

日本推動消費者保護之具體方案

劉春堂* · 杜怡靜** 譯

- 第三十屆消費者保護會議
- 推動消費者保護之具體方案
- 消費者行政之推動

第三十屆消費者保護會議

平成9年11月
經濟企劃廳

一、序言

現今我國的社會環境，在高齡化、國際化、資訊化及服務化進展之背景中，消費者周遭的環境也急速地逐漸多樣化與複雜化，因而消費者糾紛大幅度地增加。從維持・提高經濟社會活力的觀點來看，除一方面積極地推行利用市場機制之放寬規制等措施外，真正要因應這些問題，應將消費者政策的重點從對於消費者保護移轉至對於消費者自立的支援，透過消費者與事業者間市場規範之整備及活用，以防止並圓滿處理消費者糾紛，這才是重要的。

第30屆消費者保護會議已於平成9年11月召開。在這次消費者保護會議中，決定了下列各項，作為「當前之重點方針」。第一、鑑於消費者契約上之糾紛大幅度地增加，決定進行「關於消費者契約之概括性民事規範之法制化的檢討」。第二、在「食品安全性之確保及適正標示之推動」方面，除了謀求徹底之食品衛生管理，對於移殖遺傳因子食品之標示問題也決定予以適切之因應。第三、

* 譯者為台灣大學法學博士，現任行政院消費者保護委員會秘書長、輔仁大學法律系兼任教授。

**譯者為日本一橋大學法學研究科博士，現任德明商專助理教授。

在「環境問題之因應」上，決定增加促進減少環境負擔之消費行動之相關政策。此外，加上關於「對於惡質商法之因應」、「對於多重債務問題之因應」、「電子商業交易上消費者糾紛之防止與救濟方法之推動」、「消費者教育及消費者啓發之推動」等，共計有429項（其中新增27項）之具體方案，預定在今後的這一年內實施。

以下將依照這次消費者保護會議所決定之「關於推動消費者行政」的各個項目，介紹其主要措施之概要。

II、主要之措施

(1)關於消費者契約之概括性民事規範法制化的檢討

在多樣化及複雜化的經濟社會裡，隨著放寬規制進展之同時，消費者與事業者間之市場規範的整備，也是重要的。為此在國民生活審議會中，關於為使消費者契約適正化之概括且具體性民事規範之立法化，目前正就其內容及爭點進行具體的檢討（包括在民事規範中消費者契約的定義，契約締結過程之適正化應如何規範、契約內容之適正化應如何規範等）。在平成10年度裡，於年初整理出中間報告，並就此對事業者及消費者團體實施意見聽取後，於年底依前述所整理之報告來檢討其適切之因應對策。

(2)對於惡質商法問題之因應

為因應不正之獲利商法、強迫性之推銷等惡質商法的多樣化、技巧化，以及被害之潛在化，不但對此積極地予以指導及取締，並嚴正地適用包括有關訪問販賣等法律之相關法令。

(3)對於多重債務問題之因應

- ①包括對於多重債務問題之因應在內，從確立適正之授信系統的觀點，在「關於應如何保護及利用個人資訊之懇談會」（由大藏省及通產省共同舉辦之懇談會）中，就個人信用資訊之利用以及消費者隱私權之保護方法，進行討論。該懇談會在平成9年8月，已經將「關於個人信用資訊之保護及利用之論點」予以整理，接著將以對於消費者之權利、個人信用資訊機關之特別規制為主要論點，對相關單位進行意見聽取，以進行廣泛之檢討。

- ②爲了謀求關於多重債務問題上消費者教育之充實，除由在國民生活中心，對於多重債務等金錢糾紛問題，提供資訊外，在財團法人消費者教育支援中心（由文部省與經濟企劃廳共管）方面，也應爲避免多重債務問題之發生，而對學校提供相關教材或指導手冊等。

(4)食品安全性之確保及適正之標示的推動

- ①包含由 0-157（腸管出血性大腸菌）所引起之食物中毒對策在內，爲了推動食物中毒對策，繼續地透過地方公共團體，根據「大量調理設備衛生管理指南」（平成 9 年作成），以謀求集體供應飲食設施、便當業，便當批發業等營業設施之食品衛生管理之徹底。此外，爲推動學校、醫院以及托兒所之供應食物設備，便當製造設備、餐廳等大量調理設施之食品衛生，基於 HACCP（危害分析重要管理點）方式之想法，實施爲推動導入食品衛生管理之模範事業。
- ②對於應用遺傳因子移植技術而製造之食品，根據「移植 DNA 技術應用食品及食品添加物之安全性評價指針」，進行適切之審查。此外，在食品標示問題懇談會遺傳因子移植食品部會裡，對於移植遺傳因子農產品之標示方法及其問題徵詢相關者之意見，以謀求適切之因應。

(5)電子商業交易上消費者紛爭之防止與救濟方法之推動

- ①爲能適切地因應關於電子商業交易上所發生之消費者糾紛與問題，並謀其今後健全之發展，在內閣所設置之「高度資訊通信社會推進本部電子商業交易等檢討本部」裡，從防止及救濟電子商業交易上所生之糾紛的觀點來檢討現行環境的整備，以謀其所需之因應對策。
- ②在「消費者交易研究會」（通產省之懇談會）上，就電子商業交易上於消費者保護之指導指南、適切之交易規範方式以及如何適用「訪問販賣相關法律」等既存之現行法令等問題進行檢討，以檢討其適切之因應對策。
- ③隨著電子商業交易之發展，爲避免使消費者誤認之不當廣告及標示的增加，必須嚴正地適用「不當贈品類及不當標示防止法」（景表法）的規定。對現行之景表法裡成爲指定告示對象的標示種類等予以重新檢討，並進行修改作業，將包括網際網路上之廣告及標示設明文規定。

(6)消費者教育及消費者啟發之推動

- ①於環繞消費者之周遭環境日趨多樣化、複雜化中，為培養消費者，使其具有能基於消費者與事業者間之市場規範，而做主體性與合理性之應對能力，在學校教育方面，實施各地區之教育過程營運改善講座，並對各都道府縣之消費者行政單位派遣消費者教育專家；在社會教育方面，支援各鄉鎮市中以社會教育設施為中心之事業，以謀求消費者教育之更加充實。
- ②昭和43年所制定之消費者保護基本法，將於下一年度邁向30週年。利用這機會，不僅回顧這30年間消費者行政的歷史，基於今後將邁向迎接追求消費者與事業者之自我責任的新階段，為了啟發消費者與事業者，將舉辦「消費者行政30歷史（名稱暫定）之編纂」、「亞洲、太平洋消費者政策研討會之召開」等紀念活動。

(7)對於環境問題之因應

如眾所周知，在環境基本計畫裡所明示之國民任務，對於減少環境負擔製品負有標示義務之業者（所謂環保標章，如環保標籤事業、綠色標籤事業、省能源標籤事業），進行適切之指導與建議，以提昇消費者之環保意識。此外，推行積極地購買環保製品，並由國家本身以消費者之立場親身力行，以促進具有環保概念之消費行動。

消費者行政之推動

平成9年11月

第30屆消費者保護會議

政府向來依循昭和43年所制定之消費者保護基本法之理念，於消費者保護會議裡決定關於消費者保護之各種措施，並致力於其實施。日本的消費者行政在該法制定30年來，在組織體系的整備、安全品質上之各種規範、以及在防止惡質商法方面之法制度的整備上都持續且切實地進行者。

但是在現今高齡化、國際化、資訊化以及服務化的經濟社會進展下，消費者周遭的環境急速且不斷地多樣化與複雜化，因而在服務交易方面之糾紛以及多重債務問題上消費者糾紛也就大幅度地增加。

從維持及提昇我國經濟能力之觀點，除了一方面積極地推動活用市場機制之放寬規制外，另一方面為因應這些問題，消費者與事業者間得以基於自我責任來行動之環境整備，也是不可或缺的。也就是說，將消費者政策之重心，從對消費者之保護移轉到對於消費者自立之支援，並藉由消費者與事業者間市場規範之整備及活用，以謀求防止消費者糾紛，並圓滿之處理，才是最重要的。

基於上述之觀點，於是在安全領域方面，於平成六年制定了製造物責任法，目前正致力於促使其圓滑之運作及充實。另外，在消費者交易領域方面，市場規範之整備及充實已成為當前檢討之課題。除此之外，為促進基於自我責任之消費者與事業者之行動，必須得充實並強化對於消費者情報之提供與消費者教育，並且對於其他個別之消費者問題，也應尋求細膩之對策來因應。

政府基於上述之認識，以下列所列舉之項目為中心，根據「推動消費者保護之具體方案」，來推行消費者行政，並利用消費者保護基本法制定 30 周年這個機會，更強而有力來展開消費者政策。

1、當前推行之重點

(1)關於消費者契約之概括性民事規範法制化的檢討

在多樣化及複雜化的經濟社會裡，隨著放寬規制進展之同時，消費者與事業者間之市場規範的整備，也是重要的。為此在國民生活審議會中，關於為使消費者契約適正化之概括且具體性民事規範之立法化，目前正就其內容及爭點進行具體的檢討。預定於平成 10 年年底依前述所整理之報告來檢討其適切之因應對策。

(2)對於惡質商法問題之因應

為因應不正之獲利商法、強迫性之推銷等惡質商法的多樣化、技巧化，以及被害之潛在化，不但對此積極地予以指導及取締，並嚴正地適用其相關法令。

(3)對於多重債務問題之因應

①包括對於多重債務問題的因應在內，從確立適正之授信系統的觀點，在「關於應如何保護及利用個人資訊之懇談會」（由大藏省及通產省共同舉

辦之懇談會)中,就個人信用資訊之利用以及消費者隱私權之保護方法,進行討論,以謀求其適切之因應。

②謀求關於多重債務問題上消費者教育之充實

(4)食品安全性之確保及適當正確標示的推動

①包含由 0-157(腸管出血性大腸菌)所引起之食物中毒對策在內,爲了推動這些食物中毒對策,繼續透過地方公共團體,根據「大量調理設備衛生管理指南」(平成九年三月作成),以謀求食品衛生管理之徹底。此外,並於 HACCP(危害分析重要管理點)方式之想法,實施推動導入食品衛生管理之模範事業。

②關於應用遺傳因子移植技術而製造之食品,基於「移植 DNA 技術應用食品及食品添加物之安全性評價指針」,進行適切之審查。此外,就移植遺傳因子農業產品之標示方法及問題點等,徵詢相關者之意見,以謀求適切因應之道。

(5)電子商業交易上消費者紛爭的防止與救濟方法的推動

①爲能適切地因應關於電子商業交易所產生之消費者糾紛等問題,並謀其健全之發展,在內閣所設置之「高度資訊通信社會推進本部電子商業交易等檢討本部」裡,從防止及救濟電子商業交易上所生之糾紛的觀點來檢討現行環境的整備,以謀求其因應對策。

②在「消費者交易研究會」(通產省之懇談會)上,就電子商業交易上對於消費者保護之指導指南、以及如何適用「訪問販賣相關法律」等既存之現行法令等問題進行檢討,以檢討其適切之因應對策。

③隨著電子商業交易之發展,爲避免使消費者誤認之不當廣告及標示的增加,必須嚴正地適用「不當贈品類及不當標示防止法」(景表法)的規定。因此對成爲其適用對象之標示種類等,應予以重新檢討修正。

(6)消費者教育及消費者啟發之推動

①於環境消費者之周遭環境日趨多樣化、複雜化中,爲培養消費者,使期能基於消費者與事業者間之市場規範,而做主體性與合理性之應對能力,應力求消費者教育之更加充實。

②昭和 43 年所制定之消費者保護基本法,將於下一年度邁向 30 週年,利用這

機會，不僅來回顧這 30 年間消費行政的歷史，基於今後將邁向迎接追求消費者與事業者之自我責任之新階段，將舉辦對於消費者與事業者有所啓發之各項活動。

(7)對於環境問題之因應

如衆所周知，在環境基本計畫裡所明示之國民的任務，一方面對於減少環境負擔製品負有標示義務之業者，進行適切之指導與建議；另一方面，推行積極地購買環保製品，並由國家本身以消費者之立場親身力行，以保進具有環保概念之消費行動。

II、其他主要之消費者政策

1.消費者交易之適正化

在多樣化、複雜化之經濟社會中，以基於獨占禁止等法律之嚴正地適用，來確保公平競爭的環境爲前提，謀求促使消費者交易適正化之環境整備。

- ①爲了防範一方擅自地未經要約而予寄送之商業行爲於未然，不僅要求對於寄信人之寄送條件予以嚴格化，也要講求利用有效之宣導活動，以廣泛地喚起大家對此加以注意之對策。
- ②爲了保護消費者使其免於遭受涉及暴力團體所引發之金融被害，依據暴力團體對策法來取締因黑道份子利用不正當的手段所爲之高利貸及索債之行爲。
- ③面臨真正高齡化社會的到來，鑑於對高齡者、智障者以及經神病患者的財產應予以保護之必要性高漲下，以高齡者、智障者以及經神病患者之行爲能力制度、財產管理等爲內容，就所謂成年監護制度之修正，將在法制審議會中予以檢討。
- ④鑑於近年來關於搬家運送方面之消費者糾紛頻繁地發生，爲了謀求關於搬家運送方面之消費者交易之適正化，應根據標準化估價單之作成等消費者保護之具體化方案的檢討結果，講求其必要之措施。
- ⑤爲了因應近年來資訊通信技術之進展等，在電信通訊事業、傳播、發信者情報通知之服務方面，以及在一般民間部門之電腦處理上對個人資訊的保護，基於各種關於個人資訊保護之指導指南，對事業者進行指導等。

