2019年6月27日））。

② 「② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止」について

ア 「ウ リコール情報の周知強化」（I-22）、「エ 製品安全に関する情報の周知」（I-23）及び「オ 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施」（I-27）について

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、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 「③ 事故の原因究明調査と再発防止」について

ア 「ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施」について（I-34）

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））。

「地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率（令和2年度、3年度（上半期）：100%）」だけを言うが、そもそも地方公共団体の消費生活センターが、製品安全問題を取り上げて、商品テストまで対応してくれることが周知されておらず、相談件数自体が少ない。まずは消費生活センター及び消費者への周知を徹底し、さらに、国民の生命身体の安全を考え

ると、係争中か否かに関わりなくテストを実施するべきである（消費者基本計画（素案）に対する意見書（2015年2月18日））。

イ 「エ 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等」について（I-35）

「消費者庁の取組」として消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を運用し、事業者に対する本制度の周知を図ることが書かれているが、周知を図るべき「事業者」は製造業者のみならず、輸入業者、販売業者、工事業者らも含む趣旨（消費生活用製品安全法35条、36条及び40条）であることを明記すべきである。

ウ 「カ 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（I-39）

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 「④ 食品の安全性の確保」について

ア 「ク 食品のトレーサビリティの推進」について（I-58）

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。また、食品衛生法3条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））。

イ 「ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示事犯の取締りの推進」について（I-61）

産地偽装表示については、特に消費者庁と連携して取締りを強化されたい。また、情報としては内部告発が重要な証拠となるので、内部告発者の保護を図るべきである。

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、さらに、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)。

なお、重要業績評価指標(以下「KPI」という。)としては、「(目標)」の記載は削除し、昨年同様とすべきである。「状況に応じ適切に対処していく」という指標では達成状況を評価するための指標となり得ない。

(2) 「(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」について

① I(2)に「金融サービス仲介法制」の項目を追加すべきである。

また、金融サービス仲介制度の具体的な整備については、以下の点に留意すべきである(金融審議会「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ」報告の「第2章 金融サービス仲介法制」についての意見書(2020年2月20日))。

ア 金融サービスの提供に関する法律施行前の顧客保護水準を確保するとともに、横断的なサービス提供や技術の進展による新たなリスクに適切に対応し得る制度とすべきである。

イ 業務範囲について、以下の点に留意すべきである。

(ア) 取扱可能な商品・サービスを、商品設計が複雑でないもの、日常生活に定着しているものに限定することを旨とし、その具体的内容は、顧客保護の趣旨に従って、適切に定められるべきである。

(イ) 仲介行為としての「媒介」について、現行の解釈・運用を前提としつつ、新たな技術的な展開を踏まえて、対象となる行為を明確化すべきである。

ウ 参入規制としての保証金の供託については、その額は、顧客の損害賠償請求の充足に十分な水準のものとすべきである。

エ 行為規制について、以下の点に留意すべきである。

(ア) 業務運営に関する体制整備義務については、金融サービスの提供に関する法律施行前において各仲介業者に求められている水準を確保すべきである。

(イ) 分野間、兼業業務間、グループ会社等の中の顧客情報の利用・提供につき、顧客から同意を取得するに際しては、顧客が、対象情報の内容、情報共有の範囲及び利用方法等について具体的な認識の下で同意を行うことを確保すべきである。

(ウ) 仲介業者の中立性確保のために、顧客の求めに応じて仲介業者が開示すべき事項としては、手数料等、委託関係・資本関係の有無等のみならず、仲介業者の経済的なインセンティブに影響を及ぼし得る事項を広く対象とすべきである。

(エ) 説明義務について、適合性原則を踏まえた適切な説明等を求めること及び契約締結に至る一連の過程において、金融機関・仲介業者による情報提供が全体として適切なものとなるよう、金融機関・仲介業者間において適切な役割分担、相互確認、相互牽制が確保されるべきである。

(オ) 「機能」ごとの特性に応じた規制については、原則として金融サービスの提供に関する法律施行前の水準が確保されるべきである。

オ 新たな仲介業者に係る協会を設け、自主規制の整備等を求めるに際しては、現行の各自主規制団体の水準を確保するとともに、横断的なサービス提供や技術の進展による新たなリスクを踏まえた対応を促していくべきである。

② 「① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し」について

ア 政策推進のための行政基盤の整備という観点において、新しい課題・横断的な課題に対応し、消費者取引の公正を広く確保していくためには、政策面・制度面の検討等を的確に進め、法令等を整備していく必要がある（基本計画第4章(4)参照）。消費者取引の公正を確保するためには、現行の消費者安全法の「すき間事案」に対する対応だけでは十分ではなく、業種・業態を問わず分野横断的に適用される消費者取引についての行政ルールを整備する立法措置を講ずることが必要である。この点を消費者庁の取組として実施施策に加えるべきである（第63回人権擁護大会決議「超高齢社会において全ての消費者が安心して安全に生活できる社会の実現を推進する決議」（2021年10月15日）（以下「2021年人権擁護大会決議」という。）、公正な消費者取引を確保するために分野横断的に適用される行政ルールの整備を求める意見書（2022年2月18日））。また、KPI・今後の取組予定としても、このような立法措置を講ずることに関するものを追加すべきである。

イ 「ア 特定商取引法等の執行強化等」について（I-63）

(ア) 特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）における執行力強化を図るため、国は、a 都道府県をまたぐ広域被害に対する積極的な調査・執行、b 各都道府県に対する財源措置の実施、c 執行業務に関する

るノウハウの整備・共有及び研修の充実化を行うべきである。

また、国は、特商法における行政処分である指示処分（特商法7条等）及び業務停止命令（同法8条等）について、対象事業者が違法な事業活動を事実上中止した場合であっても、既存の購入者等の利益保護を図る必要性又は市場における同種違反行為を抑止する必要性があると認められるときは執行要件を満たすと解釈し、執行実務を運用すべきである。さらに、国は、このことを明確化する法改正を行うべきである（特定商取引法の執行力強化に関する意見書（2019年7月19日））。

- (イ) 通信販売業者が誇大広告等の不当なインターネット広告の表示を中止した場合であっても、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」という。）と同様に、同種の不当な広告の再開のおそれ及び既存の契約者の誤認継続のおそれを防止するため、特商法14条及び15条による行政処分（指示処分及び業務停止命令）が可能であることを明示すべきである。

加えて、通信販売における執行を実効化させるためには、通信販売業者の契約内容確認通知義務や広告等の保存・開示義務の明示と適格消費者団体の差止請求権の拡充が必要である（インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書（2020年7月16日））。

- (ウ) 2021年6月に成立した消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（以下「2021年改正特商法」という。）では、通信販売における不当表示等への対策がとられ、「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」の新規策定を含む通達改正（2022年2月公表）がなされたが、「お試し」の文言を強調することは禁止しつつも「初回無料」，「モニター」等の文言は禁止しておらず、消費者の誤認を防止するためには不十分である。さらに、定期購入であること及び具体的内容について、「離れた」所に「小さな文字」で表示することは禁止しているが、分離して表示すること自体の禁止が明確ではない。スマートフォンのような小さな画面では、分離して表示されるだけで、消費者が定期購入契約である実態に気付きにくいものであり、ガイドラインをさらに改定し、特商法の執行を強化すべきである（インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書（2020年7月

16日))。

また、2021年改正特商法では、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できることとされたが、事業者が送付する行為そのものを禁じておらず、今後も不審な物品が消費者に送り付けられることが懸念される。しかし、商品等の一方的な送り付け行為は、消費者庁「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」が2020年8月19日にまとめた報告書において「何ら正常な事業活動とはみなされないもの」とされているのであるから、行政処分の対象とし、特商法の執行を強化すべきである（送り付け商法（ネガティブ・オプション）の全面的な禁止を求める意見書（2020年12月17日））。

(エ) 2021年改正特商法では、「デジタル化社会」「消費者の利便性」を考慮し、「消費者の承諾」があれば書面を電磁的に交付することが可能となった。しかし、不意打ち型勧誘や利益誘引型勧誘を受けた消費者について、電磁的交付に関する真意に基づく承諾を担保することは非常に難しい。また、書面交付義務に代替する消費者保護の制度等は何ら検討されていない。特商法の執行強化という点からも、有力かつ客観的判断資料となる書面が電子化され、その交付の有無や記載内容の是非等において判断が困難となる悪影響が懸念される。

書面交付義務の電子化は特商法及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律（以下「預託法」という。）における消費者保護機能を著しく低下させるものであり、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引及び預託等取引契約の消費者被害が現に多数生じていることに鑑み、書面の電子化に先行してこれら消費者被害に対する実効性ある規制強化を検討すべきである（特定商取引法及び特定商品預託法の書面交付義務の電子化に反対する意見書（2021年2月18日））。

なお、2021年改正特商法が成立する際の附帯決議においては、「書面交付の電子化に関する消費者の承諾の要件を政省令等により定めるに当たっては、消費者が承諾の意義・効果を理解した上で真意に基づく明示的な意思表示を行う場合に限定されることを確保するため、事業者が消費者から承諾を取る際に、電磁的方法で提供されるものが契約内容を記した重要なものであることや契約書面等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点となることを書面等により明示的に示すなど、書面交付義務が持つ消費者保護機能が確保されるよう慎重な要件設定を行うこと。また、高齢者などが事業者に言われるままに本意でない承諾を

