

消費者基本計画の検証・評価・監視について

平成18年7月12日

国民生活審議会消費者政策部会

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

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

これを踏まえ、当部会では、検証・評価・監視の進め方について検討するとともに、本年4月以降、今年度の検証・評価・監視に関し、2つのワーキング・グループをそれぞれ3回開催し、計画初年度である平成17年度に実施するとされた重点施策を中心に担当省庁からのヒアリングを含め審議を行ってきた。

以下は、当該審議を踏まえ、今年度の検証、評価、監視に当たっての計画の進捗状況を整理するとともに、今後の重点的取組みについてとりまとめたものである。

I. 計画の進捗状況

計画に掲げられた重点施策に関し、策定後これまでに実施された主な措置は、以下のとおりである。

1. 消費者の安全の確保

(1) リコール制度の強化・拡充

- ① 自動車メーカーからの安全上重要な情報についての報告の受領（四半期毎）及び自動車不具合情報ホットライン（消費者等からの情報収集の窓口）の広報による情報収集体制の強化、安全性に疑義のあるメーカーに対する集中的な監査の実施、交通安全環境研究所における安全性に疑義のある自動車の現車確認等による技術的検証の実施を内容とする自動車リコールに関する不正行為の再発防止対策の徹底を図った。

<国土交通省>

- ② 消費生活用製品に関する事故情報について、医療機関、消防、警察等から入手することにより事業者にも報告を促す観点から、医療機関関係者等との意見交換を実施。 <経済産業省>

(2) リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進

- ① 消費者をはじめとする国民の関心が高いテーマ（BSE、残留農薬等ポジティブリスト制度等）を中心に、関係機関が連携して意見交換会を全国各地で63回実施。 <食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省>
- ② 国内外におけるリスクコミュニケーションの事例把握、リスクコミュニケーション手法の調査、リスクコミュニケーションの評価、消費者意識の把握方法について予備的な調査を実施。 <食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省>

(3) 食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進

- ① 農産物の生産情報公表JAS規格を制定（平成17年6月）。研修会等を実施し、普及・啓発に努めた。 <農林水産省>
- ② 「牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法」に基づき、生産から流通の各段階で牛の個体情報を正確に伝達するため、個体識別番号を表示した耳標の装着、牛個体識別情報の届出、牛肉への個体識別番号等の表示の検査・指導、DNA鑑定による表示内容の確認等を実施。 <農林水産省>

2. 消費者の自立のための基盤整備

(1) 分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールづくり

- ① 金融・資本市場をとりまく環境の変化に対応し、その構造改革を促進する必要性にかんがみ、幅広い金融商品についての包括的・横断的な制度の整備を図る等を目的とした金融商品取引法関連法（「証券取引法等の一部を改正する法律」等）が成立。 <金融庁>
- ② 「貸金業制度等に関する懇談会」において、貸金業制度等の在り方等について検討を行い、平成18年4月に、「懇談会におけるこれまでの議論（座長としての中間整理）」がとりまとめられた。 <金融庁>
- クレジット取引を巡る諸問題に関し、産業構造審議会の割賦販売分科会基本問題小委員会において検討を行い、平成18年6月の小委員会において、課題と論点を整理。 <経済産業省>
- ③ 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の一部を改正する法律」の成立（平成17年5月）を受け、「迷惑メール追放支援プロジェクト」を推進すると

ともに、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」の改訂等を実施。 <総務省>

(2) 消費者団体訴訟制度の導入

内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体に、消費者契約法に規定する事業者等の不当な行為に対する差止請求権を認める「消費者契約法の一部を改正する法律」が成立（平成19年6月施行）。 <内閣府>

(3) 消費者教育の推進

① 内閣府と文部科学省との間で消費者教育連絡協議会を開催し、消費生活相談や消費者教育の現状、消費生活センターと教育委員会との連携強化等について、情報共有、意見交換を実施。 <内閣府、文部科学省>