- ⑥爲了因應近年來在訪問販賣、多層次傳銷方面被害問題之頻發，要持續地與相關單位保持聯絡與合作，徹底宣導「關於訪問販賣等法律」並嚴正加以適用。

2.度量衡、規格、標示之適正化

基於爲使消費者能自主且合理的判斷，必須確實提供其所需要資訊之觀點，謀求度量衡、規格、標示之適正化。

- ①由於有必要配合CODEX 規格（國際食品規格）等國際規格及各國之規格，基準制度，根據對消費者與業者所提供之資訊與所蒐集之意見，將我國之實情反應在國際規格上，以充實及強化在基準及認證領域上之國際化因應。
- ②建立使關於 JAS（日本農林規格）制度之申請及報告手續予以簡化迅速之系統，並將之予以應用在導入HACCP（危害分析重要管理點）等方式之高品質管理系統之JAS認定工場。
- ③爲了有助於消費者能適正地選擇商品及食品製造業能適正地提供資訊，應檢討對於加工食品之原產國之標示、有機農產品等之新的標示方法，以謀求其適切之對應。
- ④爲了因應具有抗菌加工等新機能之製品的增加，基於對消費者提供適切情報之觀點，就其品質及性能之標示予以檢討。

3.綜合性之預防消費者被害及其救濟措施之推動（製造物責任制度）

雖然製造物責任法之施行已二年，但爲能實現製造物責任制度之主旨，使其更趨於完備起見，應謀求綜合性之預防消費者被害及其救濟措施之推動。（充實並強化預防產品事故於未然及防止其再發生之對策）

- ①爲能提供消費者關於產品的安全性或使用上注意之資訊，不僅要徹底地宣導適用於各業者之有關充實警告標示、使用說明書方案之指導指南外，並以此爲前提來推動各種商品之警告標示及使用說明書之適正化。（充實並強化裁判外糾紛處理體制）
- ②爲謀求在裁判外糾紛處理機關上關於糾紛處理規則之明確化及處理結果之標準化，透過舉辦研討會的方式，以推動都道府縣等之申訴處理委員會與民間依商品類別所設立之裁判外糾紛處理機關（民間PL中心）間彼此連繫上之強化。（充實並強化追究原因之體制）

- ③於製品評估技術中心，農民水產消費技術中心，交通安全公害研究等國家機關或國民生活中心，為減輕被害者在原因追究上之證明負擔，應謀求擴充及強化其檢查分析等之機能。另外，為謀求提昇在都府道縣中追究原因之機能，促進在消費者生活中心等機關中關於商品檢驗機器之整備。（事故資訊之收集與提供等）
- ④謀求擴充與強化有關消費者日常生活用品之事故方面資訊之收集與提供。（事故資訊收集制度，危害資訊系統）
- ⑤為了謀求關於產品安全上消費者教育之充實，製作亦可當作關於產品基礎常識等之輔助教材用之冊子等。

4.推動食品、醫藥品等各方面之安全對策

對於提供給消費者之產品及服務，為確保其品質及內容等之安全性，推行依照產品種類之特性所需之安全對策。食品安全之確保）

- ①藉由導入從食品的製造到其上餐桌之各階段之HACCP(危害分析重要管理點)方式之構想之指導指南的策定及普及，來推動安全、品質之管理對策，並進行強化迅速且正確地將食品事故等之危害及危險之情報收集體制，及推動根據 HACCP方式所為之綜合管理製造過程之承認等。
- ②為謀求確保日趨增加之進口食品之安全性，不僅要力求檢查機器設備等監視體制之更加充實，關於農產品中殘留農藥方面，包括收穫後使用的農藥在內，從食品安全性確保之觀點來策定其順序基準等，以謀求其適切之因應。
- ③為更加確保食品添加物之安全性，除原來之化學合成物外，對於既存之天然添加物，根據最新之科技水準，進行為檢討其安全性所為之毒性檢驗等，並應實際上之需要，講究規格及基準之設定等措施。（醫藥品安全性之確保）
- ④為提供經由醫藥品等安全性資訊報告制度（此係以全體的醫療機關及藥房為對象，而收集關於醫藥品及醫療用具之副作用、感染症及不適應之資訊制度）所搜集之資訊，開發公開資訊作成系統以及連線之資訊提供系統。

5.消費者教育・資訊提供之推動

為了讓消費者能親自選擇其所要之資訊，並能正確地理解而做適切之運用，應加強推動消費者教育及資訊提供。

(1) 加強推動消費者教育

- ① 根據國小、國中、高中之學習指導要領，舉辦各種講習會，以適切地推動消費者教育。此外，消費者中心爲了支援在學校所實施之消費者教育，應對之派遣消費者教育專家前往各該學校。
- ② 爲在社會教育裡推動消費者教育，市鎮村將對於以推廣社會教育設施爲中心之事業予以支援。此外，應要求企業活用對新進員工之教育研修等機會，促進在企業裡積極實施並落實辦理消費者教育。
- ③ 在行政、消費者、教育相關者及企業四者之互相配合與協助之下，推動確立消費者教育之綜合體系、教材、指導使用手冊等之製作與分發，以及關於消費者教育之圖書及教材之資料庫的整備等。
- ④ 爲提昇擔任有關充實及推動消費者教育人材之素質，在國民生活中心裡，將更加充實及強化對於地方公共團體的職員、消費者生活諮詢員等之啓發活動。

(2) 積極推動資訊之提供

- ① 今年正逢消費者保護基本法制定 30 週年，爲能加強推動關於消費者問之啓發，在 5 月份的「消費者月」中，於全國各地所召開之「消費者問題國民會議」裡，全力地實施各種活動。
- ② 爲預防消費者受害並防止其再發生，除了擴充連結國民生活中心與都道府縣等具有地方公共團體網際網路中心機能之PIO-NE（全國消費者生活資訊連網系統）外，應促進連結都道府縣與其地區內之消費者中心網路之整備。此外，爲促進消費者與都道府縣等之雙向資訊交流，除原有之資訊提供資料之作成外，更應致力於活用新媒體之普及與啓發。

(3) 其他

- ① 因應我國經濟之急速國際化，爲檢討關於國際性消費者紛爭資訊之交換，及對於國際性的消費者問題上政策之因應，不僅積極地參與策劃 OECD、CCP（消費者政策委員會）裡之政策協調，也尋求與亞洲、太平洋各國之消費者政策之互相連繫及合作。
- ② 爲因應隨著我國經濟社會之急速變遷而產生之新的需求，檢討與環境取得調合之持續性之消費活動，並檢討使其實現之消費者政策等。
- ③ 鑑於政策評價之重要性，應就消費者政策之政策評價方法之開發及其實施上之問題點等，爲綜合的檢討。

推動消費者保護之具體方案

平成9年11月

第30屆消費者保護會議

I、消費者交易之適正化

1.概括性之民事規範之立法化

依據國民生活審議會消費者政策部會所提出之「邁向消費者交易之適正化」報告，在國民生活審議會中，就其內容及重點進行具體的檢討，預定於平成10年年底依前述所整理之報告來檢討其適切之因應對策。（新增）

2.訪問販賣等

- ①將基於「有關訪問販賣等法律」所為之報告徵收、業務改善之指示等行政措施，加強與相關機關之聯繫來積極地推動，嚴正地適用該法以邁向交易之適正化時，並對於消費者之啓發，相關業者之適正化努力，予以指導與支援。
- ②應該嚴格運用「有關訪問販賣等之法律」（訪問販賣法），並以負責執行本法之都道府縣等之職員為對象，舉辦講習，以能積極且有效地運用本法。
- ③充實社團法人日本訪問販賣協會、日本郵購買賣協會之體制，以支援促進業界進行適正之交易。

3.消費者信用

包括對於多重債務問題之因應在內，從確立適正的授信系統的觀點，在「關係應如何保護及利用個人信用資訊之懇談會」（由大藏省及通產省共同舉辦之懇談會）中，就個人信用資訊之利用以及消費者隱私權之保護方法，進行檢討，以謀其適切的對應。（新增）

(1)分期付款買賣等

- ①根據分期付款買賣審議會信用產業部會之報告及有關消費者之行政監察，對相關業界進行指導，並更嚴格運用分期付款買賣法。
- ②根據分期付款買賣審議會信用產業部會之報告及有關消費者之行政監察，使信用卡公司授信體制適正化，充實顧慮隱私權保護之信用資訊交換等，推動多重債務者政策。
- ③透過圓滑推動財團法人日本信用諮詢協會的活動，期能有助多重債務者等之救濟及更生。
- ④透過社團法人全日本婚喪喜慶互助會之「消費者諮詢中心」，推動強化受理來自消費者之詢問、申訴之體制。此外，為提昇外務員資質，對外務員研習、及貫徹外務員登錄制度，予以指導。（修改）

(2)消費者金融

- ①就消費者金融交易之適正化，採取以下措施。
 - ㊶透過現場檢查等，指導放款業者就業務為正當之營運，嚴格執行規範放款業之二個法律。
 - ㊷指導全國放款業協會聯合會及放款業協會，促使放款業者適切遵守「放款正常化之自主約束標準」及其「運用細則」等，並健全其業務。
 - ㊸指導全國放款業協會聯合會及放款業協會，根據放款業規制法第二十九條實施講習，以健全此業界。
 - ㊹關於涉及放款業規制法令之解釋等之申訴及諮詢，除由財務局及都道府縣放款業之負責職員為適切處理外，指導全國放款業協會聯合會及放款業協會，促其迅速且適切處理債務人之投訴及諮詢。
 - ㊺指導信用資訊機關，擴大實施信用資訊機關間之資訊交流及相互合作，於充分考慮隱私權之保護等情形下，建立完整之信用資訊。
 - ㊻依暴力團體對策法等，取締暴力團體成員所為之不當高利貸及不當高利債權之催收行為。

4.旅行及運送契約等

- ①透過日本外航客船協會等，指導正確運用旅客運送約款。
- ②進行將旅行業者之登錄資料電腦化，有效利用旅行業者於登錄或更新時所提出之財務狀況及旅行業務主任之人數等登錄資料，藉此指導旅行業者防止發生糾紛進行業務適正化。

- ③鑑於近年與搬家運送有關之消費者紛爭頻發，爲使關於搬家運送之消費者交易適正化，基於具體檢討關於估價書之統一化等消費者保護對策之結果，以採取其必要措施。（擴充）

5.保險

- ①指導推動訂定淺顯易懂之人壽保險約款。

6.證券交易

- ①繼續指導日本證券業協會舉辦有關正當勸誘投資之講習會，透過對從業員之監督等，指導並監督證券公司貫徹以投資人爲本位之經營態度。
②推動投資顧問業者之登錄業務，同時爲使務正常運作且保護投資人，進行指導監督。

指導並監督社團法人日本證券投資顧問業協會，促其保護投資人並幫助投資顧問業之健全發展。

- ③指導證券公關中心，促其致力啓蒙有關健全之證券投資之知識。
④指導抵押證券業者，使其正常營運業務，並嚴格執行「有關抵押證券業之規制等法律」。

7.商品交易

- ①○根據商品交易所法之修法意旨，以適切適用本法。
○爲保護委託者，謀求商品交易員之受託業務應適正化，以及財務內容之健全。以外，以進行現場檢查等，以求強化對商品交易員之指導及監督。
②嚴格執行「受託外國商品市場期貨交易之相關法律」，並強化對外國商品交易業者之指導及監督。此外，喚起對於利用期貨交易之惡劣行爲之注意，舉辦以擔任處理申訴之人員爲對象之講習會等，更進一步強化申訴處理體制。

8.住宅用地及建築物交易

- ①於平成九年四月新的指定流通機構制度已經施行，爲使消費者實際從事不動產交易時有一判斷標準，提供依據該機構所擁有之豐富已成交契約之資訊，而做成之市場狀況資訊，以形成公正透明之不動產交易。（修改）
②就住宅地建築物交易業者之事務所、分割出售之土地及中高層分割出售公

寓之現地等，進行全國性之調查，並予以必要之指導。

- ③依住宅地建築物交易業法修正，締約前應說明重要事項及對業務之禁止事項被追加規定（一九九六年四月實施）。應依其意旨適切適用該法，確保住宅地建築物交易之公平，保護消費者利益並使住宅地建築物之流通圓滑。

為排除因住宅地建築物交易所引發之暴力行為，為必要之指導。

- ④透過活用財團法人不動產適正交易推動機構等，以致力於防止不動產交易之糾紛，並進行適切且迅速之處理體制之整備。

- ⑤關於以投資者之出資等，從事該不動產之經營，將此項交易中所獲利益之分配予投資者之不動產特定共同事業，透過確實適用平成七（一九九五）年四月所實施之不動產特定共同事業法，健全事業之發展，以謀求有助於保護事業參加者之良好的市場環境。

- ⑥為促進適切的公寓大廈管理，採取以下之措施。

⊖除普及「中高層共同住宅標準管理規約」，活用財團法人公寓大廈管理中心等外，實施由住宅金融公庫提供融資等措施。

進行標準管理規約之修正，關於公庫融資，就維持管理狀態良好之一定之公寓大廈，實施適用基準利率、延長償還期限等措施。

⊖依據「中高層分售共同住宅管理業者登錄規程」，以及「中高層分售共同住宅管理業務處理準則」，以致力於指導培養優良的管理業者，並推廣「中高層共同住宅標準管理委託契約書」。