してしまうことがないように、家族や第三者の関与なども検討すること。」

（2021年6月4日参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委員会）とされており、この趣旨に沿った政省令の策定が求められる。

ウ 「イ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正」について（I-66）

特商法26条1項8号により適用除外とされる取引（放送サービスや電気通信サービス、投資用マンションの販売等）については、特商法と同程度の勧誘規制や民事効等の規定を新たに設け、購入者・役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための必要かつ十分な立法的手当を行うことを促すべきであり、これらの法律を所管する省庁がこうした消費者保護のための立法的手当を行わない場合には、特商法26条1項8号ニの適用除外規定を見直し、これらのサービスにかかる役務提供についても特商法の適用対象とするように特商法（政令を含む。）の改正を行うべきである（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））。

エ 「ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応」について（I-68）

(ア) 消費者取引市場における事業者・消費者間の情報・交渉力の格差の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) 2016年及び2018年に改正された消費者契約法（2017年6月及び2019年6月施行）の実効性を確保するため、引き続き、消費者、事業者及び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」素案についての意見書（2020年5月29日））。

(ウ) 消費者庁「消費者契約に関する検討会」においては、取消権については、困惑類型の脱法防止規定、心理状態に着目した規定、判断力不足に着目した規定、不当条項の追加については、サルベージ条項により損害賠償請求を抑制するおそれがある不明確な免責条項、消費者契約法10条前段要件の例示として所有権等を放棄させる条項、解除権を制限する条項が提案された。しかし、損害賠償請求を抑制するおそれがある不明確な免責条項以外の規定は、2022年3月に提出された消費者契約法

の改正法案には盛り込まれなかった。

この原因を明らかにし、2018年改正時の衆参両院の附帯決議において措置すべきとされた事項について、検討スケジュールを明記すべきである（消費者契約法の改正骨子案に関する会長声明（2022年2月28日））。

(エ) KPIが施策内容と合致していない。施策の進捗状況をできる限り正確に測定・把握・評価することができるような実効的なKPIを設定すべきである（消費者基本計画工程表の評価指標（KPI）の実効性向上を求める意見書（2021年3月18日）（以下「KPI意見書」という。））。

基本計画第5章1(2)においては、「いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権の創設等に係る検討結果を踏まえて、必要な措置を講ずる」とされているのであるから、これについて講じた措置の有無をKPIにすべきである。

オ 「オ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進」について（I-71）

我が国の超高齢社会の進展に伴う高齢者の消費者被害・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、不意打ち的な勧誘をあらかじめ回避できるよう、訪問勧誘及び電話勧誘を事前に包括的に拒否できる制度を導入するよう特商法の必要な改正を行い、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、つけ込み型不当勧誘行為に対する規律等を導入するべきである（消費者契約法日弁連改正試案（2014年版）（2014年7月17日）、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）、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）、消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書（2021年1月22日）、2021年人権擁護大会決議、消費者契約に関する検討会報告書に対する意見書（2021年10月18日）、公正な消費者取引を確保するために分野横断的に適用される行政ルールを整備を求める意見書（2022年2月18日））。

成年後見制度の利用促進に当たっては、消費者被害の予防と救済の観点を十分踏まえたものとする必要がある。特に、中核機関の整備と市町村計画の策定に当たっては、効果的な見守りを実現するために見守りネットワーク又は消費者安全確保地域協議会との連携・連動を確保する必要がある（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））。

法務省の取組である特定援助対象者法律相談援助の実施は、特定援助対象者法律相談援助件数をKPIとしているものの、その目標設定自体がなく、具体的件数を目標として設定すべきである。消費者庁の取組である国民生活センターや消費生活センター等の経路を活用した成年後見制度の周知も、周知度を客観的かつ明確に判断できる指標となっておらず、改善すべきである（KPI意見書）。

さらに、国は、消費者取引の公正を確保するため、業種・業態を問わず分野横断的に適用される消費者取引についての行政ルールを整備する立法措置を講ずるべきである。そのルール策定に当たっては、誰もが当事者となる消費者取引において、ソーシャルインクルージョン（社会的包摂）の観点から、ぜい弱な立場にある人々の存在をも前提とした制度が必要なことは明白であることに鑑み、一般的な消費者を基準とする規定だけでなく、高齢者、障がい者又は若年者等のぜい弱な状況にある消費者に関する規定を設けるべきである（2021年人権擁護大会決議、公正な消費者取引を確保するために分野横断的に適用される行政ルールの整備を求める意見書（2022年2月18日））。

③ 「② 商品やサービスに応じた取引の適正化」について

ア 「ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進」について（I-81）

(ア) 金融庁は、外貨建生命保険の販売について、法令や保険会社向けの総合的な監督指針に基づく監督を強化すべきである。例えば一定年齢以上の高齢者に対する勧誘・販売や、保障商品としての保険を希望する顧客に対する勧誘・販売は、適合性原則に照らして、原則として不相当と認められる勧誘・販売に当たるとするなどして、同監督指針の規定を実効性あるものにすべきである（外貨建生命保険の販売についての意見書（2022年3月18日））。

(イ) 金融庁は、外貨建生命保険の販売者が顧客に対して、外国債券、投資信託及び掛け捨ての死亡保険等を個別に購入することによって当該保険と同等の経済的効果を得られること及び個別に購入した場合とのコストの違いについて説明しなければならない旨を、保険会社向けの総合的な

監督指針に明記すべきである（同上）。

(ウ) 金融庁は、外貨建生命保険の商品審査において、保険料を支払う際に円貨から外貨への為替取引が伴っている契約の場合、顧客が当該保険をクーリング・オフしたときは、外貨ではなく支払った額の円貨で返金される旨を各保険の約款上明記することを求めるべきである（同上）。

イ 「エ 詐欺的な事案に対する対応」について（I-83）

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）、「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）、特殊詐欺及び利殖勧誘詐欺等の抑止のための郵便物受取サービス（いわゆる私設私書箱）の適正化を求める意見書（2021年3月18日））。

(ア) 民事法規定の整備

- a 金融商品取引法若しくは金融商品の販売等に関する法律に、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）。
- b 特商法の2016年改正において、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及び有限責任事業組合契約等の形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利等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、刑を加重する規定を置くべきである。

(ウ) 迅速な行政対応を可能にするための法整備

- a 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。
- b 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。

c 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。

d 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業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。

e 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。

f 郵便物受取サービス（いわゆる私設私書箱）を行う事業者に対する規制法を制定し、同事業者に対して、監督官庁への届出、業務取扱主任者の設置及び研修の受講並びに利用契約締結時の契約者の面前確認を原則とするなどの厳格な本人確認措置を義務付けるべきである。

ウ 「オ 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ついての対応」について（I-85）

クラウドファンディングについて、以下に記載のとおり、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。

エ 「キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備」について（I-89）

包括信用購入あっせんのクレジットカード等の利用限度額が10万円以下である場合の登録少額包括信用購入あっせん業者，又は支払可能見込額調査（割賦販売法30条の2第1項）に代えてクレジットカード会社独自の「技術やデータを活用した与信審査方法」（利用者支払可能見込額の算定）を使用する場合の認定包括信用購入あっせん業者の認定において，当該与信審査方法の合理性を事前審査する手続と，事後的措置として，貸倒率又は延滞率等の客観的検証手続を実効性あるものとして運用すべきである（クレジット過剰与信規制の緩和に反対する意見書（2019年5月10日））。

オ 「ク 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行」について（I-91）

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））。

カ 「コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護」について（I-94）

(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) 家賃債務保証業者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，義務的登録制，不当な取立行為の禁止，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))。

国土交通省は、2017年10月25日に施行した大臣告示により、任意の登録制度を創設し、登録した家賃債務保証業者に対する規制をしているところであるが、住宅確保要配慮者の居住権を保障し、家賃債務保証業者による不当な取立行為(求償権の行使)等による賃借人の被害を防止する観点からは、少なくとも、当連合会が繰り返し指摘してきたように、家賃債務保証業にあつては、a 不当な取立行為の禁止、b 義務的な登録制の導入、c 家賃滞納情報提供事業の禁止等の法的規制及び規制の実効性を確保するための具体的措置の構築が不可欠である。

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り、こうした施策こそが真の意味での住宅セーフティネットの確立となる(「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)、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))。

(ウ) 賃貸住宅管理業者に対しては、2011年12月1日に施行した大臣告示により、任意の登録制度を創設し、賃借人等の利益の保護をするなどの規制をしてきたところ、2020年6月12日に成立した「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」(令和2年法律第60号)によって、賃貸住宅管理業の義務的登録制(2021年6月施行)や、サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化に係る措置(2020年12月施行)等が講じられた。

