

消費者委員会と国民生活センターの連携について

平成 25 年 10 月 23 日

独立行政法人国民生活センター

○消費者委員会からの要請に応じ、国民生活センターが委員会（部会等含む） の場で説明

ー最近の実績

- ・医療機関債について（第 98 回消費者委員会（平成 24 年 8 月 21 日））
- ・電気通信事業者の販売方法に係る消費者問題について（第 104 回消費者委員会（平成 24 年 11 月 13 日））
- ・国民生活センターにおける消費者行政職員研修の実施状況について（第 16 回地方消費者行政専門調査会（平成 25 年 5 月 16 日））
- ・消費者基本計画の検証・評価・監視について（エステ・美容医療サービスについて）（第 121 回消費者委員会（平成 25 年 5 月 21 日））
- ・電気通信事業者の販売方法に係る消費者問題について（第 127 回消費者委員会（平成 25 年 7 月 23 日））

○消費者委員会委員と意見交換等の実施

ー平成 25 年度実績

- ・インターネット取引被害対策についての意見交換（4 月 9 日）
- ・美容医療についての意見交換（4 月 23 日）
- ・情報通信分野についての意見交換（5 月 7 日）
- ・インターネット取引被害実態に関するヒアリング（7 月 10 日）
- ・第 3 次消費者委員会委員との懇談会（9 月 27 日）

○国民生活センターから消費者委員会に対して、公表資料や PIO - NET 情報を日常的に提供

○PIO-NET 端末を消費者委員会事務局に配備

○国民生活センターの情報は、消費者委員会において、報告書の作成、建議・提言や、消費者基本計画の検証などに活用

- ・ 決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害対策に関する提言（平成 22 年 10 月）
- ・ 有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議、実態調査報告（平成 22 年 12 月）
- ・ マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議、実態調査報告（平成 23 年 5 月）
- ・ 住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議、実態調査報告（平成 23 年 8 月）
- ・ 貴金属等の訪問買取り被害抑止と特定商取引法改正についての提言（平成 23 年 11 月）
- ・ エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議、実態調査報告（平成 23 年 12 月）
- ・ 消費者基本計画の検証・評価・監視にかかるヒアリング、消費者委員会委員からの意見・委員長まとめ（平成 24 年 1 月）
- ・ 住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題についての提言、実態（平成 24 年 3 月）
- ・ 「消費者契約法に関する調査作業チーム」論点整理の報告（平成 24 年 8 月）
- ・ 医療機関債に関する消費者問題についての提言（平成 24 年 9 月）
- ・ 電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言（平成 24 年 12 月）
- ・ 「健康食品」の表示等の在り方に関する建議、調査報告（平成 25 年 1 月）
- ・ 消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び契約の見直しに向けての意見（平成 25 年 2 月）
- ・ 詐欺的投資勧誘に関する消費者問題についての建議、調査報告（平成 25 年 8 月）
- ・ インターネットを通じた消費者の財産被害問題に関する消費者委員会としての現時点の考え方（平成 25 年 8 月）

○職員研修

- － 「消費者委員会の果たすべき役割について」をテーマに、河上委員長による国民生活センター職員研修（平成 25 年 8 月 2 日）
- － 消費者委員会事務局の新着任職員への国民生活センター業務説明（平成 25 年度は 4 月 19 日、8 月 9 日に東京事務所にて実施）

以 上

消費者委員会と国民生活センターとの連携の成果
－「美容医療サービスに関する事前説明等」を例として－

消費者委員会事務局

<平成23年>

12月21日 消費者委員会

「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」発出

(建議の内容(抜粋))

- ・ 厚生労働省は、消費者視点で好ましくないと判断されるインターネット上等の表示を取り締まるための措置を講ずること。
- ・ 厚生労働省は、美容医療サービスに関連する相談のうち、患者(消費者)の理解と同意が十分に得られていないことに起因するトラブルが少なからずみられること等を踏まえ、取引の適正化及び消費者の安全確保の観点から、緊急性がそれ程高くない美容医療サービスを提供する場合に、患者(消費者)に必ず説明し、同意を得るべき内容等を盛り込んだ指針を整備し、周知を図ること。

<平成24年>

01月23日～27日 国民生活センター

「美容医療・契約トラブル110番」を実施(6月21日結果公表)