- ⑦對於設置高性能住宅零件之房屋改修工程有關之住宅金融公庫融資，以調查員制度之簡易迅速手續，推動二百五十萬日圓以下無擔保融資之「快速改修貸款制度」。

9. 建築工程承攬

- ①就為健全中央建設工程糾紛審查會之手續方面及運用方面，加以檢討。
- ②靈活運用全國建設工程糾紛審查會聯絡協議會，以加強有關糾紛處理之資訊交換及聯絡協調工作，並健全糾紛處理制度。

10. 高齡化之對應

- ①關於家庭看護服務、幫助在家入浴、配送食物服務及福祉用具租賃、販賣服務，依據指導指南，予以適切之指導。
- ②宣導「自費養老院設定營運指導方針」、「看護專用型自費養老院設置營

運指導方針」及「自費養老院之廣告標示標準」，促進自費老人院之健全發展並保護其利用者。

- ③就銀髮族服務提供事業，對其企業經營者進行指導，並由社團法人銀髮族服務振興會對利用者及企業經營者提供相關之資訊等。
- ④因高齡化社會急速發展等，保護高齡者，智能障礙者等社會弱勢者財產之必要性增高，在法制審議會中，就以高齡者等之行爲能力制度及財產管理爲內容之所謂的「成年監護制度」，進行檢討。

11. 定型化契約交易之適正化

- ①配合需要，修改各種標準定型化契約條款及模範運送約款等，並指導業已訂定或修改之定型化契約條款等之推廣與宣導，及其適切之運用。

12. 會員權利交易之適正化

- ①致力於圓融適用「有關高爾夫球場等會員契約之適正化法律」，並且對於採會員制事業予以指導與監督。

13. 繼續性服務交易之適正化

- ①關於所謂繼續性服務交易，根據「繼續性服務交易適正化研究會」之報告意旨，雖健身中心、外語會話教室等業種已策定自我規制之規則，爲使交易適正化，除對各業界加強宣導外，並向消費者宣導。

14. 其他

(1) 資訊化社會之因應

- ①爲確實對應因隨資訊化，多媒體化之快速發展，所引發之保護個人資料及確保電子交易之安全性等新的消費者問題，採取以下之措施。
 - ⊙根據國民生活審議會消費者政策部會發表之報告「關於消費者交易中個人資料保護之應有作法」，推動爲保護消費者交易中個人資料之措施。
 - ⊙予以推廣及宣導在平成九年三月所修正之「關於在民間部門之有關電子計算機處理之個人情報保護之指南」，並推動相關業者團體、自主地將有關個人情報之保護列入業務之內。
 - ⊙推動爲提昇電信通訊系統之安全與信用之措施。

㉔因關於電子商業交易上之消費者紛爭有增加之虞，在內閣所設置之

「高度資訊通信社會推進本部電子商業交易等檢討本部」裡，從防止及救濟電子商業交易上所生之糾紛的觀點來檢討現行環境的整備，以謀求其所必要之因應對策。（擴充）

②透過支援住宅資訊化推動協議會，促進住宅資訊化之普及。

③為使無線設備販賣活動適正化，應更進一步落實告知營業許可資訊之制度。依據本制度及關於不合標準設備之指正及公告制度，調查無線設備買賣狀況，透過電波利用保護期間等之機會，積極舉辦宣導活動，對於惡劣之企業經營者，以指正、公布等嚴厲之措施來加以規範。

④根據「有關電信通訊事業之個人資料保護指南」，對於電信通訊事業之企業經營者進行指導等，並配合需要，採取適切之措施。

⑤實施通知發信電話之號碼等有關發信者個人資料之電氣通信服務之際，為保護有關發信者之個人資料，應採取宣導「利用通知發信者資料服務之發信者個人資料保護指針」等必要措施。（新增）

⑥因應傳播科技之高度化、雙向服務等之進展，為保護加入者免於受到積蓄有廣汎個人資訊之傳播事業者為目的地外使用等隱私權之侵害，根據「關於傳播方面視聽者之加入者個人情報之保護指南」，對於傳播事業者明示整體性方向，以促其自發性地採取具體之措施。（新增）

(2)有關黃金等現物存託交易之消費者保護

①對於與黃金等現物存託交易有關之業者，根據「特定商品等之存託之交易契約法」，為嚴格落實遵守法律之指導，以防止存託交易契約中之存託人遭受損害。

(3)其他

①對於使一般消費者受害上當之惡質商法罪犯，除嚴正適用訪問買賣法等之相關法令，為強力之取締外，在平成十年也規定「加強防止消費者受害之活動期」，進行全國性之重點取締惡劣之罪犯。

②對於事先付款票證之發行者，指導其適切地營運業務，嚴格執行「有關事先付款票證之規制法」。

③隨著經濟社會國際化之進展，國際性消費者之交易增加，為因應今後可能發生新的消費者問題，檢討國際性消費者交易之應行方向。

④為了防範一方擅自地未經要約而予寄送之商業行為於未然，不僅要謀求對於寄信人寄送條件之嚴格化，也要講求利用有效之宣導活動以廣泛地喚起

大家對此之注意。（新增）

II、度量衡、規格、標示之適正化

1. 度量衡之適正化

(1) 確保度量衡之正確性

- ① 於新度量衡法已經施行，不僅要繼續徹底宣導其內容，並對標記有內部容量商品之法律遵守情況，進行全國性（都道府縣及特別市）之監視。

(2) 檢查及監視體系

- ① 實施現場檢查計程車計程表、瓦斯表、水表、汽油量表等計量器。
- ② 於中元時期及新年時期，就標記有內部容量商品之份量，實施現場檢查。
- ③ 實施標記有內部容量商品之試買檢查。

2. 食品規格及標示之適正化

(1) 規格之適正化

(a) 日本農林規格(JAS)

- ① 為求配合國際品質管理系統，在 JAS 認定工廠導入高品質管理系統。又有關等級登記機關之產品檢查方法，以制定程序手冊之方法，提昇檢查之精確度。
- ② 為有助 JAS 制度之妥善運用，應講求就制定規格等調查之啓發普及等措施。
- ③ 進行果汁、生絲、隔間用合成板 JAS 規格之改正及訂定作業，並制定土雞類等之特定 JAS 規格。
- ④ 定期調查食品之品質、規格、標示等。
- ⑤ 經由舉辦 JAS 認定工廠品質管理負責人講習會，以嚴正運用 JAS 認定工廠制度，及更進一步提昇 JAS 製品之品質，同時利用各種媒體更進一步推廣 JAS 制度。
- ⑥ 關於 JAS 規格等資訊予以電子化，不僅將規格等之制度，修正作業，予以迅速化，同時連結申請人與具有登記資格機關，使 JAS 程序迅速化。另外並提供已電子化之與 JAS 有關之訊息。

(b)地方性食品

- ①推行地方性食品認證制度（小型JAS）。
- ②爲助長強調差異性之地方特產品之提供，不僅創設地方性特產品認證制度，並綜合地推行關於振興地方特產品之生產與擴大利用之措施，並透過支援這些以地方特產品爲基礎之相關者組織，以提振地方特產品之製造及販賣。（新增）
- ③爲因應追求有特色商品之多樣化之消費者需求，對於使用有地方特色之原材料、技術之地方特產品，透過認證圖案、基準之作成，予以認證，以謀其標示之適正化。（新增）

(c)特殊用途食品

- ①指導都道府縣等，促進特殊用途食品標示之適正化及知識之普及。

(d)健康食品

- ①爲普及健康食品之相關知識，協助財團法人日本健康營養食品協會，設定健康營養食品規格標準，實施標示制度。

(e)特定保健用食品

- ①一方面使特定保健用食品制度得圓滿實施，一方面指導都道府縣等正確地推廣該制度。

(f)新食品

- ①進行調查，以掌握新食品及新素材之生產及流通動向之實際狀態，健全新食品及新素材製造業者與行政間資訊交流體制。

此外，對於食品新素材之利用技術隨著其普及，對新食品素材在流通及消費上之特性等，提供資訊之應有作法予以檢討。

(g)日本食品標準成分表

- ①爲全面改定作爲增進國民營養健康之基礎資料之日本食品標準成份表，繼續進行必要之調查研究。

(2)標示之適正化

(a)依據食品衛生法進行標示適正化。

- ①檢討被認定爲標示標準特例之製造所固有之記號以及改善式樣之整備等。除此之外，因應需要依食品衛生法推進食品等標示之適正化。
- ②關於食品添加物，目前原則上所有的食品添加物都應標示物質名稱等，就標示制度廣爲宣導週知。
- ③關於食品之日期標示，配合製造及加工技術之進步，已導入以標示使用期限的方式，取代標示製造年月日之作法，今後除徹底宣導此制度，

並對製造業者就適切之標示等予以指導。

(b)依據農林物質規格標示制度進行標示之適正化

- ①針對蔬菜、水果之原產地之標示等，進行制定品質標示基準。
- ②由農林水產消費技術中心進行市售商品之試買檢查，對不當標示加以指導，以推廣JAS 制度下之品質標示標準。

由食糧事務所職員等就品質標示標準之遵守狀況，進行檢查指導。

- ③為求直接販賣與消費者之蔬果品質標示基準之圓滑，以及有效之制度運作，並為求關於有機農產品及特別栽培農作物之指南使其周知及整合之確認，實施以零售業為中心之檢查指導。（修改）

(c)其 他

- ①以讓消費者能適當地選擇商品及食物製造業者能適當提供資料為目的，推行依既有之品質標示基準，品質標示指導原則等為適當之標示，並檢討加工食品產地之標示及有機農產品等新的標示應有之作法，實施綜合性之食品標示對策。（擴充）。
- ②有關在新食糧法下之稻米的標示，配合消費者對稻米標示之需求，以產地、品種、生產年度即所謂的三點組合標示為基本，同時就進口米，須明示產地國名。

此外，為使稻米標示能適正地被執行，透過適切營運稻米標示認證制度及巡迴指導販賣業者等，以方便消費者選擇購買。

- ③隨著營養標示基準制度之導入，製造販賣業者如欲就食品之營養成份、熱量為標示者，負有應一併標示其主要營養成份等（蛋白質、脂肪質、糖質、鈉及熱量）之義務。為圓滿落實此制度，指導相關業者團體，並對消費者團體徹底宣導此項制度之本旨。
- ④就尚未制定品質標示標準及新食品等品質標示遵行標準者，為辨識食品之品質，制定標示之遵行標準。為落實此等遵行標準，對生產者及流通業者進行指導，並讓消費者徹底瞭解其內容。
- ⑤預料進口食品將逐漸增加之狀況，消費者將更為關心進口食品的安全性，為消除消費者的不安及疑慮，同時幫助消費者選擇適當之商品，應將為確認進口食品品質內容之手段之標示適正化。
- ⑥為因應近年來進口蔬菜之增加、蔬菜產地之多樣化等，依據「農林物資規格化及品質標示之適正化之相關法律」所訂之品質標示標準制度，檢討擴大有標示原產地義務之青果類之項目，同時，為使消費者於選

擇商品能充分活用原產地標示，應盡力提供有關資訊。

⑦對於移殖遺傳因子食品其應有之標示法及問題點等，徵求相關者之意見，並從各種角度予以檢討。（新增）。

⑧為處置消費者對於移殖遺傳因子之農產品及其加工品真正在市面上之流通，以及對此之安全性及標示上之關心及要求，調查關於移殖遺傳因子之農產品等之資料及栽培方法等資訊收集，並對其確認分析技術予以檢討。（新增）

(3)對國際食品規格計劃之協助

①一方面聯絡協調就國際食品規格相關之國內行政機關，一方面健全並重新檢討應國際食品規格之JAS規格等。

藉由出席國際食品規格委員會(CODEX委員會)總會等，致力於反映日本政府對於國際食品規格計畫之意見。

②為配合國際食品規格等國際規格及各國之規格基準制度，透過得以正確掌握有關食品規格基準之國際動向之實態調查，及對消費者相關業界提供資訊並彙整意見，以充實加強得將我國的實際狀況反映於國際規格基準認證方面之國際化。

③為因應近年來食品之國際化規格，就國內市場廣為流通之進口食品，進行關於其流通形態，品質等調查。（新增）

④為依據JAS規格等之日本國內之實情而作成之國際規格及為推行CODEX委員會之有效律有效果之運作，派遣專家至CODEX事務局，舉辦國際規格作成之專家會議。（新增）

3.醫藥品等標示之適正化

①監視取締虛偽誇大效果、效能之廣告，徹底指導有關人員。

對所謂之以健康食品形式銷售之物品中，若有該當於未經認定許可之醫藥品者，應為嚴格取締之指導。

②對於短時間內即會變質之醫藥品等之使用期限標示，以及含有可能引起過敏成份之醫藥品或化粧品，應依據藥事法徹底指導就有效期限及成份為適切之標示。

4.家庭用品等規格及標示之適正化

(1)依據工業標準化法之規格及標示之適正化

(a)日本工業規格(JIS)及JIS標章制度

- ①工業標準化法之圓融實施。
- ②致力充實工業標準化振興運動期間之活動內容，舉辦全年度的JIS推廣活動。
- ③繼續於平成十(一九九八)年度選定測試之商品，施行試買檢查。此外必要時進行現場檢查。