② 都道府県・政令指定都市に対して、消費生活センターと教育委員会との連携状況についての調査を実施するとともに、消費者教育の推進のための消費者担当部局と教育担当部局との連携強化について要請。 <内閣府、文部科学省>

③ 消費者問題の変化に即応した教材、指導書、啓発資料等を作成し、消費者への教育・啓発・情報提供を実施。

<内閣府、文部科学省、金融庁、法務省、経済産業省、環境省、国民生活センター>

④ ライフステージに応じた消費者教育の目標（62の目標）をとりまとめ、消費者教育の体系化を推進。 <内閣府、文部科学省、関係省庁、国民生活センター>

(4) 環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進

① 消費者によるCO₂削減に向けた環境配慮行動を呼びかける国民運動「チーム・マイナス6%」が発足。ここで提唱している6つの行動のうち、特にクールビズは95%以上の認知度を得、推計で約46万トンのCO₂削減効果を得る。

<環境省、関係省庁>

② ごみゼロ推進大会の全国大会や地域の特徴、特色を生かした地方大会を実施。ウェブマガジン「Re-Style」により、環境に優しいライフスタイルに関する情報を提供。 <環境省>

③ 環境保全に関する取組を行う家庭（世帯）を「エコファミリー」、その代表者を「我が家の環境大臣」として登録し支援をする「我が家の環境大臣事業」を開始（平成17年6月より）。 <環境省>

3. 緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応

(1) 消費者からの苦情相談の活用

国民生活センターと関係行政機関との連携の強化を消費者政策担当課長会議において決定し、同連携の仕組みに基づき、国民生活センターは3件の政策提言を実施。
＜内閣府、関係省庁、国民生活センター＞

(2) 緊要な消費者トラブルへの対応

① ITの進展に伴う社会問題への連携体制の強化

IT安心会議（インターネット上における違法・有害情報等に関する関係省庁連絡会議）を内閣官房において開催し、インターネット上の違法有害情報への施策を取りまとめた（平成17年6月）。
＜内閣官房、関係省庁＞

② 架空請求・不当請求の排除

ア. 「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」に基づき、インターネット上で預貯金通帳等を譲り渡すよう誘引していた被疑者を検挙する等、42事件71人に対して同法を適用。＜警察庁＞

預金口座の不正利用に関し金融庁に寄せられた情報を金融機関に提供することにより、平成15年9月よりこれまでに金融機関において6,004件の預金口座利用停止、4,146件の預金口座強制解約を実施。
＜金融庁＞

イ. 携帯電話事業者において、平成18年3月末までに、地方公共団体から架空請求に利用された旨の届け出があったプリペイド式携帯電話番号の約70回線について利用停止措置を実施。また、稼働中のプリペイド式携帯電話についての契約者本人確認を行い、平成18年3月末までに名義不明の約30万回線の利用停止措置を実施。
＜総務省＞

ウ. 消費者政策会議において決定された架空請求・不当請求に関する消費者トラブルへの対応策をフォローアップするため、関係省庁等担当課長会議を2回開催。＜内閣府、警察庁、金融庁、総務省、法務省、経済産業省、国民生活センター＞

③ 偽造キャッシュカードによる被害の防止・救済

「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」が成立。「カード規定試案」を一部改正。併せて、偽造・盗難キャッシュカードに関する預金者保護について申し合わせ。各金融機関はこれに従い、順次被害補償を開始。
＜金融庁、警察庁＞

④ フィッシングの防止

ア. インターネット接続サービスを提供する電気通信事業者（インターネットサービスプロバイダ）とともに「フィッシング対策推進連絡会」を定期的開催

し、「フィッシングの現状及びISPによるフィッシング対策の方向性」をとりまとめ（平成17年8月）。 <総務省>

イ. フィッシングの対象となるクレジットカード会社、銀行等を中心とした「フィッシング対策協議会」の設立を支援。同協議会では、新聞広告等による情報提供を実施。 <経済産業省>