しかしながら、同法は、告示の目的規定において示されていた「賃借人等の利益の保護」が、「賃貸住宅の入居者の居住の安定の確保」と後退し、賃借人等の利益の保護する業務規制が盛り込まれなくなるなど、賃借人の保護に欠ける問題があり、当連合会がかねてより指摘してきたとおり、賃貸住宅管理業者の不当な取立行為等による賃借人に対する被害を防止する措置を講ずることが必要である(「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）、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令（仮称）案等に対する意見書（2021年3月17日）。具体的には、同法施行規則を改正して、賃貸住宅管理業者の登録申請書に登録申請書に添付しなければならない書面として、維持保全業務及び金銭管理業務の適正な履行方法に関する事項を含む内部規則を整備したものを要求すべきであり、その内容としては、不当な取立行為を禁止することなどの事項を定めたものとすべきである。また、このような内部規則を整備していない場合や、金銭管理業務の履行方法に関する内部規則が適切であると認められない場合等には、「賃貸住宅管理業に関し不正又は不誠実な行為をするおそれがあると認めるに足りる相当の理由がある者」（同法6条1項6号）として、登録を認めないこととすべきである。さらに、管理受託契約の締結前に交付する書面の記載事項として、管理業務の履行方法に関する内部規則の整備状況を含めた上で、委託者に報告しなければならない事項である管理業務の実施状況や入居者からの苦情の発生状況及び対応状況については、前記の内部規則に沿った業務を行ったかどうかを基準とすべきである（賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令（仮称）案等に対する意見書（2021年3月17日））。

また、同法においては、従来の現行の任意の登録制度と異なり、いわゆる受託管理型の賃貸住宅管理業者に対する不実告知の禁止等の業務規制が定められていない上、いわゆるサブリース型の賃貸住宅管理業者等に対する業務規制につき、家賃変動リスク等についての建築勧誘型の建築工事締結前の説明義務が明記されていないなどの不備があり、当連合会がかねてより指摘してきたとおり、借上げ家賃の変動リスク及び借上げ期間の限定ないし中途解約のリスク等について建築工事締結前の説明を法令上の義務とすべきである（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））。

- (エ) 家賃債務保証業者や賃貸住宅管理業者による滞納家賃等の取立てや立退要求に際しては、弁護士法72条及び73条の潜脱にならないよう、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）、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令（仮称）案等に対する意見書（2021年3月17日）。

キ 「サ 住宅リフォーム等における消費者保護」について（I-96）

住宅リフォーム事業者団体登録制度では、リフォーム事業者に対する規制が間接的で極めて不十分であるため、より根本的に、(ア) 1500万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、(イ) 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、(ウ) 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、(エ) リフォーム被害の救済を図るため、a 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、b 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、(オ) 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・オフの期間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すること、といった法令の整備ないし改正に向けた取組がなされるべきである（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））。

また、安心R住宅制度及びその関連制度（建物状況調査等）についても、既存住宅における安全・安心の十全な確保という内実からほど遠いため、(ア) 既存住宅状況調査に関し、a 安全性が担保されるようなガイドライン及びチェックリストを国において作成し、b 建物状況調査の結果の概要（重要事項説明用）（国土交通省のひな形）もそれらに対応した内容にすること、(イ) 安心R住宅に関し、a 既存住宅状況調査において瑕疵が確認された住宅は修補により当該瑕疵が完全に除去されたことを、瑕疵の可能性が認められた住宅は詳細調査により当該瑕疵のないことが確認されたことを、b 着工の時期にかかわらず、耐震診断により安全性が確かめられたことを、それぞれ標章付与の条件として要求すること、(ウ) 既存住宅瑕疵保険に関し、瑕疵による損害を十分に填補するため、保険期間及び保険金額をより手厚く充実させること、といった法令の整備に向けた取組がなされるべきである（京都弁護士会2019年3月6日付け「『安心R住宅』及びこれに関連した制度に関して抜本的な

見直しを求める意見書」参照)。

上記各制度は、住宅リフォーム市場や中古住宅市場の活性化ないし発展に軸足を置いた制度となっており、前述のとおり消費者保護のための制度としては極めて不十分で、改善すべき点が多数あるものである。

ところが、国土交通省は、上記各制度について、改善を検討することなく、普及を図ることのみに取り組んでいるにすぎない。その結果、2022年2月末現在において、住宅リフォーム事業団体登録制度における登録団体数はわずか16件、「安心R住宅」制度における登録団体数はわずか13件にとどまっている。「消費者が自主的かつ合理的な選択の機会の確保」が図られる制度でないため、消費者にとって有益な情報となりえず、そのため、事業者にとっても制度利用(登録)のメリットが乏しいものになっていることが、これらの実績に現れているものと言える。

ク 「ス 身元保証等高齢サポート事業に関する消費者問題についての対応」
について (I-100)

身元保証等高齢者サポート事業における契約トラブルを防止するためは、情報提供にとどまらず、今後の取組として、監督官庁による行政規制、預託金保全制度の創設、適切な事業者の選択を消費者にさせるための情報提供の制度、及び保証委託契約を容易に解約できる仕組みの導入等の法整備を行うことが必要である(2021年人権擁護大会決議)。

ケ 「タ 探偵業法の運用の適正化」について (I-107)

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を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。

コ 「チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化」について（I-108）

施策概要における「経済産業省の取組」として、「相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を実施」し、また、「消費者庁の取組」として、「必要に応じて関係法令（特定商取引法など）を厳正かつ適切に執行する」としており、その執行状況を評価するKPIとして行政処分件数を挙げているが、その取組の実効性評価としては、行政処分によってトラブル等が減少しているか否かが重要であり、行政処分数のみを指標とするのではなく、相談件数等もKPIとして取組の評価をすべきである（KPI意見書）。

④ 「③ 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の厳正な運用」について

ア 「ア 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充」について（I-113）

消費者に宣伝と気付かれないように行われる宣伝行為、いわゆるステルスマーケティングは、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、現在の景表法には直接にこれを規制する規定がない。そこで、内閣総理大臣の指定を追加することによって、不当な表示の禁止（同法5条）の対象に、この種の宣伝行為を加えるべきである（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））。

課徴金制度については、施行後の実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））。また、現在の課徴金制度は、同制度の導入目的である不当表示の事前抑制のために十分な機能を果たしているとは言えず、課徴金算定率の引上げなど制度の見直しを図るべきである（不当景品類及び不当表示防止法上の課徴金制度の強化を求める意見書（2020年12月17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））。

さらに、KPIとしては、昨年同様、措置命令件数及び課徴金納付命令件数を挙げるべきである。「厳正に対処する」という指標では達成状況を評価するための指標となり得ない。

⑤ 「④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善」について

ア 「オ 医療機関のウェブサイトによる情報提供」について（I-121）

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、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・テレビCM・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、景表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。また景表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））。

⑥ 「⑤ 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」について

ア 「ア 食品表示制度の適切な運用等」について（I-123）

食品添加物表示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1月15日））。

加工食品の原料原産地表示については、義務表示の対象は、重量割合上位3位まで（ただし、重量割合上位2位までで重量比率の大部分を占める場合は2位まで）の原材料の原産地とし、可能性表示・大括り表示及び中間加工原材料の製造地表示を見直すなど、消費者の自主的かつ合

理的な選択を実質的に確保できる制度とすべきである（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））。

遺伝子組換え表示の在り方については、組み換えられたDNA又はこれによって生じたタンパク質が加工後検出不能であるもの、遺伝子組換え農産物が重量割合上位4位以下の原材料に用いられている場合や全重量の5%未満の原材料に用いられている場合等に義務表示の対象を拡大するなど、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保を実現するために遺伝子組換え表示制度の見直しを行うべきである（遺伝子組換え食品の適正な表示を求める意見書（2018年3月15日））。

機能性表示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（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対する意見書（2015年5月9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））。

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））。

イ 「イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化」について（I-129）

「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、(ア) 健康増進法への不実証広告規制の導入、(イ) 健康増進法31条の「著しく」の要件の削除、(ウ) 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、(エ) 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））。

ウ 「ウ 関連機関の連携による食品表示の監視・取締り」について（I-131）

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，健康食品等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））。

⑦ 「⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止，取締り」について

ア 「イ 『架空請求対策パッケージ』の推進等による被害防止」について（I-138）

「架空請求対策パッケージ」の枠組みを基に取組を推進するとしながら，迷惑電話防止機器の普及，啓発資料の作成等，捜査により入手した名簿を活用した注意喚起，金融機関への働きかけ等に触れるのみで，「架空請求対策パッケージ」に記載されている消費者安全確保地域協議会内における注意喚起の取組が示されていないなど，取組の全体像が不明である（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））。

また，KPIとして，「架空請求に関する消費生活相談件数」を掲げているが，これは現状の数値を示すのみであり，KPIを示すものとは言えない（KPI意見書）。

イ 「ウ 被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進」について（I-140）

警察庁の取組だけが記載されているが，消費者庁の取組や消費者庁と

警察庁との連携等，総合的な施策の観点が示される必要がある（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））。

また，記載の内容に加え，第1に銀行カードローン等による過剰与信の防止の観点，第2に自然災害債務整理ガイドラインの円滑な運用の視点を盛り込むべきである。

現在のコロナ禍においては，生活費に困窮する消費者，事業資金に困窮する事業者が相当数存在するものと思われる。このような者が安易に与信に頼ると，過剰与信の問題が生じ，高金利と相まって多重債務問題が再燃しかねない。したがって，銀行カードローンを含め，安易な与信を行わないような視点を盛り込むべきである（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））。

また，2020年12月1日から自然災害債務整理ガイドラインのコロナ禍への適用の運用が始まっているが，着手同意等を含め，円滑な運用が期待される場所である。このような視点を盛り込むべきである。

ウ 「エ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進」について（I-141）

(ア) 固定電話番号を使用する電話転送役務は，近年，非対面型犯罪である特殊詐欺において，高齢者が多くを占める被害者にアプローチするための重要なツールとして悪用されており，かかる固定電話番号を使用する電話転送役務を直接的な規制対象とし，特殊詐欺にかかる犯罪利用を防止すべき必要性は極めて大きい。