(聞き取り結果(概要))

- ・ 「即日契約・即日施術」は6割
- ・ 「アフターケア」については3割弱、「副作用・個人差」、「返金・解約ルール」については7割弱が説明なし

07月24日 消費者委員会 建議のフォローアップ

(厚生労働省の対応(概要))

- ・ 医療機関のホームページの取り扱いについては、「医療情報の提供の在り方等に関する検討会」報告書(平成24年3月取りまとめ)において、自由診療分野を中心としたガイドラインを国において作成し、そのガイドラインに基づき関係団体等による自主的な取組を促す等の方針が示され、その方針に従いガイドラインを作成中(注:「医療機関のホームページは医療法上の「広告」には該当しない」というのが厚生労働省の立場)。
- ・ 患者に対する診療情報の提供等については、医政局長通知(平成15年)において、インフォームド・コンセントの理念等を踏まえ、医療従事者等の診療情報の提供等に関する役割や責任の内容の明確化、具体化を図っている。

09月28日 厚生労働省 「医療機関のホームページの内容の適切なあり方に関する指針（医療機関ホームページガイドライン）」発出
（指針（概要））

- ・ ホームページに記載すべきでない事項として、①内容が誇大なもの又は医療機関にとって都合が良い情報等の過度な強調、②早急な受診を過度にあおる表現又は費用の過度な強調、③科学的な根拠が乏しい情報に基づき、国民・患者の不安を過度にあおるなどして、医療機関への受診や特定の手術・処置等の実施を不当に誘導するもの等を示した。

12月04日 消費者委員会 「消費者基本計画の検証・評価・監視」
（厚生労働省の対応（概要））

- ・ 自由診療関係の取引については、医療法上での対応ではなく、特定商取引法の体系の中で対応するのが適切ではないか。
- ・ 医療機関ホームページガイドラインを作成したことによって、行政指導が可能となり、一定の改善効果が見込まれると考えている。このガイドラインの引き続きの周知徹底により、実効性を高めていきたい。

<平成25年>

04月23日 消費者委員会と国民生活センターとの意見交換

国民生活センターから「医療機関ホームページ・ガイドラインの効果」及び「事前説明すべき内容、勧誘方法、手続き」について、PIO-NET等消費者相談の実態から説明

05月21日 消費者委員会 「消費者基本計画の検証・評価・監視」

国民生活センターが出席し「美容医療サービスに関する相談の概要」及び「事前説明に必要な事項」について説明

（国民生活センターからの説明内容（概要））

- ・ 「勧誘方法に関する規定」には、「**即日施術**については原則禁止、または、**熟慮期間**を設けるなど一定のルールを設けることが必要」
- ・ 「診療中の診療情報の提供」には、「**効果・施術結果の見通し（効果の程度・個人差・限界）、保険適用の有無、料金（施術料金の全体と明細等）、解約条件**等を明記することが必要」

06月28日 「消費者基本計画（一部改訂）」

（「エステ・美容医療サービス」に関連する規定（概要））

- ・ 美容医療サービスにおける「医療機関のホームページに関するガイドライン」の遵守状況の検証・評価の実施及び一定の改善が見られない場合、ホームページの表示を適正化するための、**法規制を含めた**必要な措置の検討（平成25年度実施）

- ・ 消費者庁と連携するなどして、美容医療サービスにおける事前説明（**消費者取引に関する内容を含む**）及びそのトラブルの発生状況を把握し、事前説明の内容やその方法を具体的に示した指針の検討（平成 25 年度実施）

09 月 27 日 厚生労働省

「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」（医政局長通知）発出

（医政局長通知（抜粋））

- ・ 診療情報の提供に当たっては、品位を損ねる又はそのおそれがある情報及び方法を用いて説明してはならないこと。公の秩序若しくは善良の風俗に反する情報又は虚偽若しくは誇大な情報についても同様とすること。
- ・ 実施しようとする**施術に要する費用等（当該費用によって受けることができる施術の回数や範囲、保険診療での実施の可否等も含む。）**や当該施術に係る**解約条件**について、必ず当該施術前に、当該施術を受けようとする者に対して、丁寧に説明しなければならないこと。
- ・ 施術の有効性及び安全性に係る説明に当たっては、**施術の効果の程度には個人差がある旨**についても、必ず当該施術前に、当該施術を受けようとする者に対して、直接丁寧に説明しなければならないこと。
- ・ 即日施術の必要性が医学上認められない場合には、**即日施術を強要すること等の行為は厳に慎まれるべき**であること。やむを得ず即日施術を受けることを希望する者については、十分に当該即日施術の説明を行うとともに、当該即日施術を受けるかどうか**熟慮するために十分な時間**を設けた上で、当該即日施術を実施しなければならないこと。