ウ. 各都道府県警察において取締りを強化し、フィッシングサイトの開設により入手した他人のログインID等で不正アクセスした者、フィッシングサイトで得た個人情報を利用して他人になりすまし商品を落札した者を検挙。 <警察庁>

⑤外国為替証拠金取引の適正化

金融先物取引法の改正を踏まえ、問題が認められた54業者に対し計58件の業務停止命令（平成18年3月末現在）。証券取引等監視委員会は、6業者について行政処分を勧告。一方、登録基準を満たした164業者について順次登録を行い、業者名を公表。 <金融庁>

⑥悪質住宅リフォーム事業者の排除

住宅リフォームに関して、悪質な事業者による消費者トラブルを背景に、関係省庁の担当課長会議等を経て、平成17年9月、消費者政策会議関係委員会において「悪質住宅リフォーム問題への対応」を決定・推進。

<内閣府、警察庁、金融庁、総務省、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、国民生活センター>

⑦耐震強度偽装問題への対応

耐震強度偽装事件の再発防止のため、建築基準法、建築士法、建設業法、宅地建物取引業法について一部改正を行い、建築確認・検査の厳格化、指定確認検査機関の業務の適正化、建築士等の業務の適正化及び罰則の強化、建築士、建築士事務所及び指定確認検査機関の情報開示等について定めた。 <国土交通省>

4. 総括的整理

計画に掲げられた重点施策のうち、平成17年度に実施するとされたものについては着実に推進されているものと考えられる。

なお、個々の各施策についての評価に関しては、定性的なものが多く、今後、より具体的な成果（アウトカム）の把握に努めることが必要である。

Ⅱ. 今後の重点的取組み

計画の進捗状況を踏まえ、今後、以下の事項を重点として、関係省庁一体となって強力に取り組む必要がある。

1. 消費者の安全・安心の確保

(1) リコール制度の強化・拡充

- ① 自動車のリコールに関する不正行為の再発防止対策を引き続き着実に実施する。[平成 18 年度以降継続的に実施する。] <国土交通省>
- ② 消費生活用製品（電気製品等を含む）に関して、医療機関等からの事故情報の入手、諸外国における事故情報の収集等、製品事故に係る情報収集を充実させるための方策について検討する。[平成 18 年度に一定の結論を得る。] <経済産業省>

(2) リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進

参加対象者の関心に応じた意見交換会の開催、消費者の意見がどのように政策等へ反映されたかについての説明、情報提供の方法、関係者のリスクコミュニケーション技術の向上方策等に関して、府省連携して方針を策定する。[平成 18 年度に策定する。] <食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省>

(3) 食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進

生産情報公表 JAS 規格を普及・定着させるため、消費者や事業者の理解の増進を図る。[平成 18 年度] <農林水産省>

2. 消費者の自立のための基盤整備

(1) 分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールづくり

① 特定商取引法における検討

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

イ. 通信販売及び電話勧誘販売に関して都道府県知事が処理することができる事務の範囲等について検討する。[平成 18 年度までに一定の結論を得る。]

<経済産業省、関係省庁>

② 金融商品取引法の円滑な施行

「金融商品取引法」が公布の日(平成 18 年 6 月 14 日)から起算して 1 年 6 か月を超えない範囲内において政令で定める日から施行されることから、政令、内閣

府令等の整備や制度の周知徹底など、同法の円滑な施行に向けて準備を進める。
[平成 18 年度] <金融庁>

③ 商品取引所法等の厳正な運用とより包括的な金融サービス法制の検討

ア. 海外商品先物取引については、「海外商品先物取引法」を厳正に運用し、同法の施行状況を注視するとともに、今後の消費者トラブルの推移を見極め、海外商品先物オプション取引を含め、委託者保護のための方策について検討する。