また，郵便物受取サービス（いわゆる私設私書箱）については，実際には占有していない場所を自己の住所として外部に表示し，郵便物を受け取ることができるというサービスの特徴があるため，特殊詐欺等において被害金等の送付先として悪用されている実態があり，犯行グループの匿名性を甚だ高めてしまうことで，捜査機関による摘発や被害回復に支障を生じさせている。

これを踏まえ，単なる情報提供や要請だけでなく，今後の取組として以下の内容を基礎とする法整備を速やかに行うべきである（電話転送役務の不正な利用を防止する法整備等を求める意見書（2021年2月18日），特殊詐欺及び利殖勧誘詐欺等の抑止のための郵便物受取サービス（いわゆる私設私書箱）の適正化を求める意見書（2021年3月18日））。

- a 電話転送役務提供事業者が固定電話番号を使用した電話転送役務を提供するに際しては、当該固定電話番号の使用につき、当該固定電話番号の卸元事業者による承認を得なければならないものとする
 - b 卸元事業者は、当該電話転送役務の提供先に係る都道府県警察からの固定電話番号の利用停止要請があることその他電話転送役務提供事業者による本人確認等取引時確認の実施状況、当該電話転送役務に関連する電気通信設備の構成等の事情を勘案して、当該固定電話番号を使用した電話転送役務が特殊詐欺等の犯罪に利用されるおそれがあると認める場合には、当該承認の拒否又は取消しができる
 - c 郵便物受取サービス（いわゆる私設私書箱）を行う事業者に対する規制法を制定し、同事業者に対して、監督官庁への届出、業務取扱主任者の設置及び研修の受講並びに利用契約締結時の契約者の面前確認を原則とするなどの厳格な本人確認措置を義務付け、これらについて罰則をもって担保すること。
 - d 全ての郵便物受取サービスの所在地の一覧を政府ウェブサイトにおいて公開すること。
 - e 金融商品取引法上の登録又は届出における取引業者又は適格機関投資家等特例業者の所在地が郵便物受取サービスの所在地である場合は、そのことの表示を義務付け、罰則をもって担保すること。
- (イ) さらに、特殊詐欺に賃貸物件や宿泊施設が利用されることを防止するための法整備を行うべきである。近年、特殊詐欺防止のための条例を制定する地方公共団体が増加しつつある。大分県や愛媛県で制定された条例では、特殊詐欺のみならず、いわゆる「アポ電強盗」をも対象としており、啓発活動の推進だけでなく、特殊詐欺に賃貸物件や宿泊施設が利用されることを防止するための規定や、個人情報の第三者提供の規制、被害者の支援等の定めを置いている。このような条例の制定が全国的に広がるのが期待される（2021年人権擁護大会決議）。

エ 「カ ヤミ金融事犯の取締りの推進」について（I-144）

近時、貸金業法、出資法を潜脱する趣旨で債権譲渡の形式を装う違法なファクタリング（いわゆる給与ファクタリング、事業者ファクタリング）の問題が生じてきている。さらに、後払い現金化、ツケ払いサービス、買取りサービス、広告報酬サービス等の名目で、後払いによる商品

売買の形式を採りながら、実質的には極めて高金利で資金の融通を行う業者も出てきている。このような脱法的なヤミ金業者を取り締まる必要性は高く、この視点を明示すべきである（いわゆる「給与ファクタリング」と称するヤミ金融の徹底的な取締りを求める会長声明（2020年5月22日）、事業者向けにファクタリングを装って違法な貸付けを行う業者の取締りの強化を求める会長声明（2020年6月17日）、いわゆる「後払い現金化」等の新手のヤミ金融の徹底的な取締りを求める会長声明（2021年6月25日））。

オ 「サ 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（I-152）

「令和2年度実績」としては、単年度の実績を記載すべきである。また、KPIとして「被害者への返金額」が掲げられているが、実績として制度開始以降の累計返金額が主として記載され、本来指標とされるべき単年度の実績はかっこ書きにとどまっており、KPIの達成状況を評価するための指標が不明確になっている（KPI意見書）。

⑧ 「⑦ 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

ア 消費者取引の公正を確保することは、競争政策の推進という意味だけではなく、消費者の権利の尊重という観点からも必要なものであり（消費者基本法5条1項1号）、分野横断的に適用される消費者取引についての行政ルールを整備する立法措置を講ずることも必要である。この点を消費者庁の取組として実施施策に加えるべきである（2021年人権擁護大会決議、公正な消費者取引を確保するために分野横断的に適用される行政ルールの整備を求める意見書（2022年2月18日））。KPI・今後の取組予定としても、このような立法措置を講ずることに関するものを追加すべきである。

イ 「ア 競争政策の強力な実施のための各種対応」について（I-155）

特に、COVID-19対策に関連して、マスクや医療用品・生活用品等の価格カルテルが行われていないか、監視を強めるべきである。

公正取引委員会が、「コンビニエンスストア本部と加盟店との取引等に関する実態調査」を踏まえ、2021年1月、「フランチャイズ・システムに関する独占禁止法上の考え方について」の改正案を策定したことは評価するが、同調査において多くの取り組むべき課題が存在することが明らかとなったことに鑑み、24時間営業強要や食品廃棄等について優越的地位の濫用がないかをさらに検討していくべきである（「消費

者基本計画工程表」素案に対する意見書（2020年5月29日））。

なお、フランチャイズ取引に関して、公正取引委員会は、フランチャイズ・ガイドラインで違法となる行為を示しているが、今までに行政措置が採られたのは、2009年6月の株式会社セブン-イレブン・ジャパンに対する見切り販売妨害事件についての排除措置命令1件だけであり、行政規制が適正に機能しているとは言えないため、早急に、より実効性のある法規制を制定するなどの取組をすべきである（フランチャイズ取引の適正化に関する法律（フランチャイズ取引適正化法）の制定を求める意見書（2021年10月19日））。

ウ 「イ 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（I-157）

電気料金は、原油価格に左右されており、原油価格が高騰した場合の適正性の確保についての検討が必要であり、また、電力小売業務の全面自由化に際しては、消費者に正確かつ的確な情報が提供され、消費者が電力を選択する自由を実質的に確保することが必要である（「消費者基本計画工程表」素案に対する意見書（2020年5月29日））。

この点、公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施することを施策概要としていところ、その指標には消費者委員会の意見表明等の件数が挙げられているだけであり、取組状況の評価としては間接的である。消費者参画の機会の確保として、公共料金の新規設定及び変更について認可等の処分をするに当たり、公聴会等を開催した割合等を指標としたり、料金の適正性の確保について、料金改定認可等によって査定を行った件数及び長期間据え置かれている公共料金等について検証を行った件数等を指標とするなどのより具体的なKPIを検討すべきである（KPI意見書）。

⑨ 「⑧ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立」について

ア 「ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応」について（I-162）

インターネット取引における悪質サイトが次々と登場し、インターネットを利用した通信販売分野における被害が激増している。その性質上、被害は都道府県をまたいで全国に及び得ることから、このような広域被害に対しては国が積極的に法執行を行うべきである（特定商取引法の執行力強化に関する意見書（2019年7月19日））。

また、詐欺的な定期購入契約被害が急増したことを踏まえ、2021年

改正特商法は、問題のある表示について通信販売業者の規制を強化し、特定申込画面の不実表示について直罰規定や取消権を導入したものの、クーリング・オフの権利は規定されず、また、アフィリエイト広告に関して広告代理店やアフィリエイトは規制されていないため、被害防止策としてはいまだ不十分である（インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書（2020年7月16日））。

加えて、インターネットモール事業者に対し、販売業者等の実在性確認義務及び苦情の対応義務を課すべきである。また、内閣府消費者委員会「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」の意見及び同委員会の提言及び「デジタルプラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会報告書」も踏まえ、オンラインプラットフォーム事業者による消費者の安全確保に関する責任を明確にし、販売業者等や一般商品等提供利用者（デジタルプラットフォームを利用して商品等につき売買契約等の広告をしようとする者であって、特商法上の販売業者等に該当しない者をいう。）に対しても消費者被害を防止するため実効的な措置を講ずる義務を課すように取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律の改正を行うべきである（「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書（2019年3月13日）、電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書（2021年3月18日））。

イ 「エ インターネット上の消費者トラブルの動向等の把握」について（I-166）

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、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（プロバイダ責任制限法）及び取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護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検証に関する提言（案）」に対する意見書（2011年6月30日）、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）、実効的な発信者情報開示請求のための法改正等を求める意見書（2020年12月18日）、電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書（2021年3月18日））。

(3) せい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進

① 「① 成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進」について（I-175）

ア 成年年齢引下げの事実や施行時期等の広報及び周知等は重要であるところ、成年年齢引下げに関する政府広報やSNSの発信、ポスターの作成配布等がなされたものの、単なる引下げの事実を知らせる表面的なものにとどまるもので、不十分である。2021年度の成年年齢引下げ浸透度フォローアップ調査では、未成年者に取消権があること、成年がした契約は取り消すことができないことを知らないと回答した若者がそれぞれ50%以上いたという結果となっている。18歳、19歳の若年者には、まだ就職して収入を得るような状態にはない者も多い。このような若年者に、成年となり単独で契約ができることを強調すれば、収入のない者に消費を促すこととなり、消費者被害に巻き込まれる危険がある。若年者の消費者被害からの保護を徹底するためには、成年年齢引下げに伴う効果（未成年者取消権の喪失等）を含む消費者教育を小中学校等から十分に行き渡らせ、広く国民の間に浸透させるべきである（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））。