09 月 27 日 厚生労働省 「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）の改正について」（医政局長通知）発出

（医政局長通知（概要））

- ・ バナー広告等とリンクする病院等のホームページについては広告として取り扱うことを明確化。

以上

消費者委員会と国民生活センターとの連携の成果
－「電気通信事業者の販売勧誘方法」を例として－

消費者委員会事務局

<平成24年>

08月22日 福岡市市民局消費生活センターから消費者委員会へ要望書を提出
電気通信事業者の販売方法に係る調査・審議を行うよう依頼

10月09日 消費者委員会と国民生活センターとの意見交換

国民生活センターから「通信事業者から代理店に高額な奨励金が出ている。代理店は法令等の認識が薄く、販売勧誘、特に電話勧誘が激しい。本年2月に業界団体が自主基準をまとめたが、その効果を見守る必要がある。」等の説明。

10月30日 消費者委員会

福岡市市民局消費生活センターが出席し、福岡市による行政指導の状況等について説明。

(福岡市からの説明内容(概要))

福岡市消費生活条例に基づき、不当な販売行為に該当する事業者に対し指導を行い、すみやかな問題解決への協力を要請したが、指導後も相談件数は増加している。全国的にも同様の傾向にある。

11月13日 消費者委員会

国民生活センターが出席し、消費者からの相談に状況について説明
(国民生活センターからの説明内容(概要))

・業界団体の自主基準の効果は未だ、相談件数の推移には現れていない。

12月11日 消費者委員会

「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」発出
(提言の内容(抜粋))

・総務省は、代理店を含む電気通信事業者による自主基準等の遵守徹底を図るとともに、クーリング・オフや自動更新の問題についても改善を促すこと、
・**相談件数が明確な減少傾向になる等の一定の改善が見られない場合には**、総務省及び消費者庁は、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図るための**法的措置を講じることを含め**、必要な措置を検討し確実に実施すること。

<平成 25 年>

05 月 07 日 消費者委員会の担当委員と国民生活センターとの意見交換

国民生活センターから「相談件数の改善は認められない。相談内容キーワードでは『解約全般』『説明不足』が目立つ」等の説明。

06 月 12 日～19 日 国民生活センター「ネット回線契約トラブル緊急！アンケート」を実施（消費生活相談員、行政職員等が対象）。

06 月 14 日～15 日 国民生活センター「ネット回線勧誘トラブル 110 番」を実施

07 月 23 日 消費者委員会 提言のフォローアップ

国民生活センターが出席し、「ネット回線契約トラブル緊急！アンケート」や「ネット回線勧誘トラブル 110 番」の結果も含め、相談の状況について説明

(国民生活センターからの説明内容（概要）)

- ・ **相談件数は減少傾向にあるとは言えず**、事業者の消費者への説明不足も相変わらず目立つ。
- ・ 協議会を構成している電気通信 4 団体に加盟しておらず、業界団体の自主基準が及ばない事業者が存在する。消費者の窓口となる取次店には、通信事業者の管理は及んでいないのではないかと。

(総務省の対応（概要）)

- ・ 業界団体、主な電気通信事業者及び主な大手販売代理店等に対し、代理店を含む自主基準の遵守徹底や販売勧誘適正化等につき、書面要請等を実施。
- ・ 「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」の下に設置した「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」の最終とりまとめ（案）において、「利用者からの苦情・相談件数が高止まり傾向にあることから、**従来の延長線上にある自主的な取り組みだけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべき**」とされた。

09 月 04 日 総務省 利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会による提言「スマートフォン安心安全強化戦略」を公表

(提言（抜粋）)

- ・ 従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべき。

(総務省の今後の予定)

- ・ 提言を踏まえ、必要となる施策を着実に実施していく。