(b)工業標準化之調查研究

- ①為製作有關社會福利機器之JIS提案，進行調查研究。
- ②為實現富裕生活，確保消費者安全與便利，實施得為標準化基礎之基本資料之蒐集與其體系化，試驗評估方法之開發等標準基盤研究。平成十(一九九八)年度，進行調查檢討與新製品有關之評估方法。
- ③促使作為標準基盤研究中心設施之工業標準中心(生活與JIS中心)順利營運。

(2)依據家庭用品品質標示法為標示之適正化

- ①為檢查指導標示標準之遵守狀況，依年度計畫，實施現場調查及商品試買測試。
- ②商品種類及標示之檢討改正後，進行對於新的標示事項等之推廣啓發。

(3)提昇纖維製品之品質

- ①為減少有關纖維製品品質之不滿與糾紛，由「纖維製品品質性能對策委員會」對具新機能之纖維製品，就為統一其機能評估方法、評估標準、標示方法等進行調查檢討。

(4)雜貨製品之消費者服務制度(m 標章制度)

- ① m 標章制度，係為確立業者對自己生產產品之責任體制，及提昇品質，並設置消費者諮詢服務部門，進行售後追蹤調查之制度。此制度之適用對象中，木製家具予以「保證」，金屬家庭用品、太陽眼鏡予以「推薦」，同時指導各企業提昇品質並儘速處理申訴。其次，為今後仍能普及本制度，與相關業界合作，提供附有 m 標章貼紙之商品於市場，同時在各種相關之展覽會場，設置普及諮詢服務櫃台，在報章雜誌上刊登廣告，進行各種宣傳活動。

(5)優良設計商品選定推薦制度(G 標章制度)

①推展優良設計商品選定工作，並舉辦下列活動：

- 優良設計選定商品展示會。
- 舉辦優良設計研討會等。

(6)其他

①有關家電製品之製造時期標示，就擴大實施商品種類項目，指導業者進行必要之檢討。

②爲了因應具有抗菌加工等新機能之製品的增加，基於對消費者提供適切情報之觀點，關於其品質及性能之標示予以檢討。(新增)

5.住宅等規格及標示之適正化

(1)工業化住宅性能認定制度

①指導從事認定之民間團體，同時推動指導業者之施工體制、售後服務、糾紛處理制度等。

(2)優良住宅零件認定制度

①透過指導從事認定之民間團體，推廣高品質的住宅零件。

(3)優良住宅之認定制度

①指導實施認定工作之公益法人等，透過各種宣傳活動，以推廣優良住宅。

(4)建材品質認證制度

①透過民間團體之認定，推廣優良建材。

(5)日本農林規格(JAS)等

①爲提昇木質建材之品質，進行制定及修改JAS規格之作業。

○具體而言，改訂合板類之JAS規格及檢討架構用建材等JAS規格。

②就推進南方產闊葉樹木材之防蟲防腐處理之諸問題，進行調查研究，並推廣規定同木材之防蟲防腐處理規定之JAS，宣導有關防蟲防腐處理等之正確知識。

(6)國際規格之協力

①就有關加工木材、裝潢木材、合板、地板之ISO規格及外國之林產品規格等，進行調查檢討。

②調查、檢討林產品所被要求之品質及品質之評估方法，進行適切規格之制定或修改，並力求與外國之規格整合。

③關於給水裝置方面，調查各國之規格，基準等，以求其國際化之整合。

(7)住宅性能標示

①為使樣品屋展示場等之標示等適正化，對樣品屋展示場等之主辦人及相關業界團體等進行必要之指導。

②推動實施標示住宅居住性能之體制整備。

(8)住宅規格之適正化及充實品質管理等

①實施提昇住宅產業品質講習會等，以提昇住宅產業關係企業之品質管理。

②彙整有關第二十三次組合房屋消費者問卷調查之結果，除公布其結果外，針對必要之事項，對組合房屋製造商為改善之指導。

實施第二十四次組合房屋之消費者問卷調查（對象為平成七（一九九五）年七月至九月三個月間購買房屋者），並公布其分析結果，針對必要之事項，對組合房屋製造商為改善之指導。

③利用建築物性能等認定事業登錄制度，登錄民間公益法人所為之高品質住宅等之認定事業。為適切營運該制度進行指導、建言，以及推廣經認定之住宅及住宅零件。

6.服務業標示之適正化等

(1)飯店、旅館、旅行業

①指導相關團體就住宿價格、住宿約款及設施之配置為適正之標示。

②促使合乎登錄標準之飯店及旅館進行登錄，促進住宿設施健全能達一定水準以上之基準。對依資訊提供機關提供登錄飯店及旅館之住宿資料之提供事業，促使其圓融實施。

③根據平成八年二月所修訂之旅遊廣告標示標準及平成八年四月施行之修正旅行業法（平成七年五月公布），指導旅行業者及相關團體進行旅遊商品內容標示之適正化。

(2)理髮、美容、乾洗業等

①指導全國環境衛生營業指導中心，並舉辦「標準營業契約普及登記促進月」（十一月）等宣導活動。

(3)休 閒

①將電腦化之「全國觀光資料檔案」之資料全面更新，以建立觀光資料提供系統。除提供動態觀光資料電話服務外，進一步實施觀光資料電腦網路服務。

(4)技術師之標示

- ①對各都道府縣，透過各種會議等，指導努力進行宣導有關技術師之標示，以期廣為週知。

(5)其 他

- ①⊖根據「社會體育指導者之知識及技能審查事業認定規程」，依體育團體所申請之運動指導培育事業中，對於其已達一定水準以上者予以獎勵之認定，適當認定運動指導員培訓事業。
- ⊖依據「增進健康之運動指導員之知識及技能之審查證明事業認定規則」，進行培養健康運動指導員及健康運動實踐指導員。
- ②⊖實施優良小型船艇港口之認定，並廣為宣導此項認定制度，以期週知。
- ⊖依據「優良空中休閒區域認定制度」，進行認定優良空中休閒區域，並推廣之，以確保提昇空中休閒區域使用者之安全與便利。
- ⊖依據「保險箱，倉庫認定制度」，提昇保險箱，倉庫服務之品質及性能之明確化，增進一般消費者之便利。
- ③為確保民間氣象事業資料之品質，保障災害時國民之安全，由氣象局提供各種相關資料及導入氣象預報員制度；其次，由於自平成七（一九九五）年五月起適用修正之氣象業務法，開始以由民間氣象事業者對一般使用者為新氣象業務法，開始以由民間氣象事業者對一般使用者為新的氣象資料服務，應活用此氣象預報員制度，以依科學的精確預報之適切的標示，推展氣象資料服務。

7.在規格及標示適正化之節約資源限制下，促進合理的消費生活

(1)促進資源及能源之有效使用

- ①為指導啓發推廣節約能源之住宅等，採取以下措施。
- ⊖向公共團體等徹底宣導，普及公共住宅之隔熱工程。舉辦講習會以推廣節約能源住宅之判斷標準及設計施工方針。要求二千平方公尺以上之事務所建築物、販賣物品店舖建築物、飯店旅館、學校、醫院、診所之建築施工者，提出節約能源計劃書，進行必要之建言及指導。
- ⊖透過促進興建符合節約能源住宅基準之住宅，推動能源減量使用之住宅。
- ⊖活用住宅金融公庫所創設之環境共生住宅增額融資制度，對節約能源

隔熱結構工程，開口部隔熱結構工程節約能源型高性能空調設備設置工程、節約能源型熱水器設備設置工程、太陽能住宅工程及雨水利用設備設置工程，為增額融資。

④對認定優良節約能源建築技術之民間團體，進行指導。

②根據「能源使用合理化之相關法律」所指定為特定機器之供乘用汽油汽車及貨運汽車，須於型錄等標示能源消費效率，以促進普及能源效率高的汽車。

(2)消費者包裝之適正化

①運用包裝適正化指南，透過大型宣導活動等，對企業經營者及消費者推動綜合的適當包裝政策。

②關於公平競爭規約，配合需要，在制定過大包裝之相關基礎之方針下，為適切之指導。

(3)再生利用之促進

①依據「關於促進再生資源利用之法律」及「關於與促進包裝容器之分類收集及再商品化等相關之法律」，為提供有效利用再生資源或容器包裝材料產品之再使用之必要情報，進行調查檢討。

②為更進一步推動再生利用，檢討建立新的再生利用系統。

8.推動單位價格標示

①由食糧事務所職員，針對單位價格標示之施行狀況，進行檢查指導。

②作為推廣單位價格標示之方案，應活用自主規制（公平競爭規約），指導零售業者配合需要，將單位價格標示之相關規定，納入公平競爭規約中。

9.虛偽誇大標示之規制

(1)不當贈品類及不當標示防止法（有關標示部分）

(a)不當標示之排除命令

①對於違反不當贈品類及不當標示防止法之違規事件，嚴格對應處理之。

(b)有關標示之公正競爭規約

①指導公正競爭規約之設定，致力於推廣宣導規約制度。

②指導將關於以訴求消費者安全、健康、環境之多樣化強調標示基準列入競爭公約裡。（修改）

(c)標示之指定

- ①基於電子商業交易增加等而使事業者販賣方法多樣化，因而對於景表法所規定對象標示種類進行必要之檢討及修正。(新增)

(d)原產國之標示

- ①依據告示及運用標準，指導業界等作適當之原產國標示，並為推動適當標示原產國，指導其於新設定之公正競爭規約中，配合需要訂定原產國標示之相關規定。

(e)公正競爭規約之適切之運用等

- ①對公正競爭規約之運用機關，即公平交易協議會及其聯合組織社團法人全國公平交易協議會聯合會，指導其力行規約、配合實際需要予以檢討，並實施規約遵守狀況之調查。此外，指導該協議會及該聯合會，對消費者及企業經營者舉辦規約之推廣及宣導活動。

指導都道府縣於必要時，舉辦公開試買檢查會，以改善標示標準。

(2)廣告之適正化

- ①透過指導公益法人等制定並遵守倫理綱領，充實事前審查等之指導，以防止不正當之標示，推動廣告之適正化。
- ②除透過公益法人等，就對於廣告表現申訴之受理及處理狀況，接受適宜報告等外，並藉由指導制定、修改及遵守自主規約標準等，以推動廣告之適正化。
- ③因預料利用電子媒體進行商業交易將會增加，與公益法人等共同就對應此種情況，檢討推動廣告之適正化。

Ⅲ、公正自由競爭之確保

1.獨占禁止法

(1)對於違法行為之嚴厲處置

- ①嚴格處理違反獨占禁止法之行為。

(2)有關行銷及交易慣例之獨占禁止法指導指南。

- ①為預防違反獨占禁止法之行為於未然，根據獨占禁止法中有關行銷、交易慣例問題之事前諮詢制度，給予個別的諮詢。

②廣泛宣導獨占禁止法之方針。

③並依此項方針之思考方向，適切運用獨占禁止法，嚴格處理違反該法之行爲。

(3)再販賣價格維持制度

①根據政府之「推動放寬規制計畫之再改定」(平成九(一九九七)年三月內閣會議)決定，就認定爲再販賣適用除外著作品之範圍於平成九(一九九七)年底予以限定且明確化。

(4)行銷交易之實況調查

①從競爭政策的觀點出發，就行銷結構、交易慣例等，進行實況調查。

②就報紙業界的問題點進行檢討，並實施各種必要之對策。

(5)企業活動及經濟實況的調查

①適切且迅速地運用有關獨占狀態及同步漲價之規定。

②實施平成七、八(一九九五、一九九六)年生產出貨集中度之調查。

③實施企業經營者間交易之實況調查並公布調查結果，以掌握日本企業經營者間繼續性交易慣例之實況。

(6)企業經營者團體違反獨占禁止法行爲之預防

①向企業經營者團體宣導「有關企業經營者團體活動之獨占禁止法之方針」之內容。同時更進一步，就「有關醫師會活動之獨占禁止法之方針」及「有關公開招標之企業經營者及企業經營者團體活動之獨占禁止法上之方針」，爲徹底宣導。致力於圓滿地營運諮詢制度。

②導循指導指南所指示之想法，適切地運用獨占禁止法，對違反該法之行爲予以嚴格之處置。

(7)獨占禁止法適用除外制度之再檢討

①政府之「推動放寬規制之計畫之再改定」(平成九年(一九九七)年三月內閣會議決定)中，決定以下事項，由相關機關舉行連絡會議進行再檢討。

○以個別法排除適用獨占禁止法之卡爾特等制度中，對於依總括整理法等之外予以檢討，在九年底得到具體之結論。

○就獨占禁止法之適用除外卡特爾等制度及依適用除外法之適用除外卡特爾等制度，關於其適用除外之行爲及團體之全部範圍，包含此制度本身內在予以檢討，在平成九年年底以前得到具體結論。並利用此機

會就適用除外法，包括此法本身之廢止在內予以徹底之檢討。

(8)進口限制，國內外價格差價問題等任務小組(task force)之設置

- ①迄今已積極排除違反獨占禁止法之進口限制行為或形成國內外價格差價原因之違反獨占禁止法行為，為進一步加強執行作業，靈活運用設於審查部之進口限制，國內外差價問題之專案任務小組(task force)，致力於積極排除違反獨占禁止法行為。