イ 成年年齢を引き下げる改正民法が2022年4月に施行されたが、後述の法改正はいまだ実現されておらず、緊急に対応すべきである。また、「金融庁、経済産業省の取組」において、「若年者が収入に比して過大な債務を負うことがないように」として、日本貸金業協会の自主ガイドラインへの追加事項や、その遵守を要請する文書の発出、金融庁ウェブサイト上の情報掲載等、クレジット業者の自主的な取組状況等の調査等が挙げられているが、いずれも若年者への適切な対応を業界の自主規制に委ねるものであって不十分というほかなく、今後、若年者の問題状況を踏まえ、下記内容を含む法改正を検討すべきである（民法の成年年齢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）、1年後に迫る成年年齢引下げに伴う弊害防止のための実効性ある施策の実現を求める会長声明（2021年4月28日）、成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止のための実効性ある施策を緊急に実現することを求める会長声明（2022年4月1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権利（いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権）の規定を定めること。このつけ込み型不当勧誘取消権は、民法の一部を改正する法律（平成30

年6月20日法律第59号)成立時の参議院法務委員会の附帯決議において、同法律成立から2年以内の創設が求められたが、いまだに、その実現の目途も立っていない(1年後に迫る成年年齢引下げに伴う弊害防止のための実効性ある施策の実現を求める会長声明(2021年4月28日)、成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止のための実効性ある施策を緊急に実現することを求める会長声明(2022年4月1日))。

- (イ) a 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。b 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、c 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。

また、2021年改正特商法では詐欺的な定期購入商法への対策が強化され、違法な表示に対する直罰化や取消権が規定されたが、美容に関する商品では若年者の被害も多いところ、いまだに「初回無料」「モニター」等の文言が使用され、高額を支払義務を負う実態が伝わりにくいものが多い。さらにガイドラインの改定を重ね、特商法の執行を強化すべきである(インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書(2020年7月16日))。

ウ 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進の中に、消費者教育を積極的に位置付けるべきである。成年年齢引下げにより18歳, 19歳の若年者は未成年者取消権を失い、その結果これらの若年者間での消費者被害の増加が懸念されている。若年者の消費者被害の防止や被害回復のための立法措置を整備するとともに、従前の消費者教育の在り方を抜本的に見直し、若年者の消費者被害を生まない消費者教育を充実させることは極めて重要である。

具体的には、小学校・中学校・高等学校における体制作り、大学・専

門学校における体制作り，参加型教育の導入，体験型教育の導入，教員養成課程の改革，外部講師との連携，大学・職場・地域等における18歳，19歳の若年者に対する消費者教育，行政機関による積極的な対応，事業者による十分な対応，救済手続の詳細の伝達，高齢者に対する消費者教育の啓発活動の応用等を積極的に進めるべきであり，これらの施策の実現のためにも消費者教育に十分な予算措置を講じるとともに，質的にも量的にも十分な消費者教育を実施すべきである（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））。

エ なお，若年者の消費者被害の実態に鑑みれば，上記アからウまで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」とすることも検討すべきである。

オ この観点から，特に若年者に被害の多い連鎖販売取引については，22歳以下の者との間で取引を行うことを禁止し，これに違反した場合，特商法38条に基づく行政処分の対象とするとともに，連鎖販売加入者のうち，18歳から22歳までの若年者については，当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができるものとすることも検討すべきである（連鎖販売取引における若年者等の被害防止に関する規制強化を求める意見書（2020年10月21日））。

また，現時点において，若年者層の被害がオンライン上の連鎖販売取引や特定継続的役務提供で多発している実態を踏まえ，2022年4月1日に施行された民法上の成年年齢引下げに伴い，若年者の消費者被害の防止，救済を図るための必要な法整備を早急に行うべきである。特に連鎖販売取引，特定継続的役務提供及び業務提供誘引販売取引においては2021年改正特商法によって契約締結前に交付義務のある概要書面も，消費者の承諾があれば電磁的に交付することが許容されることとなったため，デジタル機器に慣れた若年者がSNS等によって勧誘され，複雑で分かりにくい契約内容や，「もうかる」として利益誘導された不当な契約について熟慮する機会がないまま締結に至るおそれが高まり，若年者の消費者被害が非常に大きな社会問題となることが懸念される（特定商取引及び特定商品預託法の書面交付義務の電子化に反対する意見書（2021年2月18日））。

② 「② 認知症施策の推進」について（I-179）

高齢者，若年成人，障がい者等の知識・経験・判断力の不足等消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して，事業者が消費

者を勧誘し契約を締結させた場合における消費者の取消権（いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権）の創設について、直ちに所要の検討を行って消費者契約法改正法案の国会提出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），「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），「消費者契約法の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明（2018年6月8日），消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書（2021年1月22日），消費者契約に関する検討会報告書に対する意見書（2021年10月18日））。

③ 「③ 障害者の消費者被害の防止策の強化」について（I-182）

国は、消費者取引の公正を確保するため、業種・業態を問わず分野横断的に適用される消費者取引についての行政ルールを整備する立法措置を講ずるべきであり、その内容として、一般的な消費者を基準とする規定だけでなく、高齢者、障がい者又は若年者等のぜい弱な状況にある消費者に関する規定を設けるべきである（公正な消費者取引を確保するために分野横断的に適用される行政ルールの整備を求める意見書（2022年2月18日））。

今後の取組予定として障がい者からの消費生活相談への体制整備・取組の推進や、障がい者及び見守り手に配慮した情報提供の実施、障がい者の消費者被害の防止等のための研修の実施等が挙げられているが、障がい者が日常生活に必要な取引から排除されることがないように積極的に支援を行うことや、事業者が取引に際して消費者の特性に応じた合理的配慮をすることを徹底するための施策を講じること、今後の取組予定とすべきである（2021年人権擁護大会決議）。

④ 「④ アルコール依存症，薬物依存症，ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての対策の推進」について（I-186）

ギャンブル等依存症対策は、全てのギャンブルを包括して行われるべきであるとともに、全体としての理念や方針を明確にし、それらを総合的に促進する独立・強力な司令塔の役割を果たす機関の設置を検討すべきである。

ギャンブルにおけるアクセス制限として、全てのギャンブルを包括して、ギャンブル利用者の入場チェック、本人申告・家族申告による入場制限を検討すべきである。カジノに限らず、公営ギャンブルやぱちんこも含めて、

ギャンブル施設への入場回数の制限を検討すべきである。

賭け金額の上限の定めや、賭けに参加する前に自ら設定した上限額に達した場合は、以後の賭けに参加できなくなるといった制度（プロコミットメント）についても検討すべきである。

カジノでは、カジノ事業者が、カジノ利用者に対し、ギャンブル資金の貸付けを行うことが予定されている（特定資金貸付業務）が、ギャンブル等依存症対策に逆行しないような形で、特定資金貸付業務を行うためには、どのような対策が必要とされるのか、そもそも、そのような形で、特定資金貸付業務を行うことの可否も含めて検討すべきである。

ギャンブルにおける射幸性の抑制についても、ぱちんこに限らず、公営ギャンブルやカジノも含めて検討すべきである（「ギャンブル等依存症対策推進基本計画（案）」に対する意見書（2019年3月22日））。

⑤ 「⑥ 『多重債務問題改善プログラム』の実施」について（I-193）

銀行、信用金庫、信用組合等の金融機関（以下「銀行等」という。）による過剰融資を抑制するために、銀行等は、借入残高が年収の3分の1を超えることとなる貸付けを原則として行わないようにするなど、真に改正貸金業法の趣旨を踏まえた適切な審査態勢等の構築をすべきである。

国は、貸金業法を改正して、貸金業者が銀行等の行う貸付けに保証を付す場合を総量規制の対象にすべきである（全国銀行協会の「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」を踏まえての会長声明（2017年4月21日））。

(4) 「(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備」について

① 行政による違法収益吐き出し制度及び行政庁による破産申立制度についての検討を項目・施策・今後の取組に挙げるべきである（詐欺的商法の一つであるポンジ・スキーム事案についての行政による被害回復制度の導入を求める意見書（2021年8月19日）、2021年人権擁護大会決議）。

② 「① 消費者団体訴訟制度の推進」について（I-199）

ア 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、学者等の専門家を始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。また、景表法に代替寄付制度を設け適格消費者団体の活動を支援すべきである（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）、不当景品類及び不当表示防止法上の課徴金制度の強化を求める意見書（2020年12月17日））。

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（以下「消費者裁判手続特例法」という。）についての2022年3月に提出された改正法案には、消費者団体訴訟等支援法人制度を導入し、当該団体の業務として被害回復業務に関する事務を行うことが定められ、特定適格消費者団体が知れたる対象消費者に行う通知事項の一部軽減や簡易確定手続の申立期間の伸長等が盛り込まれ、（特定）適格消費者団体の活動を支える環境整備が相当程度進んだ。今後、消費者団体訴訟等支援法人に対する人的・物的・財政的体制を確保することが望まれる（消費者裁判手続特例法等に関する検討会報告書に対する意見書（2021年11月10日））。