[平成 18 年度] <経済産業省、農林水産省>

イ. 「商品取引所法」を厳正に運用し、同法の施行状況を注視する。

また、「金融商品取引法」について、同法の利用者保護ルールの徹底を図りつつ、金融商品全般を対象とする、より包括的な規制の枠組みについては、同法の実施状況等も踏まえ、引き続き検討する。[金融商品取引法の施行後以降継続的に検討する。] <金融庁、農林水産省、経済産業省、国土交通省>

④ 多重債務問題への対応

ア. 貸金業制度等に関し、金利規制のあり方、過剰貸付けの防止、契約・取立てにかかる行為規制、参入規制・監督手法、金融経済教育とカウンセリング等について検討を進める。[平成 18 年度] <金融庁、法務省>

イ. クレジット取引に関し、過剰与信の防止、個人信用情報機関の適切な活用等について検討を進める。[平成 18 年度以降継続的に検討する。] <経済産業省>

⑤ 悪質な勧誘販売行為を助長する不適正与信の排除

悪質な勧誘販売行為にクレジットが利用されることのないよう、与信事業に関して対応を検討するとともに、クレジット取引関連事業者の責務と役割、割賦販売法の適用対象範囲、指定商品・指定役務制の是非について検討する。[平成 18 年度以降継続的に検討する。] <経済産業省>

⑥ IT を利用した取引における利用者保護ルールの検討

ア. 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」を厳正に運用するとともに、迷惑メールの動向を把握すること等により、同法の効果について評価する。また、国際的な整合性・協調体制の重要性等も踏まえ、「オプトイン方式（不招請勧誘の禁止）」の迷惑メール対策としての有効性について注視するとともに、送信ドメイン認証技術を始めとする技術的対策の普及促進等について検討する。[平成 18 年度以降継続的に実施する。] <総務省>

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

また、インターネット上のクレジット取引における安全・安心の確保を図る

ため、本人認証方法の高度化、氏名やカード番号の不正利用に関する情報交換、トラブルが生じた際の対応のルール化等について、事業者の取組みを注視する。

[平成 18 年度] <経済産業省>

ウ. インターネット上の消費者取引等に係る紛争解決を支援する民間機関に対して、実証実験で得られた紛争解決ノウハウ等の提供を行う。[平成 18 年度]

<経済産業省>

(2) 消費者団体訴訟制度の導入

① 「消費者契約法の一部を改正する法律」が平成 19 年 6 月 7 日から施行されることから、政令、内閣府令、審査基準等の整備や制度の周知徹底など、消費者団体訴訟制度の円滑な導入に向けて準備を進める。[平成 18 年度] <内閣府>

② 改正消費者契約法の施行状況を踏まえつつ、独占禁止法及び景品表示法における団体訴権の導入について検討する。[平成 19 年までに一定の結論を得る。]

<公正取引委員会>

③ 特定商取引法における消費者団体訴訟制度の導入について検討を進める。

[平成 18 年度]

<経済産業省>

(3) 消費者教育の推進

① 消費者教育の体系化に関して、各ライフステージにおける消費者教育の目標を達成するため、具体的にどのような場でどのような内容の消費者教育を実施していくのかについて検討する。[平成 18 年度において一定の結論を得る。]

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

② 内閣府と文部科学省との間で消費者教育連絡協議会を開催し、消費者教育の体系化を推進するとともに、都道府県・政令指定都市における消費者担当部局と教育担当部局との連携の進捗状況、進捗がみられた事例等について調査し、その結果を公表する。また、市区町村における当該連携の実態把握に当たる。[平成 18 年度]

<内閣府、文部科学省>

③ 消費者教育の全体にわたって教材等を計画的・効果的に整えていくため、関係省庁会議を開催し、関係団体等からの情報収集、関係省庁間における情報共有・調整を行う。[平成 18 年度以降継続的に実施する。]