2.不當贈品類及不當標示防止法（有關贈品類部分）

(1)不當贈品類之排除命令

- ①嚴格處理違反不當贈品類及不當標示防止法之行為。

(2)公正競爭規約之適切運用等

- ①指導公平競爭規約之運用機關，即公平交易協議會及其聯合體社團法人全國公平交易協議會聯合會，勵行公平競爭規約及因需要而予以檢討。

(3)贈品規制之再檢討

- ①繼續對平成八年四月之贈品規則之一般規則予以檢討，目前循一般規則之內容，對於各業種規則之檢討大約完成，以宣導改正後之贈品限制告示及公正競爭規約。

3.於認許可業種等導入競爭原理等

(1)金 融

- ①因應消費者需求之多樣化及資訊通信技術之高度化等環境的變化，改善匯兌儲金制度。

(2)保 險

- ①檢討各種保險之費率水準，努力促使費率水準適正化及費率彈性化。
- ②致力於真正符合利用者利益之保險商品之開發指導。
- ③就損害保險方面，依循保險審議會所答辯之「保險業應有方向之檢討」之主旨，檢討其具體之因應之道，並指導業者能適切因應多樣化、高度化之消費者需求而靈活地進行商品之開發。(修改)
- ④為邁向實現長壽福利社會，讓消費者有多樣化的選擇，致力改善合於消費者需求之簡易保險制度。
- ⑤今後也注意企業經營之健全性及契約當事人間之公平性，並透過行政規

制的彈性化，健全有助企業發展及多樣化之環境整備。

4.其 他

- ①積極取締侵害智慧財產權者，更緊密聯合相關行政機關及不當商品對策協議會等之權利者團體等，舉辦活動宣導智慧財產權之重要性及排除不當商品的必要性，提昇消費者之意識。
- ②除了推動嚴正適用著作權法及商標法等相關法令，並強力取締侵犯智慧財產權者外，於平成十（一九九八）年也設定「加強取締侵害智慧財產權者期間」，在全國各地展開一致取締行動。

IV、綜合地防止消費者被害，及被害救濟措施之推動

1.徹底宣導製造物責任法等

- ①預測今後根據製造物責任法之訴訟，關於製造物責任紛爭事例之增加，在各都道府縣設置PL情報提供者，進行訴訟等事後之追蹤及事例之收集，以策定製品事故之事後救濟方法。（新增）
- ②收集企業經營者就消費者立場所作之防止商品事故對策之具體事例，製作事例集。舉辦就商品使用說明書等有關商品安全性應有內容之研討會。

2.充實並強化防止產品事故發生及再發生之對策

- ①就電器用品、瓦斯用品、液態瓦斯用品及消費生活用製品等進行合理之安全規制工作，同時為確保其實效，應強化確認遵守規制之狀況，並加強對消費者及企業經營者提供與制度內容相關之資料。
- ②徹底宣導為製作標示、使用說明書之各業種共通之標準，並依據該標準推動各製品別之標示及使用說明書之適正化等，以充實提昇製品安全之對策。

3.充實並強化訴訟外糾紛處理機關

- ①為加強都道府縣之申訴處理委員會與民間依產品類別設立之訴訟外糾紛處理機構（民間PL中心）之連繫，舉辦研討會明確處理糾紛之規則，統一處理結果。
- ②為充實強化都道府縣之處理產品糾紛機能，策定以下措施：

- (a)指導、聯繫都道府縣等之申訴處理委員會事務局職員。
 - (b)派遣技術專門人員至申訴處理委員會。
 - (c)製作處理申訴之準則。
 - (d)召開申訴處理委員會全國聯絡會議。
- ③就有關產品事故申訴之處理，由於其需要專業的產品知識及法律知識，故應派遣精通產品事故等之技術專家及以產品事故、技術問題為專業之法律專家，配置於國民生活中心，以資救濟被害。並配合需要，就國民生活中心等之申訴處理提供建議。
- ④為增進迅速正確的訴訟外糾紛處理之實效，應考量其公正性及中立性，活用民間力量，配合實際的需要，支援依不同商品種類所設立之具有專業技術知識的訴訟外糾紛處理機關，協助其營運。
- ⑤為保護汽艇、遊艇等船舟利用者，應整備迅速公平且中立之救濟受害消費者之體制。
- ⑥為給予因產品事故要求被害救濟之申訴者適切建議，以全國之消費者中心之商談員為對象，製作能淺顯易懂地解說關於其接受因產品事故而受害時救濟之具體手續及對應之使用手冊，以謀求圓滑迅速處理在消費者中心關於產品事故之諮詢。（新增）

4.健全追究原因機關

- ①就因產品關聯事故，肇致大量消費者受害或有受害之虞之重大事故，應整備能機動地究明其原因之體制。
- ②在產品評估技術中心、農林水產消費技術中心、交通安全公害研究所等中央機關以及國民生活中心，擴充並強化原因追究及檢驗分析之功能，以減輕被害人舉證的負擔。
- 此外，以產品評估技術中心、農林水產消費技術中心等中央機關以及國民生活中心，作為連結各地之原因追究機關之中心，對應付各消費生活中心之要求，盡力介紹斡旋合適的機關。
- ③為因應隨著消費生活產品的複雜化與功能的多樣化，以致產品事故發生時，追究其原因日益困難之情形，於產品評估技術中心內，有系統地建立追究事故原因技術、安全技術之體制。
- ④為提昇都道府縣等之原因追究功能，促進消費生活中心之商品檢測機器之設備。

- ⑤召開中央機關、消費生活中心、都道府縣之檢查分析機關、民間檢驗機關等共同參加之地區性會議，針對各機關之現況、相互間之分工、原因追究之委託、受理條件等規則之明確化進行意見交換，俾強化在地區內原因追究機關之業務聯繫。

5.蒐集及提供事故之資訊等

- ①擴充並強化有關消費生活用產品事故資訊之蒐集與提供（事故資訊蒐集制度及危害資訊系統），同時為綜合促進消費者危害資訊等之蒐集與靈活運用，應努力推動並強化消費者行政相關部會間資訊的交換及相互的提攜。

為對應消費者安全意識之高漲，關於國民生活中心的危害資訊系統，應透過各消費生活中心及醫院等之 Online System，蒐集提供危害資訊。

此外，應連線於系統實施為追究事故原因之事故資訊處理測試，提供資訊給消費者，指導業者、業界並將其反映於各種規格、基準。

- ②產品評估技術中心應積極地收集、評估、提供就產品之檢查技術所需之有關調查研究，及有關品質之技術上的資訊。
- ③為防止產品事故及圓滿妥善地救濟損害，編印有關商品基礎知識之使用說明書、使用手冊等輔助教材，以充實有關產品安全的消費者教育。
- ④將國民生活中心、各消費生活中心為追究原因所處理之申訴測試結果建檔，俾共有並相互靈活運用此等原因追究之資訊。
- ⑤為提供予國民知悉政府經由醫藥品副作用監控制度所收集得之有關副作用，或被認為與醫藥品有關之感染症等關於醫藥品安全性所掌握之資訊，應著手開發資訊公開作成系統及提供資訊連線系統。

6.其 他

- ①由防止消費者受害之發生於未然及再發生之觀點，及針對積極開示有關商品事故資料之要求，檢討提供資料之正確方法。
- ②為有助整備隨製造物責任法施行後之地方公共團體的體制，應進行調查地方公共團體之有關製造物責任業務之現狀，並依據調查的結果，制定關於地方製造物責任業務之指導方針，以求該製造物責任制度之圓滿運作。
- ③就產品事故，對於各種類型產品所建立之諸如SG標章制度等能發揮救濟被害機能之各種救濟制度，加以適當之充實並廣為宣導週知。
- ④就貼「BL標章證書」之優良房屋材料，係已投保賠償責任保險等一事，向

消費者廣為宣導。

- ⑤為掌握製造物責任法施行後所帶來之影響，應就企業經營者及消費者因本法之施行所帶來之行動變化、相互間的瞭解及評價，進行調查。

V、推動各領域之安全對策

1.綜合地推動確保食品安全對策

(1)食品添加物之規制

- ①關於指定添加物及非既存化學合成品之添加物（天然添加物），為確認其安全性，進行慢性毒性試驗，配合實際需要，採取設定規格、基準之措施。

(2)訂定食品規格標準及徹底管理食品製造流通過程

- ①發生於全國之病原性大腸菌 0-157食物中毒之原因菌；有一部分係來自牛之腸內。為防止於屠宰場之屠宰、解體等過程中對生肉產生二次感染，有必要策定處理食用肉之標準及措施。
- ②進行調查處理食用肉設施之品質管理的實態，策定統一客觀的品質管理模式。同時透過促進該模式之導入，確立在處理階段生產高品質且安全之食用肉之體制。
- ③由糧食事務所職員等進行檢查並指導有關冷凍食品零售店遵守品質管理標準的情況。
- ④對相關人員徹底宣導加工食品的製造流通標準，並加強其普及與指導工作。此外，對於尚未訂定製造流通標準之主要加工食品，進行訂定其標準的工作。
- 由糧食事務所職員等進行檢查並指導有關食品製造流通標準的遵守情況。
- ⑤配合需要，檢討設定食品之規格、標準及衛生規範等。
- ⑥訂定有關水產食品品質管理之處理標準及設備標準，同時對朝向依製造工程管理導入新的品質管理手法，進行指導，以綜合地推動專門人才培育，確保等體制之整備。（擴充）
- ⑦對於未確認其安全性的健康食品實施慢性毒性試驗。
- ⑧對於應用移殖DNA技術所製造之食品，基於「移殖DNA技術應用食品、食

品添加物之安全性評價指針」予以適切審查。

- ⑨爲整備安全且高品質之畜物の生産衛生管理體制，一方面根據食用肉検査資訊等之有關家畜衛生資訊，備齊得以儘早且正確地診斷家畜慢性疾病，並確保安全性之衛生指導體系；一方面確立衛生管理技術，以導入、普及新的抑制依存抗菌性物質的飼養衛生管理系統。

(3)器具及容器包裝之規制

- ①對於未訂有個別規格之合成樹脂器具及容器包裝，進行制定規格標準之作業。

(4)殘留農藥規制及其使用規制

- ①關於殘留農藥標準，依食品衛生法之修正，爲制定標準之有關資料蒐集之規定已備齊，以至二〇〇〇年制定約二〇〇種農藥之標準爲目標。
- ②㊶對應依食品衛生法所制定農藥殘留標準，根據農藥取締法，追加制定關於農藥殘留安全使用標準。
- ㊷就依據農業取締法之農藥整錄保留標準，予以改訂或重新追加制定。爲有助調整、擴充、健全農藥登錄保留標準，實施農作物等之農藥殘留性調查等。
- ③爲促進低毒性農藥之實用化，實施試驗研究，以確立能確實評估農藥安全性之試驗技術。
- ④爲確保生產安全之農產及圓滑的流通、消費，實施地區性農作物之農藥殘留調查，以貫徹農藥之安全使用。
- ⑤繼續追蹤調查土壤中農藥殘留之實態，徹底地適切指導其安全之使用。
- ⑥根據農業取締法，配合需要，對於販賣業者等的業務，要求提出報告或進行現場檢查。
- ⑦依使用農藥現況或殘留農藥的報告資料，確立推動農藥安全使用體制，使消費者得以知悉農產品的安全性。對農藥使用者加強宣導安全使用標準，以確保生產安全的農產品。
- ⑧以栽培主要農作物農家爲對象，由糧食事務所職員就農藥使用狀況及農藥安全使用標準的遵守情況，進行調查及檢查。
- ⑨從確保安全之農產品與保障生活環境的觀點出發，調查使用農藥帶給水質之影響，並徹底指導其正確之使用。

(5)殘留抗生物質等醫藥品之規制及其使用規則

- ①實施有關病死魚受害狀況及醫藥品使用狀況調查、水產用醫藥品之再評估調查、魚病技術人員之培養、技術開發研究、進口魚卵等之病原體檢查、抗血清之製造及保存，儲備、巡迴指導、舉辦講習會、水產品用醫藥品之正確使用等之指導工作，徹底遵守藥事法中養殖生產之殘留醫藥品檢查、補助備齊魚病相關之機械器具與設施、製作正確使用醫藥品計畫、確立養殖現場防疫管理體制等事業，開發必要之技術，以運用全國資訊網路系統，並綜合推展魚類防疫對策。
- ②由糧食事務所職員，以主要養殖魚類之養殖業者為對象，就水產用醫藥品之使用狀況，進行調查及檢查。
- ③進行動物用醫藥品之有效性及安全性的再評估作業。進行指導遵守有關動物用醫藥品使用標準。
- ④雖有食品中不得含有抗菌性物質之規定，就動物用醫藥品而言（包括內寄生蟲用劑、荷爾蒙劑），為對應新設殘留標準值，須設定或調整停止用藥期間。

(6)微量重金屬之規制

- ①針對魚介類的污染，於特定水域實施調查，配合需要，指導其為補漁之自律規制等。（新增）

(7)確保飼料之安全性

- ①⊖依據「飼料安全性評估標準」，徹底實施其試驗工作。
並宣導「確保飼料安全性及品質改善法律」。
- ⊙為促進都道府縣檢查體制之效率化，除實施補助外，舉辦提昇有關安全性檢查技術之研習會。
- ②由糧食事務所職員，以養豬農家、養雞農家與養生蛋雞農家為對象，就含有飼料添加物飼料的使用狀況及飼料使用標準的遵守情況等，進行調查與檢查。
- ③指定追加飼料添加物及設定規格，同時對飼料添加物的安全性，予以檢討。

(8)檢查及監視體制

- ①包含由 0-157（腸管出血性大腸菌）所引起之食物中毒對策在內，為了推行食物中毒對策，繼續透過地方公共團體，根據大量調理設備衛生管理指南（平成九年三月作成），以謀求徹底之食品衛生管理。此外基於