また、2021年改正特商法では、消費者裁判手続特例法の改正により、内閣総理大臣は、特定適格消費者団体の求めに応じ、当該特定適格消費者団体が被害回復裁判手続を適切に追行するために必要な限度において、当該特定適格消費者団体に対し、特商法又は預託法に基づく処分に関して作成した書類（内閣府令で定めるもの）を提供することができるとされ、一定程度、情報提供に関する支援もなされた。今後は、特商法又は預託法のみならず、景表法に基づく処分に関して作成した書類の提供も検討すべきである（消費者裁判手続特例法等に関する検討会報告書に対する意見書（2021年11月10日））。

イ 特商法（表示規制部分）、景表法、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など、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））。そのほか、消費者契約法9条の平均的損害の立証のための資料提供要求権限を認めること、違法行為が止んだ場合にも差止請求ができるようにするなども含め、差止請求制

度の改正についての検討を速やかに開始すべきである（消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書（2021年1月22日）、インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書（2020年7月16日）、連鎖販売取引における若年者等の被害防止に関する規制強化を求める意見書（2020年10月21日））。消費者契約法の2022年3月に提出された改正法案には、適格消費者団体が事業者に対し、損害賠償の額を予定する条項等につき、当該条項が法第9条第1号に規定する平均的な損害の額を超えると疑うことにつき相当の理由がある場合に当該条項に係る算定根拠を説明するよう要請できる制度が盛り込まれた。事業者がなすべき算定根拠の説明の内容は、概要ではなく、具体的に、どのような考慮要素及び算定基準に従って「平均的な損害」を算定し、違約金が当該「平均的な損害」の額を下回っていると考えたのかを明らかにすべきである（消費者契約に関する検討会報告書に対する意見書（2021年10月18日））。

ウ 2016年10月1日に施行された消費者裁判手続特例法についての周知・広報はいまだ十分とは言えず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。（特定）適格消費者団体の認知度を高めるための方策として、一般消費者、事業者及び事業者団体に向けて、（特定）適格消費者団体の活動、役割等の情報をより効果的にするための方策の検討を進めるべきである（消費者裁判手続特例法等に関する検討会報告書に対する意見書（2021年11月10日））。

消費者庁「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」における検討の際には、本制度において対象となる請求権、損害の範囲及び被告となる者の範囲の拡大はもとより、和解の柔軟化、簡易確定手続の通知の改善、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。この点、2022年3月の改正法案では、損害の範囲及び被告となる者の範囲が拡大され、和解内容も共通義務の確認に限定されず、簡易確定手続における知れたる対象消費者への通知事項の軽減が盛り込まれているものの、オプト・アウト型の制度、特定適格消費者団体への破産申立権の付与、事業者の財産に関する情報の取得、事業者の所在等に関する第三者の協力を得る仕組み、事業者が公告に関する一定額の支払義務を負担する仕組みは盛り込まれなかった。改正法案に盛り込まれなかったこれらの制度の導入については、今後も引き続き導入のための検討をすべきである（消費者裁判手続特例法等に

関する検討会報告書に対する意見書（２０２１年１１月１０日））。

なお、裁判のＩＴ化への対応に当たっては、裁判手続のみならず、特定適格消費者団体が消費者から授権を受け、その他意思確認をする過程のＩＴ化についても検討すべきである（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の見直しに関する意見書（２０２０年７月１６日））。

エ さらに、集団的被害回復裁判手続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）の柔軟な運用のみならず、引き続きＰＩＯ－ＮＥＴ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）、独立行政法人国民生活センター「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程」についての意見書（２０１８年５月１日））。

③ 「③ 消費者に関する法的トラブルの解決」について（Ｉ－２０３）

「法務省の取組」として、「日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う」とあるが、例示されている取組が多重債務者問題のみである。消費者被害相談にも対応できるよう、特商法、割賦販売法等の基礎的な識見は当然のこと、その他専門の知見を有する弁護士を必要人数用意すべきである。また、そのために研修等を実施すべきである。

担当省庁は法務省となっており、日本司法支援センターにおける多重債務問題に係る相談件数、代理援助・書類作成援助件数がＫＰＩとして掲げられている。これらの件数は、法務省の取組実績を示すものとしては必要であるが、ＫＰＩとして適切とは言えない（ＫＰＩ意見書）。

なお、相談件数等の過去５年の件数推移が記載されるようになったのは、適切な変更である。

④ 「④ 消費者紛争に関するＡＤＲの実施」について（Ｉ－２０５）

国民生活センターのＡＤＲは、関係者の努力によって消費者保護に資する一定の水準を維持していると評価できる。この解決水準を維持しながら、更に規模の拡充を図るべきである。

また、消費者が債権者となる場合には、その判断に執行力を付与することを検討すべきである。

さらに、ADRが決裂した場合においては、消費者保護の見地から手当てを用意すべきである。国民生活センターにおける適切なADRの実施については、和解率だけでなく、あっせん件数もKPIにすべきである。

金融ADRについては、処理件数をKPIにしているから（I-207）、それと平仄を合わせるべきである。和解率のみを重視するあまり、困難事件を事実上取り上げないという弊害が懸念されるためである。

基本計画第5章1(4)においては、「紛争解決の円滑化等を図る観点から、国民生活センター、地方公共団体、事業者団体、消費者団体等によるADR（裁判外紛争解決手続：Alternative Dispute Resolution）の活用を促進するとともに、関係機関の連携の強化を図る」とされている。しかるに、工程表において、国民生活センターのADR以外について言及していないのは問題がある。

特に、地方自治体の行うあっせんの件数もKPIに入れ、消費者の身近なところで、ADRのサービスが受けられるようにすべきである。

さらには、民間におけるADRについても対象とすべきであり、決済手段の提供者や取引の場を仲介するプラットフォームの運営者がADRを行っている割合もKPIに入れるべきである（KPI意見書）。

なお、KPIに和解率や日数といった具体的指標が挙げられており、進捗状況も数値で示されていることは評価できる。

また、被害回復裁判手続との連携を強化するため、集団的に紛争を解決することのできる枠組みを重要消費者紛争解決手続に設けるべきであり、この際、ITの活用を検討すべきである（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の見直しに関する意見書（2020年7月16日））。

さらに、電子商取引を行う事業者には、苦情処理措置や紛争解決措置を義務付けるとともに、取引デジタルプラットフォーム提供事業者には、利用事業者の本人確認をし、そのような義務を履行しない事業者との契約を拒絶することを義務付けるべきである。加えて、取引デジタルプラットフォーム提供事業者には、消費者間取引においても、本人確認を行い、苦情処理措置や紛争解決措置を提供することを義務付けることにより、電子商取引においてADRを推進すべきである（電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書（2021

年3月18日))。

- ⑤ 「⑤ 金融ADR制度の円滑な運営」について (I-207) , 「⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営」について (I-208)

KPIとして処理件数しか挙げられていないが、実際の紛争解決内容が真に消費者の視点に立ったものかどうかわからないため、更なる指標 (例えば消費者の満足度等) の設定が必要である (KPI意見書)。

- ⑥ 「⑧ IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化」について (I-210)

ア IT・AIを活用した民事紛争の解決は、単に紛争が解決すればよいのではなく、消費者の被害の回復に資するように適切な解決水準を確保することが必要である。

また、ODRによる合意の実効性の確保が重要であるところ、取引プラットフォームや決済手段の提供者がODRを提供することにより、取引当事者に対する事実上の強制力を確保することを推進すべきである (電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書 (2021年3月18日))。

いずれにしろ、その解決基準の適正さの維持が重要であり、そのための方策を優先してとるべきである。

KPIが数値目標化されておらず、計画の進捗度合いの測定が困難であるため、数値目標を示したKPIを設定すべきである (KPI意見書)。

イ ODRの利用拡充については、まず、ODR実施事業者は、ADRの理念を実現すべき存在という位置付けであり、単なるデジタル技術支援のみならず、法的知識と紛争解決スキル及び高い職業倫理を体得すべく研修を必要とするということが、改めて強調されるべきである。

また、現状では、消費者対事業者間の紛争のように当事者間に構造的に情報量や分析力、交渉力の格差が存在する問題については、実質的な公正さの担保のために後見的に格差是正のスタンスを取る国民生活センター等のADRが存在しているが、ODRでも同様の要請はあり、実質的な公正さを担保し得るODR事業者を確保する必要性が検討されるべきである (「ODRの推進に関する基本方針～ODRを国民に身近なものとするためのアクション・プラン～」に対する意見書 (2022年1月21日))。

- 2 「II 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構

造の变革の推進」について

(1) 「(4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進」について

① 「① 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進」について（Ⅱ－38）

2020年6月に改正公益通報者保護法が成立し、2022年6月から施行されるが、不利益取扱いを行った事業者に対する行政措置・刑事罰の導入や不利益取扱いの効力が民事裁判で争われた場合の立証責任の転換、証拠書類の持ち出しに対する免責ルールの明文化等、見送られた論点について、今後も法改正に向けた取組を行う必要がある（内閣府消費者委員会公益通報者保護専門調査会「中間整理」に対する追加意見書（2018年11月9日）、「公益通報者保護専門調査会報告書」に関する意見募集に対する意見書（2019年3月7日））。