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

(4) 環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進

- ① 環境配慮行動を呼びかける国民運動「チーム・マイナス6%」の定着に向けて、市民団体や地方公共団体との連携を強化する。[平成18年度]
＜環境省、関係省庁＞
- ② 製品の購入時にどの環境ラベルをどのように活用したらよいかを消費者の関心に応じて解説する機能や、消費者が個々の製品について環境ラベル情報を一覧することができる機能等を有する環境情報ポータルサイトの構築について検討する。[平成19年度までに一定の結論を得る。] ＜経済産業省、環境省＞
- ③ 身近な化学製品の危険有害性に対する消費者の理解を促進するとともに、「化学物質と環境円卓会議」を引き続き開催し、また、同会議の成果の消費者への普及を促進する。[平成18年度に一定の結論を得る。] ＜環境省、関係省庁＞

3. 緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応

(1) 消費者からの苦情相談の活用

- ① 国民生活センターによる苦情相談情報等の分析に基づく政策提言等に関し、関係行政機関における消費者トラブルへの対応状況について定期的にとりまとめ公表する。[平成18年度以降継続的に実施する。]
＜内閣府、関係省庁、国民生活センター＞
- ② 全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）を通じ各地の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられた苦情相談情報をより効果的に活用していくため、情報収集の迅速化と情報の提供方法等につき、幅広い観点から検討する。[平成19年央に一定の結論を得る。] ＜内閣府、国民生活センター＞
- ③ 消費生活相談の現場でキャッチした警戒を要すると思われる悪質商法についての情報を高齢者やその家族、日頃から高齢者に接している周りの方々へ迅速に届ける。[平成18年度に実施する。]
＜内閣府、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、国民生活センター＞

(2) 緊要な消費者トラブルへの対応

① 架空請求・不当請求の排除

- ア. 「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」に基づいて、口座売買の取締りを強力に推進する。[平成18年度]
＜警察庁＞
- イ. 預金口座の不正利用に係る消費者からの情報等を金融機関等に提供するとともに、当該提供件数について四半期毎にとりまとめ公表する。[平成18年度]

＜金融庁＞

ウ.「携帯音声通信事業者による契約者等の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」の適切な運用が図られるよう、事業者からの相談対応等の必要な措置を講ずる。[平成 18 年度] ＜総務省＞

② 各種金融取引を持ちかける無登録業者による違法勧誘の排除

未公開株等高い収益を謳い文句とした金融取引を持ちかける無登録業者による違法な勧誘行為について、被害の未然防止及び拡大防止のための措置を引き続き講ずる。[平成 18 年度] ＜金融庁、警察庁＞

③ 偽造キャッシュカードによる被害の防止・救済

キャッシュカード利用者へのカード管理上の注意喚起を図るとともに、各種の手口に対応した防止策を促進する。また、想定されるリスク等に対する対策についてその有効性を検証し、ATMのセキュリティ強化のための検討を行う。[平成 18 年度に一定の結論を得る。] ＜金融庁、警察庁＞

④ フィッシングの防止

フィッシングについて、技術的な対策等について検討するとともに、国民への注意喚起を行う。また、フィッシングに係る取締りを推進する。[平成 18 年度以降継続的に実施する。] ＜警察庁、総務省、経済産業省＞

⑤ 耐震強度偽装問題への対応

耐震強度の偽装問題について、建築物の安全性に対する国民の期待と信頼に応えるため、建築確認・検査の厳格化等を着実に実施するとともに、偽装問題の再発を確実に防止できるような制度の在り方を引き続き検討し、建築士制度の見直し等、結論の得られたものから順次所要の措置を講じる。[平成 18 年度] ＜国土交通省＞

⑥ エレベーターの安全性の確保

エレベーター事故に関する情報収集を図るとともに、再発防止策について検討を進める。[平成 18 年度] ＜国土交通省＞

⑦ 違法な経済取引の被害者救済

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

Ⅲ. むすび

現在、計画の2年目を迎えている。政府においては、計画初年度である平成17年度の実施状況を踏まえ、当計画に盛り込まれた施策を更に推進するとともに、Ⅱ. に示した各種施策を当初の計画内容に付加するものとして強力かつ重点的に取り組まれるよう要請する。