HACCP（危害分析重要管理點）方式之想法，實施為推行導入食品衛生管理之模範事業。

- ②致力於備齊檢疫所進行試驗檢查必須之機器，充實進口食品監視業務等監視體制，以強化充實進口食品之監制體制確保製作安全。透過如管理進口食品等呈報之電腦系統與通關資料處理系統之連繫，促進監視進口食品業務之效率化與迅速化。
- ③依據食品衛生法指定指定檢查機關，導入指定檢查機關之管理營運基準，更進一步致力於充實檢查體制。
- ④補助社團法人日本食品衛生協會之食品衛生指導員的研修及巡迴指導事業，由其制定各業種之管理營運要領，對於新登記的營業者，在其申請許可時，實施有關設施標準等的事前指導，以強化營業者之自主管理體制。
- ⑤對於格外有安全性顧慮之特定項目，與認定JAS標章之同時，檢查其一定之安全性。

進行JAS認定工廠之指導與監督。

- ⑥為努力充實各農林水產消費技術中心作為各地區技術中心之功能，應就各中心之機器設備，市面所販賣之商品之抽樣檢查，對JAS 認定工廠之技術指導，受理消費者之詢問申訴，檢查技術之調查研究等體制，再加以充實強化。
- ⑦由糧食事務所職員，就食品流通階段之徹底品質管理與標示，進行檢查與指導。
- ⑧健全農林水產消費技術中心之監視系統，提昇其檢查分析能力，以確保食品之安全性。
- ⑨透過農場及其周邊區域之病原微生物之實態調查與疫學調查，掌握衛生實態。同時為有效進行區域整體之防疫對策，推進生產雞蛋 農場之集團組織化。
- ⑩為防止因食用雞肉引起之食物中毒或疾病發生，確保食用雞肉之安全性，實施對處理食用雞肉業者之管理，並對每一隻食用雞進行檢查。
- ⑪在基層之產地食用肉中心，推動配合畜場法施行規則之一部改正等之衛生管理用設施之整備，以提供安全及高品質之食用肉。（新增）

(9)其 他

- ①根據「在家庭中之食物中毒預防指針」（平成九年三月作成）予以宣導。

- ②在食品從製造到上桌之各階段、根據代表綜合衛生管理製造過程之承認制度HACCP方式，推行食品安全性確保及衛生管理對策（乳製品、食用肉等加工食品製造、加工、調理設施等之衛生管理、家庭中食物中毒預防等），以及迅速正確地搜集屠宰場中食用肉之衛生管理與食物中毒資訊，以進行有效之原因究明體制之整備。（修改）
- ③促進關於食品安全性確保之新技術之開發與實用化。（修改）
- ④為提昇食品工廠之安全性，支援製作危險分析，重要管理事項之管理手冊，並支援開發預防性管理與突發事故對應系統，以防止機械製造及工程之事故。
- ⑤掌握最近食品事故之實際情況，配合需要，檢討其因應對策。
- ⑥因應消費者對食品安全性之關心日漸增高，除蒐集分析有關食品事故之申訴諮詢等資訊外，對消費者及企業提供資訊、進行指導啓發。同時支援引發事故之食品之分析、評估，究明受害原因等之技術。
- ⑦為能迅速且適切因應消費者之申訴諮詢，編印食品企業之對應方法等之手冊，實施由第三人機關為安全性確認。為防止食品事故等於未然，就食品種類正確標示其處理使用方法，使消費者得完全正確了解處理使用該食品之必要的資訊。
- ⑧為中小企業確保食品安全性所須之品質管理、文書記錄、樣品保存、產品出貨時之徹底安全檢查等，建立新系統及舉辦研討會。
- ⑨透過導入HACCP構想之指導指南之策定與普及，推動安全品管對策，強化迅速確實地將食品事故等之危害，危險資訊予以收集之體制等。

2. 醫藥品等

- ①靈活運用「實施醫藥品安全性試驗之相關標準」（GLP），並且普及落實「實施醫藥品臨床試驗之相關標準」（GCP）。
- ②○有關醫療用醫藥品的再評估方面，除促進在原有制度下之再評估作業外，並同時以新的再評估制度進行再評估，將評估結果作為醫療用醫藥品再評估結果，加以公開並採取必要措施。
- 有關一般用醫藥品之再評估方面，促進再評估作業，將其結果作為一般用醫藥品再評估結果，加以公開並採取必要措施。
- ③○就醫藥品，透過由各醫療機關、葯房所為之副作用等情報的收集，隨時為反映當時醫學藥學水準進行再檢討，並採取必要之行政措施。

㊦運用醫療用具監控制度，根據醫療機關、藥房所為之情報收集各醫療機器監控醫院等之有關醫療機器所造成事故的案例資料，隨時為反映當時科技水準進行再檢討，並採取必要之行政措施。

為確保醫療用具之安全性，指定項目，調查其副作用。

- ④普及並落實「有關醫藥品上市販賣後調查之實施標準」(GPMSP)。
- ⑤推動醫藥品等之正確使用，充實並強化醫藥品等之安全確保對策。特別是關於醫療用具，為謀上市販賣後對策之充實及推動正確使用等，將與特定醫療用具有關之記錄保存予以義務化，並圓滑實施導入再審查，再評估制度後之藥事法。
- ⑥致力於宣導醫藥品副作用損害救濟制度，透過此項制度之靈活運用，謀求副作用之損害能得到迅速的救濟。

3.家庭用品等

(1)電氣用品

- ①依據電氣用品取締法，實施現場檢查，對製造業者及進口商等為監督指導。
- ②關於平成九（一九九七）年的試買檢查中之不合格者，採取改善指導等措施。

(2)瓦斯用品

- ①為確立防止瓦斯外洩事故、排氣瓦斯中毒事故等之對策，實施瓦斯消費機器使用年數致性能劣化之調查。
- ②實施瓦斯用品之試買檢查，強化對於製造廠商之監督指導。
- ③根據「監督特定瓦斯消費機器設置工程之相關法律」，為使養成瓦斯消費機器設置工程監督人員之訓練講習，以及為提昇其資質之再講習能圓滿舉辦，應對講習實施單位加以指導。
- ④透過電視、報紙、消費者保安講習會等，提高消費者之安全意識。為防止LP瓦斯之事故，研究開發合理的LP瓦斯供給設備等。
- ⑤活用日本開發銀行之融資，推廣並普及如LP瓦斯專用自動瓦斯切斷裝置等之LP瓦斯專用安全器具。此外，活用中小企業金融公庫、國民金融公庫及中小企業現代化設備資金貸款之融資，促進普及LP瓦斯集中監視系統。
- ⑥為完全防止LP瓦斯事故，應蒐集消費者保安政策中堅推動者，即販賣業

者之販賣方法及安全服務條件等資料，確認其內容等，進行有效果且有重點之取締，並透過向一般消費者之公佈，以提高販賣業者注重安全之意識。

(3)化學品

①(a)根據「化學物質審查及製造等規制之相關法律」(化審法)，對被指定為第一種特定化學物質者，採取原則上禁止其製造進口之必要規制。

關於被指定為第二種特定化學物質之化學物質，根據其製造、進口、使用狀況、環境污染狀況等，認有必要者，以命令變更其製造、進口數量等，以確保其安全性。更進一步，為檢討評估此類化學物質對人體健康之影響，掌握其環境殘留性及其對人體之影響途徑。

此外，關於被指定為指定化學物質之化學物質，根據其製造、進口、使用狀況、環境污染狀況等，就其有害性為定量評估，對其結果於有必要時，指示調查其有害性，以確定長期毒性之有無，並根據此項結果，為第二種特定化學物質之指定等，靈活運用事後管理制度，致力於安全性之確保。

(b)為促使根據化審法之事前審查圓滿進行、事後管理制度適切運用、有助配合OECD測試標準之修正作業，進行研究開發化學物質之新的安全性試驗評估方法。

為謀化審法施行業務之適正化，將迄今隨著化審法施行所蒐集有關化學物質安全性之資料，加以整理建立資料庫。

為謀既存化學物質安全性檢查之效率化等，進行安全評估方法之開發等。

②就既存化學物質，實施安全性試驗。

③充實健全有關化學物質之試驗研究設備。

(2)①基礎調查方面，確立日本現存化學物質編號與國際之整合性，制定化學物質記號之統一標準，蒐集國內外最新之化學物質對策資料。製作並普及化學物質安全資料表(MSDS)，實施有害化學物質限制出口之宣導與指導，以有助推展化學物質之安全確保行政及其國際化。

②為因應一九八九年五月聯合國環境計劃(UNEP)所通過之「關於化學品國際貿易訊息交換之倫敦標準」(有害物質出口通報制度)等，進行檢討國內體制。

③因應OECD理事會之決議，遵守化學品安全性試驗結果之互相承認原則，並

根據OECD優良試驗所方針及其施行方法等，推展日本化審法GLP制度之運用。

- ④於OECD環境政策委員之各加盟國，同意協助並分擔進行既在化學物質之安全性檢驗，作為地球環境保全之一環，就作為檢驗物質之五〇〇種化學物質，預定於平成十二（二〇〇〇）年完成檢驗，其中日本分配到一二五種，就此確定受檢物質，並進行安全性檢驗。
- (3)繼續為防止化學物質的環境污染，實施化學物質環境安全性全盤檢驗及調查。實指定化學物質之環境殘留性調查。
- (4)對於從生產量及環境殘留性等得以預測危害環境可能性偏高的化學物質，實施生態影響試驗。
- (5)導入構造活性相關(QSAR)之概念，為有效率地評估化學物質之毒性，以其為美國、EU、日本三方之共同事業，進行檢討。
- (6)為整備有效靈活運用世界化學物質安全性之相關訊息的體制，防止因化學物質危害人體健康於未然，迅速正確地應付災害，確立以IPCS（國際化學物質安全性計畫）為中心推進之全球化學物質資訊網路(GINC)，依此建立有關化學物之綜合資料庫。
- (7)化審法所規制之化學物質年年增加，有必要透過適正的管理指導事業者進行有害性調查等、並以預測化學物質的環境濃度等掌握環境污染之狀況，推進預測規制對象物質在環境中的濃度體系的實用化。
- (8)OECD為管理關於多數之化學物質而形成之環境風險，勸告導入透過以特定地區為對象而實施之環境污染物質排出，移動登錄制度測試事業，以形成事業者與住民間之共識並檢討技術方面之事項。（新增）

3.其他家庭用品等

①與「消費生活用製品安全法」相關聯，採取以下措施。

- ㊦就有關通商產業省所特定之製品等，調查國外各國之規格及標準。此外，關於該特定製品之安全標準，考慮與各國之相容性檢討標準之修訂。
- ㊧關於自主製品（SG標章對象製品），檢討制定適合於家庭用器具等之認定標準(SG標準)。

②○根據「有關規制含有有害物質家庭用品法律」，就含有化學物質之家庭用品，實施各種毒性試驗，並依據試驗之結果，配合需要制定規制標準等。

- ㊦致力於迅速確實自監控醫院蒐集含有化學物質家庭用品所引起之危健康資料等牽涉到安全性之對策。又，自平成八年度(1996年)起充實與財團法人日本中毒訊息中心間之訊息收集。
- ㊧爲使家庭用品之企業經營者，能預防因含有有害物質之家庭用品帶來之健康危害，並能追究原因及爲迅速之對應，協助家庭用品企業經營者製作安全確保手冊，以謀事先預防含有有害物質之家庭用品所帶來之健康危害。
- ㊨爲講求其就因家庭用品在室內所散發之化學物質，對健康影響進行必要之調查。
- ㊩平成九（一九九七）年社團法人全國石油協會，針對全國加油站（約六萬家）所販賣之汽油製品，進行支援試買之分析事業，必要時並予以現場檢查。

4.汽 車

- ①根據運輸技術審議會所提出之「爲確保汽車安全之未來技術方案」諮詢報告，採取爲推動促進有關汽車安全技術研究必要之政策。
活用財團法人交通事故綜合分析中心所實施之交通事故調查、分析，以作爲汽車之安全標準之研究。
- ②於全國實施運用回收資料檢索系統。
- ③透過導入汽車製造者等之回收申報義務及政府可以爲回收勸告之制度，以謀充實防範汽車事故等於未然之對策。

5.建築物等

(1)結構及防災之安全對策

- ①㊦就現有建築物之防災對策，爲提昇其耐震性能及防火性能等，推動安全政策。
- ㊦爲提昇現有建築物之如耐震等防災性能之修繕，活用日本開發銀行等政府相關金融機構所提供長期低利融資。
就耐震改修及外牆等掉落物對策之稅制上優惠措施，爲有效之運用。
- ㊦促進運用政府相關金融機關之消防用設備等及防火設備之長期低利融資。
- ②依「爲促進建築高齡者、身體殘障者圓滑利用之特定建築物之法律」，

針對不特定多數人利用之建築物，為期使高齡者或殘障者亦能圓滿使用走廊、樓梯等設施，促進其健全設備工作。

(2)檢查及監視系統

- ①致力推動定期調查建築物及其建築設備。
- ②致力於強化建築行政之執行體制，並實施防止違章建築週、建築師事務所現場指導等，以防範違章建築。

(3)其 他

- ①對於違反消防法之防火對象物，透過個別的指導等，修改防火安全上未完備之事項，貫徹法令措施。同時，透過都道府縣指導市町村加強處理違法情況，以清除特定違反對象物。