3 「Ⅲ 『新しい生活様式』の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応」について

(1) 「(1) 『新しい生活様式』の実践や災害時に係る消費者問題への対応」について

① 「① デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保」について（Ⅲ－1）

政府は、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律を着実に施行し、施行による課題解決の効果を不断に検証して適時の必要な改正を行うほか、「デジタルプラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会報告書」で残された論点等について更に検討を進めるべきである。また、会社法933条1項1号の定める外国会社登記における代表者登記義務の履行を徹底させる運用を行うなど、海外事業者に対する対応を引き続き検討すべきである（実効的な発信者情報開示請求のための法改正等を求める意見書（2020年12月18日））。

消費者に宣伝と気付かれぬように行われる宣伝行為、いわゆるステルスマーケティングは、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、現在の景表法には直接にこれを規制する規定がない。そこで、内閣総理大臣の指定を追加することによって、不当な表示の禁止（同法5条）の対象に、この種の宣伝行為を加えるべきである（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))。

虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されているアフィリエイト広告について、消費者庁が開催した「アフィリエイト広告等に関する検討会」が2022年2月15日に報告書を取りまとめた。基本計画では、同報告書への対応として、景表法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うとするが不十分である。アフィリエイト広告は、特商法の一類型である通信販売における広告表示そのものであるから、特商法の改正として、ア通信販売業者がインターネットの広告をいわゆるアフィリエイト広告として広告代理店又はアフィリエイトターに委託した場合でも、広告主である通信販売業者が誇大広告等の禁止（特商法12条）の責任を負う旨を解釈論だけでなく条文上に明示し、イ広告代理店又はアフィリエイトターが通信販売業者における広告表示内容の決定に関与している場合には、当該広告代理店又はアフィリエイトターは誇大広告等の禁止（特商法12条）の適用を受け、顧客の意に反して通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為の禁止（特商法14条1項2号，同法施行規則16条1項）の適用を受けることを規定すべきである（インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書（2020年7月16日））。

② 「③ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における対応の強化」について（Ⅲ-10）

ア 新型コロナウイルス感染症の拡大の下、身に覚えのないマスクや消毒液等の商品が一方的に送り付けられる事例が多数発生し、消費生活センターに相談が寄せられたことを踏まえ、販売業者が消費者から注文を受けていない商品を送り付けて対価の支払や諾否の連絡等を要求する行為を全面的に禁止すべきである（送り付け商法（ネガティブ・オプション）の全面的な禁止を求める意見書（2020年12月17日））。

2021年改正特商法では、従前の「14日間」という期間を設けず、ただちに廃棄等処分ができることを明記したものの、消費者庁「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」が2020年8月19日にまとめた報告書において「何ら正常な事業活動とはみなされないもの」とした送り付け商法（ネガティブ・オプション）の手法を行政処分の対象としておらず、新型コロナウイルス感染症の拡大下、在宅する機会が多くなっている消費者を狙った悪質商法への対策として不十分である。

イ また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の下、インターネットを利用した通信販売の利用が急増する中で、健康食品等の「定期購入契約」を巡る消費者トラブルや、その他の通信販売においても従来の規制では対応できないトラブルが発生している。このような現状に鑑み、インターネットの申込画面についてガイドラインが改定されたが、「初回無料」「モニター」等の文言については問題とされていない。定期購入契約であることに気付きにくくする表示については特商法14条1項2号の指示対象行為として具体的に禁止するなどして、規制をさらに強化すべきである（インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書（2020年7月16日））。

2021年改正特商法では、問題のある表示について規制を強化する点は含まれているものの、アフィリエイト広告に関しては広告代理店及びアフィリエイトに対して規制がなされず、また、特定申込画面の不実表示について取消権が導入された点は注目すべきではあるものの、クーリング・オフ等の導入には至っておらず、詐欺的な定期購入商法への対策としてはいまだ不十分である。

ウ 「自然災害による債務整理に関するガイドラインを新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」について、基準日後の対象外債務の存在が原因となり基準日以前の対象債務も含めて特則の利用を断念せざるを得ない事案や、自治体等による公的貸付の一部について本特則による債務減免への対応の未整備によって支障を生じている事案等がある。これらの課題については、本特則の趣旨に沿って制度・運用の改善がなされていく必要がある。

本特則による債務整理がより一層の実効性をもって運用されるために、本特則の手續に関わる全ての関係機関が、本特則の趣旨・目的や制度内容について理解・認識を深め、本特則を尊重する実務慣行の確立に向けて不断の努力を重ねていく必要がある（自然災害債務整理ガイドライン新型コロナウイルス特則適用開始から1年を迎えての会長談話（2021年12月1日））。

③ 「④ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における関係省庁等の連携」について（Ⅲ-14）

「消費者庁、その他関係省庁等との取組」として「新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、これに便乗した悪質商法等に係る注意喚起について、関係省庁と連携し、注意喚起を実施する」とされているが、悪質な業者に対しては適切に執行を行うべきである。これを可能と

するため、特商法について適切な法改正を行うべきである（特定商取引法の執行力強化に関する意見書（2019年7月19日））。

④ 「⑫ 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（Ⅲ－29）

KPIの設定がない。具体的なKPIを設定すべきである（KPI意見書）。

(2) 「(2) デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立」について

① 「① 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応」について

ア 「ア キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現」について（Ⅲ－32）

(ア) キャッシュレス決済における安全・安心の実現のため、利用者トラブルへの対応に際しては、以下の点に留意すべきである（金融審議会「金融制度スタディ・グループ」「『決済』法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告（基本的な考え方）」についての意見書（2019年9月12日））。

- a 資金移動事業者が加盟店と契約を締結し、商品やサービス購入代金の支払いとして行われる資金移動については、第三者型前払式支払手段発行業者又は信用購入あっせん業者の苦情の適切処理・加盟店調査措置義務と同内容の制度を設けることの検討を進めるべきである。
- b 商品やサービス購入代金の支払として行われる資金移動、収納代行、前払式支払手段及びデビットカード等について、利用者が販売業者に対抗し得る事由がある場合の既払金返還ルールを創設することの検討を進めるべきである。
- c 資金移動、収納代行、前払式支払手段及びデビットカード等について、第三者による無権限取引が行われた場合の責任分担に関し、利用者が責任を負わないことを原則としつつ、過失のある利用者の責任を一定額に限定するルールを横断的に設けることの検討を進めるべきである。なお、利用者の過失の立証責任は事業者に課す方向で検討すべきである。

(イ) 決済サービス全般において、偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律（預金者保護法）と同様に、同水準の補償制度（利用者に過失がある場合でも一定割合が補償され、かつ、過失の立証責任は業者側が負担）

が整備されるべきである（資金移動業者の口座への賃金の支払に関する意見書（2021年12月16日））。

(ウ) 電子的支払手段等に関する規律について

- a 電子的支払手段の発行につき、銀行、資金移動業者又は信託会社において、利用者への償還が確保されないものが発行されることがないよう制度を具体化し、適切な監督を行うべきである（電子的支払手段等の規律の在り方等に関する意見書（2022年3月18日））。
- b 電子的支払手段の移転・管理等（仲介）につき、セキュリティの確保、不正利用の補償、個人情報及びプライバシーの保護、加盟店管理等に関し、利用者保護の観点から適切かつ実効的な制度とすべきである（同上）。
- c 不正利用や消費者被害等の問題発生時に、利用者が容易に適切な解決を求めることができる制度・運用とすべきである（同上）。
- d 法定通貨の価値による償還を約さないステーブルコインについては、暗号資産交換業者では取り扱わないこととすべきである（同上）。

(エ) 前払式支払手段に関する規律について

- a 本人確認等の対象とする高額電子移転可能型前払式支払手段の定義・要件につき、簡素かつ明確で利用者が理解しやすいものとするとともに、利用者保護を実効的に図ることができる水準のものとするべきである（同上）。
- b 譲渡が自由に行われ、送金手段として機能する前払式支払手段については、為替取引として実効的な規制・監督が確保されるべきである（同上）。

イ 「イ デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保」について（Ⅲ－36）

デジタルプラットフォーム事業者の責任について検討を進め、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」が成立し2022年5月に施行されることは評価するが、消費者庁は、デジタルプラットフォーム事業者の責任を明確化して消費者被害の抑止と救済に実効的な法律とすべく適時に必要な改正を行い、積み残しとしているC to C取引の場合の責任についても検討を進めるべきである（電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書（2021年3月18日））。

(3) 「(3) 消費生活のグローバル化の進展への対応」について

① 「① 越境消費者トラブルへの対応力の強化」について（Ⅲ－６２）

K P I の 1 つが「相談対応状況」とされているが、評価指標になり得ない。具体的に達成度を確認できる指標として、提携先海外消費者機関を利用して越境消費者トラブルを解決した実績に関する指標を定めるべきである（K P I 意見書）。

② 「③ 二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施」について（Ⅲ－６６）

K P I について、より施策目的の達成度を確認できるような指標をも加味すべきである（K P I 意見書）。

③ 「④ 海外消費者関係法執行機関との連携」について（Ⅲ－６８）

K P I について、①②③に加え、④として、「各年度における『国境を越えた不正取引』についての国際連携の解決実績が年 1 度以上になること目指す。」を加えるべきである（K P I 意見書）。

4 「Ⅳ 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施」について

(1) 「(1) 消費者教育の推進」について

① 「① 『消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）』等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び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（Ⅳ－１）

ア 「消費者市民社会」の意義を改めて確認するとともに、消費者の自立との関係、消費者被害防止との関係、自己責任との関係に留意しつつ、具体的な行動イメージを提示するなどして、「消費者市民社会」の理解・浸透を図るためのより一層の施策を講じるべきである（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。

イ 現状では、地方公共団体の間でも消費者教育推進に関する取組に格差が生じている。とりわけ小規模な市町村においては、単独で基本方針や都道府県消費者教育推進計画に基づいた消費者教育を推進することは困難との指摘もある上、消費者教育の拠点として期待されている消費生活センターが未設置の市町村等もある。

各地方公共団体における取組・実施状況を可能な限り正確に把握し、国から積極的な情報提供を行うとともに、適切な人材を講師・アドバイザーとして派遣するなどして、地域格差の解消に尽力すべきである。また、地域格差が生じている原因の一つに、先進的な取組事例が集約・周知されていないために貴重な成果が情報共有されていないということがある。ポータルサイト等で公表するだけでなく、定期的に情報共有の機

会を設けるなどして他の地方公共団体，消費者・消費者団体，事業者・事業者団体が容易に参考にできる仕組みを作るべきである（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。

ウ 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

世代や年収によるインターネット利用状況の格差（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。

エ 消費者教育コーディネーター制度は，いまだ一部の地方公共団体の取組にとどまっており，コーディネーターが配置されている場合でも学校等の教育現場に十分入り込めていないのが実態である。コーディネーター制度の拡充と改善を進めるべく，退職教員等コーディネーターに適した人材の確保，養成システムの構築，コーディネーター向け手引の作成，学校教育や地域教育との連携作り等に積極的に取り組むべきである（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。

② 「② 学校における消費者教育の推進」について（IV-8）

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。）等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）、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）、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

消費者問題とは消費生活の中で起こるものであり、環境問題、IT問題、悪質商法対策、金融リテラシーなど極めて幅広くかつ変化に富んだ関連分野を取り扱うものであるが、これらは教員養成課程で必ずしも専門的に教育されてきたものとは言い難い。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（弁護士、消費生活相談員等）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。

③ 「③ 地域における消費者教育の推進」について（IV-15）

消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進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公共団体もある。いずれか又はいずれも未設置・未策定の地方公共団体については、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難いところ、「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））。

④ 「④ 多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推

進」について（IV－19）

ア 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））。

イ 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（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。

ウ 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などして，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））。

⑤ 「⑤ 法教育の推進」について（IV－21）

SDGs 目標4の「すべての人に包摂的かつ公正な質の高い教育を確保し，生涯学習の機会を促進する」こと，及び目標16の「持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し，すべての人々に司法へのアクセスを提供し，あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する」ことと深く関与しているため，SDGsの関連目標として明記すべきである。

⑥ 「⑥ 金融経済教育の推進」について（IV－23）

成年年齢を引き下げる改正民法が2022年4月から施行されるところ，これまでの若年者は18歳，19歳という年齢時に，親権者のアドバイスを受けながら契約締結を体験し，その意味を学習する機会を有していたが，成年年齢の引下げにより，これに代替するものを学校教育の現場で行うこ

とが必要となる。体験型教育を通じて、お金を使うこと、お金を借りること、お金を稼ぐことなどについて、その有意性だけでなく、失敗したときのリスクも含めて教育することが必要である（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））。

5 「V 消費者行政を推進するための体制整備」について

(1) 「(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保」について

① 「② 消費者団体との連携及び支援等」について（V-3）

KPIの①が「地域の消費者団体が活躍できる場の提供」とされているが、これは政策内容であって、KPIとしては適切ではない。地域の消費者団体が活躍できる場の提供の内容を更に具体化した上で、その進捗が客観的に明らかとなるようなKPIを設定すべきである（KPI意見書）。

(2) 「(2) 国等における体制整備」について

① 「① 消費者行政体制の更なる整備等」について（V-7）

「消費者庁、関係府省庁等の取組」について、「連絡会議を対象とする案件に応じて機動的に開催」としながら、その目標数値は開催回数1回にとどまっている。オンライン会議の利用も含め、より機動的な連携が取れる機会を増やすべきである（KPI意見書）。

② 「② 消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用」について（V-10）

ア 「施策概要」では、「消費者庁の取組」として調査の実施等が挙げられているが、KPIには当該調査の結果となる「消費者意識基本調査」及び「消費者白書」の掲載ページのアクセス数が挙げられている。

しかし、これらは調査結果の周知・広報に関する指数と考えられ、「消費者政策の企画立案のため」という目的や施策の達成度との関連性が明確ではない。「施策概要」の中に、実施した調査の成果の活用を行ってどのような消費者政策を企画立案するのかについても具体的に盛り込むべきである（KPI意見書）。

イ 社会の高齢化が更に進む中で、業種・業態を問わず分野横断的に適用される消費者取引についての行政ルールを整備することは必要不可欠である（2021年人権擁護大会決議、公正な消費者取引を確保するために分野横断的に適用される行政ルールの整備を求める意見書（2022年2月18日））。この点に関する調査を消費者庁の取組として追加すべきである。また、KPI・「今後の取組予定」としても、この点に関するものを追加すべきである。

③ 「③ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮」について（V-12）
社会の高齢化が更に進む中で、業種・業態を問わず分野横断的に適用される消費者取引についての行政ルールを整備することは必要不可欠である（2021年人権擁護大会決議，公正な消費者取引を確保するために分野横断的に適用される行政ルールの整備を求める意見書（2022年2月18日））。この点に関する調査・研究を，消費者庁の取組とされる「②海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう，国際共同研究等を実施する」の一環と位置付け，KPI・「今後の取組予定」としても，この点に関するものを追加すべきである。

④ 「⑥ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実」について（V-19）
「施策概要」において，消費者からの情報・相談・提案の受付体制の維持・強化に努めること，障がい者を含む全ての者からの時間外のアクセシビリティ向上，関係府省庁等により開設されるものを含め窓口ごとに受付手段（電話，FAX，メール，ウェブサイト受付窓口等）の拡充について検討を促すとしていること等，施策方針は評価できる。

ただし，KPIは「相談等窓口へのアクセス手段を2つ以上有している相談等窓口の割合」とされており，これは受付手段の拡充の達成度を測る指標にはなるものの，障がい者を含む全ての者からの時間外のアクセシビリティの向上という施策とは必ずしも一致していないので，KPIとしては不十分である（KPI意見書）。

(3) 「(3) 地方における体制整備」について

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（V-21）

KPIとして，「地方消費者行政強化作戦2020」の達成状況が掲げられている。もともと「地方消費者行政強化作戦2020」では，政策目標ごとに数値目標が掲げられているので，その達成状況をそのままKPIとすることができる関係となっており，分かりやすいと言える。

もっとも，数値目標を掲げるところまでに至っていない政策目標もあり，そのような場合は脚注に政策の例を掲載するにとどまっている。そうした政策目標についても，政策を具体化してその達成状況が客観的に把握できるようにすべきである（KPI意見書）。

② 「② 地域の見守りネットワークの構築」について（V-25）

高齢消費者被害の予防と早期救済のためには，実効的に機能する見守りネットワークの設置が不可欠である。消費者庁は厚生労働省と「重層的支

援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携について」（2021年10月1日通知）を地方自治体に発出しているが、福祉部局と消費者部局の連携だけではなく、防犯・防災部門との連携にも意識を持つ必要がある。また、個人情報を活用した見守りはまだ例が少なく、これをより積極的に推進する必要がある。

消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上が目標とされているが、全市町村における見守りネットワークの設置を目標とすべきである。また、見守り活動において個人情報を活用する自治体数の増加を目標とし、これについてのKPIを設定すべきである（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）、2021年人権擁護大会決議）。

③ 「④ 都道府県における法執行強化」について（V-30）

「施策概要」では、「消費者庁の取組」として、「都道府県における法執行強化（景品表示法，特定商取引法，消費者安全法等）を図るため、『消費者庁所管法令執行担当者研修』を実施し，国民生活センターにおいては，法執行に資するため消費者行政職員及び消費生活相談員を対象に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する」としているが，これに加え，消費者庁は，各都道府県の執行体制を強化するため，各都道府県が，ア 消費者行政担当職員を増員し，イ 執行専属部署を設置し，ウ 執行専属部署に所属する消費者行政担当職員を常時複数名配置できるよう支援すべきである（特定商取引法の執行力強化に関する意見書（2019年7月19日））。

④ 「⑤ 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上」について（V-31）

「消費者ホットライン」の運用と認知度の向上は，消費者被害の運用と予防のために重要である。一般消費者，若年者に向けた広報，啓発だけでなく，被害が増加している高齢者に日常的に関わる福祉関係者や，民法の成年年齢引下げを見据えて，若年者を教育する対場の教育関係者に重点を置いた広報，啓発も工夫すべきである（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），消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。

⑤ 「⑥ 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進」について（V-33）

「施策概要」の「消費者庁の取組」では労働相談との連携が挙げられているが，福祉部門，防犯部門，防災部門の相談窓口等とも広く連携する必

要がある。今後の地方消費者行政の役割は、地方公共団体内の他部署との連携による高齢者見守りネットワークの構築や官民連携によるきめ細かな消費者啓発・見守りの実施が重要課題とされている。今後は、消費者行政担当職員が取組の中心的存在として、消費者安全確保地域協議会の設置や見守り活動の推進等のコーディネーターの役割を果たすことが求められている。

この見地から、K P Iとして、地方公共団体への要請回数だけでなく、消費者安全確保地域協議会やこれに準じる見守りネットワークの設置状況も加えるべきである（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）、K P I意見書）。

以上