透過都道府縣指導市町村，更進一步推動普及適合防火標準示制度。

- ②為進一步擴大住宅性能保證制度之登記業者登記住宅，對相關機關等為必要之指導並修改必要之制度。
- ③以提昇木造房屋之現場生產性、合理化資材之調度，促進建築成本之下降。同時，為確實因應消費者對無障礙物、耐久性之提昇、節約能源等需求，開發檢討新建木造住宅標準建築方法之技術。（新增）

6.其 他

- ①促使娛樂船艇(pleasure boat)救助事業得以良性發展，給予以支援。

對於娛樂船艇之愛好者，為加強其確保自我救助手段之觀念，透過與財團法人日本海洋休閒安全振興協會合作舉辦安全講習會等各種機會，努力宣導以期週知。

- ②對利用大眾運輸工具之高齡者及身體殘障者，開發得以減輕其身體負擔並提昇安全性之系統。
- ③為推動替高齡者、殘障者等利用著想之設施充實對策，對於透過財團法人交通環境推動機構，於車站設置便利殘障者利用之電梯及電扶梯，採取由國庫補助之措施。
- ④為促進高齡者、殘障者利用公共交通機關參與之社會，並提昇利用者之便利性，特別針對高齡者、殘障者最常使用之交通手段—公車，以推動積極導入安全且較少身體負擔之無階梯公車為目標，就其導入之應有作法等為具體的調查檢討。
- ⑤○為促進自動販賣機設置於適當且安全之位置，以及管理之適正化，透過

有關單位推動其遵守安全設置標準並勵行張貼統一之標籤。同時以10月為「自動販賣機月」，透過於該期間之各種活動，更進一步提高相關人士對於自動販賣機之設置及管理適正化之重視。

㊦以食品自動販賣機為對象，由糧食事務所職員，就食品自動販賣機張貼統一標籤及設置管理狀況，進行檢查及指導。

⑥利用水上活動設備及遊艇港口等設施時，為減輕身體之負擔及提昇安全性起見，調查關於這些設備技術上基準之策定。（新增）

VI、推動消費者教育及提供資訊

1. 消費者教育

①根據高中及中、小學之學習指導要領，指導於各關係學科中，適切進行有關消費者教育保護問題、物價問題等之教育。

已於現行之學習指導要領中，提出現代社會中交易的多樣化與契約的重要性，充實作為消費者之主體性行動等有關消費者保護之內容，為實踐學習指導要領之意旨，按地區別舉辦教育課程營運改善講座。

②實施由青年男女共同參與企劃之研討會，進行實地調查研究，協助促進婦女生涯學習綜合事業，指導並協助各婦女團體舉辦支援女性參加社會之推進事業，推動於婦女教育設施舉辦各類研習、交流、資訊提供等社會教育活動以及舉辦全國生涯學習節，藉此等活動建全充實有關消費生活之學習活動等推動生涯學習體制。

③充實多樣且高度之實踐學習活動，振興地區之生涯學習，獎勵其中有關消費生活之學習。

④於國立婦女教育會館開發多樣之資料庫，以中型通用電腦進行全國連線之資訊檢索服務(WINET)等，提供包括消費者教育之有關女性及家庭之資訊。

⑤為期父母親等對孩童能為適切的對應，「支援推進振興家庭教育育兒事業」等，予以獎助充實有關家庭教育之學習機會、各種交流及諮詢事業，並獎勵靈活運用「現代的家庭教育」等家庭教育資料。

⑥因應社會變化，充分發揮作為地區生涯學習核心設施之社會教育設施所被

期待之機能。同時因應市町村之地域課題或學習需要等，由教育委員會為中心獨自企劃開發新事業，以促進地方之社會教育更活潑化。

- ⑦於國立大學等開設主要以成人為對象之公開講座，提供各種學習有關消費者問題之機會。
 - ⑧致力於國民生活中心蒐集消費者教育之資料，提供給相關人員利用。
 - ⑨為提昇擔任充實推進消費者教育人材之資質，於國民生活中心更進一步充實加強對地方公共團體職員、消費生活諮詢員之啓發活動。
 - ⑩為更進一步推動消費者教育，指導並協助財團法人消費者教育支援中心，進行有關消費者教育之調查研究，舉辦有關消費者教育之研究會、研習會、研討會等，製作並提供有關消費者教育之輔導人員手冊及教材，建立國內外消費者教育之資訊情報網路。
 - ⑪透過要求活用針對新進職員之進修活動，促進由企業實施並落實消費者教育。
 - ⑫召開由飲食生活、農林水產業界、教育等相關專家組成之研究會，就為實現兒童健康飲食生活之推動方案之體系化，進行檢討。
- 對兒童、保護者、教師進行問卷調查，或調查飲食教育之先進的實際案例等。
- ⑬透過要求任用新人之教育研修等場合以促進企業對於消費者教育之積極實施與落實。
 - ⑭採取必要之措施，以更進一步充實對於支援學校消費者教育之消費生活中中心之機能。（新增）

2.資訊提供

(1)中央

- ①於平成十（一九九八）年五月份的「消費者月」中，集中展開「消費者問題國民會議」等各種事業。

委請地方政府、消費者團體、企業團體協辦「消費者月」之相關活動，同時補助地方政府辦理該等活動。

- ②由消費者、企業經營者、學界、行政機關共同參與，於中央及地方舉辦「消費者問題國民會議」，對消費者問題展開跨越專門性之綜合的協議。
- ③為增進消費者利益、防止消費者因惡質行銷方法等受害於未然及受害之擴大，除用報紙、電視、廣播電台、雜誌、宣導海報、小冊子教育用漫畫圖書、定期刊物、展覽會及國際網路之首頁等各種宣導方式，提供消

費者資訊外。同時為提昇消費者對保護智慧財產權之重要性及排除不法商品之必要性之認識，積極推動如支援「防止不法商品展示會活動」，製作海報、傳單等宣導啓發活動。為防止消費糾紛於未然，並提供有關環境問題、節約能源等資訊及通商產業省新政策之內容除繼續製作「聰明的消費生活指南」、「生活與契約之知識」、「消費者行政新聞」等各種手冊、摺頁外，以電視方式提供資訊，放映「原來如此」電視節目。

- ④於農林水產消費技術中心，建立資訊化系統及資料庫，以確實且機動性提供消費者相關資訊。
- ⑤於農林水產省、地方農政局、農林水產消費技術中心及糧食事務局的「消費者之家」等，提供各種手冊、傳單、報告書等，並以播放錄影帶方式提供資訊。另以畫板等為特別展示。
- ⑥汽車製造商等回收汽車時，公布不合標準汽車之相關資料。
- ⑦公布供乘用及載貨用汽油汽車之燃料消費率。

進行根據形式指定及結構等變更時之公布式樣予以公布，以及使用網際網路（運輸省電子首頁）予以公布。

利用網際網路將作成汽油汽燃料費之一覽冊子，及該內容之資訊予以提供。

就機關汽車基於省能源法為重新設定其燃料費之效率目標值之事予以檢討。

- ⑧依據平成七（一九九五）年七月一日施行之修正道路運送車輛法，汽車使用者之維護保管責任已被明確化，為提高汽車使用者之維護保管意識，促其勵行自我檢查整備，實施「推動汽車檢查整備運動」，提供有關檢查整備之資訊。並且將化為維護保管時之參考資料，將調查車檢時期汽車之狀態所得結果之「自用汽車之車檢結果」予以公開。
- ⑨為實現豐裕的國民生活，鼓勵海洋性娛樂，鼓勵遊艇等船艇之健全利用，於各地方運輸局設置「船艇利用者諮詢服務站」，充實對船艇利用者之資訊提供及諮詢服務。
- ⑩活用社團人全日本卡車協會及各都道府縣協會，製作以一般消費者為對象之搬家須知手冊，置於全國各消費生活中心以利索取，並在各服務站或百貨公司所設置之諮詢櫃臺，介紹搬家之相關常識。

活用社團法人全日本卡車協會，製作以一般消費者為對象之錄影帶，介紹搬家、托運之流程及有效率的利用方法，發送給消費生活中心。

- ⑪以八月份的「食品衛生週」及十月份的「藥品與健康週」為中心，進行宣傳活動，讓消費者更加瞭解食品衛生及醫藥品。
- ⑫為適切因應對有關動物藥務行政之審查更迅速適當並公開其資訊之要求，將與動物用醫藥品之承認、許可業務等有關之全般動物藥務事務有系統地自動化，並公開各種動物藥事資訊。
- ⑬運用社團法人日本食品衛生協會之本會及支會，對消費者迅速而適切地提供有關食品安全之資訊等，以提高消費對食品保健的意識，並增進其利益。
- ⑭為提高消費者對農業及飲食生活之認識，並促進生產者適切因應健康安全的導向，除支援各地域領導消費者成員之活動外，健全得促進消費者與生產者交換資訊之體制。
- ⑮為對地方之消費者提供適切之飲食生活資訊，邀集地方之消費者團體及消費者申訴負責人員等聚集一堂舉辦研討會，並以實務上處理消費爭議人員為對象，舉辦講習。
- ⑯為改善高齡者，視覺障礙者之飲食生活環境，調查檢討援助其購物、外食之系統，以錄音帶、展示書籍提供有關飲食生活之資訊並調查不依視覺之食品標示。
- ⑰為確保畜產品之安全性，推展動物用醫藥品之適當使用，對消費者提供有關動物用醫藥品之安全性之資訊，致力防止副作用事故等之發生於未然及再發生。
- ⑱為提供飼養者所要求之適切之獸醫醫療，就加強監視指導飼育動物診療設施，進行檢討及啓蒙工作。
- ⑲以「在家勞動詢問」為中心，就防止「以在家工作為誘餌，實為詐財」之受害發生，為更有效率之宣導及指導。
- ⑳為防止代理申請入居國民住宅業者所引起之消費爭議，採取以下措施。
 - ・限制招募說明書之購買份數。
 - ・於招募說明書中載明注意事項。
 - ・於申請書中載明注意事項。
 - ・以報紙廣告等為招募宣傳時，將注意事項載入廣告內容中。
 - ・以電話專線服務提供招募資訊者中，以語音或傳真提醒消費者
- ㉑為使消費者自建房屋時，能選擇優良的設計師並與設計師間溝通良好，提供有關建築師事務所之資訊，推動訂定書面契約。同時，透過建築師

事務所團體，提昇其業務之品質。

- ㉓「關於舒適健康之住宅檢討會議」及其部會「住宅指針檢討專門部會」裡，就舒適健康之住宅予以檢討，在平成九年度中作出最終報告後，以一般大眾為對象作成指導指南並予以分送。（新增）
- ㉔開發偏遠地區之名產・特產之市場，努力宣傳「家鄉小包裹」，使消費者廣為周知。
- ㉕在全國各主要都市，舉辦「家鄉小包裹展示會」，以作為宣傳。
- ㉖對消費者廣泛宣導郵政省之事業及行政服務內容，以保護消費者之利益為目的，將作為提供資訊用之摺頁置於全國之一般郵局及地方公共團體以利索取，並於郵政省、地方郵政局、地方電氣通訊監理局及沖繩郵政管理事務所，透過電腦通訊及網際網路供各種行政資訊。
- ㉗就資訊通信服務，以小冊、摺頁等向消費者團體、消費生活中心等有關方面宣導，並致力對消費者提供資訊。
- ㉘為對應外國人使用電話詢問有關郵政服務，充實以英語回答之「英語郵政諮詢服務」。
- ㉙就國際匯款之利用方法等，製作以英語等外語及日語解說之以外國人為對象之國際匯款利用說明書，將其置於郵局窗口供人取閱。就國際匯款申請書之填寫方法等，製作以英語等外語及日語解說之以外國人為對象之國際匯款申請書填寫範例，將其置於窗口供參考。
- ㉚除發行點字之郵政儲金內容通知、簡易保險契約內容之通知外，並將點字及擴大字體郵政儲金、簡易保險之說明書置於全國之郵局之窗口並分送全國之點字圖書館。
- ㉛根據「推動有助增進身體殘障者方便之通訊，播映之身體殘障者使用圓滿化事業之相關法律」，使殘障者與健全的人一樣利用通訊傳播服務，並透過網際網路對其提供國家、地方公共團體之支援及施政情報等（新增）
- ㉜在金澤市建立使高齡者、殘障者能藉電話、傳真等簡單之操作與網際網路之連接來獲取資訊之系統，並為發現實際利用上之問題而為實證實驗等。（新增）
- ㉝為對高度化・多樣化之電氣通訊服務之利用環境予以整備，對於行動電話等通訊機器、家庭之資訊化、電化系統服務之最新動向、網際網路上資訊流通之方式等進行多角化之調查與分析。（新增）

- ⑬就郵局設置ATM CD(自動匯款、提存款機器)，含現有之全機種（一九九六年度末約23,300台），將其改善為以點字、聲音為操作誘導，便利視覺障礙者易於操作。
- ⑭透過研究開發如自動配加字幕及解說之制作系統等適合視覺聽覺障礙者之傳播媒體，以此整備使視聽覺障害者得與無障礙者享受相同之傳播服務之環境。
- ⑮為提昇對於視覺聽覺有障礙之顧客的服務，舉辦手語及點字之講習會，並擴大實施培育會點字及手語之職員。（擴充）
- ⑯以六月之「電波使用保護期間」、十月之「清除電波障礙月」為中心，從事宜導活動，說明電波之重要性及便利性、電波妨害之實例，以提昇消費者對電波環境保護之意識。就傳播收訊障礙，推動解決各造成原因之方法，普及對中央及地方政府之支援及作法之認識。
- ⑰在全國一〇三個生活諮詢中心，實施關於生活設計之諮詢、繼承、贈與之法律諮詢、稅金、年金諮詢以及關於介護之諮詢業務。
- ⑱因不實之播映致權利受侵害者，制作分發有助其救濟之有關訂正播映制度之手冊，並落實本制度。
- ⑲在環境廳的指導下，財團法人日本環境協會自平成元（一九八九）年二月起，對有助於環保之商品上貼上標章獎勵「環保標章」制度。為使其普及，應因應消費生活中所生之環境問題，提昇消費者之環保意識。

配合環境廳所設置之「環境保全型商品之新展開之檢討會」之報告書(平成八年一月公佈)，採取以下措施。

- (a)有關環保標章事業，迄今為止，已針對七十一種項目，認定超過二千種商品為環保標章商品。又環保標章事業之實施要領於平成八年（一九九六）三月修改，針對就選定商品項目方面，訂定政策者亦可提案，應追加環保重要商品中適宜之產品類型。
- (b)關於環境標章事業之商品認定標準，顧慮整體生態再生(lifecycle)已被導入，以此為前提，關於紙製品等既有商品類型，亦逐次重新檢討。
- (c)為促進購買環保標章認定商品等環境保全型商品，加強與消費者團體、企業經營者之商品採購負責人聯繫。
- (d)為提供消費者有關商品環保方面之適切資訊，就由企業經營者所作有關環境保全之廣告，制定其遵循指南。

- ⑩依據設置於環境廳之「有關環境保全型製品新開展之檢討會。」報告書(平成八年一月)之提言，為推進包含公共部門在內之各種事業者積極地購買調度環境保全型製品已由企業、行政機關、民間團體等組成「綠色購買聯網」。為今後仍積極支援環境保全型製品之普及，採取以下措施。
- (a)訴求於社會，提昇消費者意識，促其於選擇商品時能採顧慮到環保之消費行動。
 - (b)為彌補提供予消費者之有關商品環境訊息之不足，並提高對環境影響輕微商品之需求，制作綠色購買指南，發行定期刊物，以促進商品環境訊息之流通。
 - (c)擴大會員組織，促使消費者團體等民間團體、企業、地方公共團體、中央各主體等全員參加。

- ⑪根據平成九月十二月之「全球溫室效應防止京都會議」之成果，加深對地球溫室效應之理解，並充實更進一步普及啓發國民對防止地球溫室效應之具體行動。

促使了解有關溫室效應之問題架構及其影響、國內外因應溫室效應對策之現況等。同時，為使每個人了解防止溫室效應之必要性，製作錄影帶、分送宣導手冊、舉辦專題研討會等，並以國民為對象推行「防止溫室效應之四種挑戰」(a)向環境家計簿挑戰、(b)向綠色辦公室、環保商店挑戰、(c)向日行一萬步挑戰、(d)向停止引擎空轉挑戰)。此外，自主地約束於實踐家庭職場並展開實行削減二氧化碳之排放「環保生活100萬人之宣誓」運動。

此外，為推動消費者參與地區的行動，由地方公共團體進行檢討地區性綜合政策及未來方向。

掌握消費者行動及企業產品開發或行銷機構、資訊產業等間之互動關係，為實現減少排放二氧化碳之生活方式，檢討各主體之應行措施。

- ⑫確立為檢討推進環境基本計劃所必要之資訊體系之架構，收集關於由國民至各主體之參與狀況及其內容之資料，並整理制作「基本環境資料彙編」。

此外為呼籲國民參與環境保全，舉辦環境基本計劃專題研討會，制作分發宣導環境基本計劃小冊。

- ⑬為宣導有關減輕環境負荷之具體對策事項，並促進國民對環境保全之自主積極的對應，透過適切的媒體，就「對於企業經營者，消費者為主體

因應環境保全之對策，中央為率先實行之行動計畫」之內容，各省廳依該計劃所採對策之實施狀況及其課題之檢討狀況等，提供資訊予地方公共團體、企業經營者、國民等各主體，並徹底宣導。

- ⑭在通商產業省的領導下，已由財團法人廢紙再生促進中心對利用再生紙製品貼附「綠色標章」，學校、鄰里等團體蒐集此標章，送至財團法人廢紙再生促進中心者可取得樹苗花種。藉此普及使用再生紙製品，提高消費者之環境保全及資源有效利用之意識。

當前以消費者為對象，利用各種宣傳手段，推廣綠色標章。

- ⑮為加強消費者對於資源能源及地球環境問題等之瞭解，促使其採取具體之行動，今後仍繼續推展各項宣導活動。同時，為更進一步推動節省能源及資源之國民運動，支援各都道府縣所推行之各項普及啓發事業、推動消費者團體及國民之自主活動。

如何一方面享受舒適之生活又一面實踐省能源，如何省能源之智慧事例或節省金額等作成容易了解之小冊子，並予以分送。另外為促使個別消費者利用省能源機器，就能夠節省能源之商品如個人電腦符合節省待機時之能源製品等實施省能源標章事業。

- ⑯發行含樂捐金之明信片等，透過樂捐金一部分分配給從事地球環境保護事業之團體，來啓發消費者之地球環境保護意識。
- ⑰對包括「賀年明信片」等八種郵政明信片，使用再生紙，並透過在「櫻信」及「含附樂捐金廣告明信片」上利用非木材紙，以提高消費者對於環境保護之意識。
- ⑱活用環境事業團所設置之「地球環境基金」，補助民間團體舉辦地球環境保護活動及其他活動。同時，透過提供有關地球環境保護活動之資訊，舉辦培養人才之研修事業，致力於充實支援實施環境保護活動之民間團體。
- ⑲透過「國際慈善儲金」之分配贈與金，幫助提昇開發中國家的人民之福祉，並透過普及國際慈善儲金、手冊、電腦通信、網際網路等進行宣導，以啓發消費者關心地球環境問題等。
- ⑳為提供關於因化學度物質引起之環境風險之適切資訊，以喚起當地居民之共鳴採取以下措施。

透過對於為風險傳導應有之手法，課題之檢討，作成符合國情之風險傳導使用手冊。

舉辦推廣關於化學物質之環境風險資訊的研究會及小冊子之作成。

(修改)

(2) 地方政府

- ① 爲預防消費者受害於未然及防止再發，擴充設置於各都道府縣等之 PIO-NET，並促進整備連結都道府縣等及其域內之消費生活中心之地區網路。

爲促進消費者與都道府縣等之雙向資訊交流，除原制作提供資訊之資料外，活用新媒體進行普及啓發。

- ② 由各都道府縣之警察，在地區之鄰里、老人會、婦女會、地區安全懇談會等各種聚會場合，就最近所發生之惡質行銷商法之實態及其避免受害防止對策等，以播放錄影帶或利用網際網路之首頁等各種宣導啓發活動。同時製作分發迷你宣導資料、手冊、傳單，積極進行宣導啓發活動。

(3) 國民生活中心

- ① 配合平成十（一九九八）年度「消費者月」舉辦紀念活動。
- ② 以電視節目、出版品、電腦通訊等各種方法提供資訊給消費者。
- ③ 爲加強提供資訊給一般消費者，促進消費者之交換資訊，透過利用電腦通訊之「生活新網路」，推動資訊提供。
- ④ 配合放寬管制之進展及製造物責任法之施行，收集消費者之意見等，同時，爲提供因應消費者需求之資訊，經營生活資訊監視網。
- ⑤ 爲解決複雜化、高度化、多樣化之消費者問題，以從事消費者運動之地區領袖爲對象，舉辦活動報告、討論及由專家建議等構成之消費者論壇。
- ⑥ 爲止因惡質行銷方法爲害於未然，擴大消費者學習產品安全性之機會，就開發新手法及國民生活中心與各地消費生活中心之任務分配等具體方策，進行調查及檢討。
- ⑦ 爲擴充商品測試資訊等，展開下列事業。
 - 實施商品比較測試，公布其結果並開發測試方法。此外，爲提昇消費生活中心之商品測試機能及效率，應調整測試項目、舉辦檢討任務分配等之全國商品測試企劃會議及測試技術評估研究會、實施共同比較測試，並強化相互間的聯繫。
 - 製作「商品測試結果報告書」，同時包含爲究明原因之申訴處理測試結果，將該等測試事例登載於商品測試雜誌「確實的眼光」及「國民生活」。

將全國之消費生活中心之申訴處理測試及比較試買測試之實施狀

況，登載於「消費生活年報」，並加強國民生活中心與消費生活中心之聯繫。

⑤提供服務、販賣方法等之比較資訊。

⑧為有助於殘障者自立及參與社會活動於提供消費者資訊之電視節目「您知道嗎？消費者迷你資訊」中加上手語。

⑨鑑於進口商品激增，商品高科技化，高齡化社會急速進展，地球環境問題日益嚴重等問題，現有機器難以因應之困難狀況，應擴充並增加得確保消費者生活安全等之商品測試機器設備，加強有關商品之安全性或節約能源之資訊提供機能。

(4)其 他

①促使生產者、流通業者、消費者加強對水產品標示遵行標準之理解，宣導其內容，使其廣為週知並普及落實。

②由全國「木材利用諮詢中心」（一九九七年度三月底止計設六十二處），回答消費者有關木材利用之詢問或問題外，並提供消費者有關木材利用之資訊。

③依據所謂實現理想飲食生活指針之日本式飲食生活新指針，為提高國民對飲食之關心並促進落實日本飲食生活，提供空間及機會該全國食品相關團體、企業、生產者、消費聚於一堂，互相交流，提出對創造新飲食文化之建議。

④為使消費者採取顧慮到環保的飲食行動更有實際效果，製作以地區之領導者為對象的手冊，舉辦研習會，促使全國之有關飲食生活之地方領導者積極的、繼續的關心環境問題。

VII、消費者意向之反應

1.消費者意向之反應

①舉辦各種與消費者之座談會，掌握消費者之意向，努力將之反映到行政上。

經濟企劃廳除定期與主要消費者團體舉辦座談會外，並舉辦該廳所屬官員與消費者團體代表之座談會。

②為掌握有關消費者問題之消費者意識，委託從事組織性活動之消費者團體，

進行調查消費者意識。

- ③為更進一步推行以消費者為本位之事業經營，實施擴充顧客諮詢體制等，並在簡易生命保險法中設置聽取來自保險契約者代表機關意見之制度。（新增）

2.公聽活動之強化

- ①利用定點抽樣調查，努力將消費者之意向反映到行政上。
- ②利用通商產業政策定點抽樣調查系統、消費者價格定點抽樣調查系統，努力將消費者之意向反映到行政上。
- ③利用食品消費定點調查系統，努力將消費者之意向反映到行政上。
- ④利用消費者定點調查系統，努力將消費者之意向反映到行政上。
- ⑤利用郵局定點調查系統、電信服務定點調查系統以及免費專線傳真「智囊集錦傳真信箱」，努力將消費者之意向反映到郵務行政上。
- ⑥為掌握國外之利用者對於國際郵件之評價、改進意見、需求等，從平時利用國際郵件之旅居國外的日本人中，徵求定點調查員，進行問卷調查實施國際郵件定點調查員制度。
- ⑦為因應高度化，多樣化之消費者需求，對於環境衛生業之衛生狀況、服務等以消費者為監視機關，從消費者的觀點反應其意見。（新增）

3.將消費者之申訴反映至行政

- ①⊖充實通商產業省本部及各通商產業局消費者服務室，公平、迅速、確實處理消費者之申訴，同時為能迅速確實掌握並因應消費者問題，應強化收集問題資訊之系統。

透過定期舉辦消費者問題聯絡協議會，檢討問題之發生狀況報告及其對策等，努力將之反映到行政政策上。

- ①⊖迅速處理來至東京中央郵政信箱一號之申訴及來自通商產業政策定點調查系統的報告，並努力將之反映到政策上。
- ②於國民生活中心所處理之申訴案件中，有採取行政措施必要者，向相關行政單位反映。
- ③由農林水產省的「消費者之家」接受消費者之申訴，迅速確實加以處理並努力將之反映到行政政策上，此外結合中央的「消費者之家」及地方的「消費者之家」之資訊系統，促其更為健全，並於已推展至全國之「消費

者之家」等，迅速確實處理消費者之申訴，並將之反映到行政政策上。

4.其 他

- ①為積極蒐集消費者的意見並將之有效的反映到行政政策上，於各地舉辦與地方之消費者組織之座談會，吸收各種根源於地方特色之消費者意見。
- ②為對應經濟社會之全球化，蒐集有關國外消費者組織活動內容等之資訊。
- ③為使高齡者，殘障者等能以安全且不致造成身體負擔之方法利用公共交通工具，依「公共交通轉運站整備高齡者，殘障者等設施指南」（一九九五年三月），對交通事業者等進行導正。
- ④舉辦交通顧問會議，確實掌握利用者之意向，並努力將其反映到行政政策上。
- ⑤有關市如何立足於高齡者、殘障者之視點，確立最適切的交通體系一事，自平成五年（一九九三）度起以三年的時間，以橫濱市及金澤市為對象進行具體的綜合檢討，並於平成八年三月制作「策定利於高齡者、殘障者之模範交通計劃調查報告書」，今後以此為具體的模式，推進利於高齡者、殘障者之具連續性的交通體系。
- ⑥由學者專家、殘障者團體、高齡者等所組成之「有關推進高齡者、殘障者活用利用資訊通訊之調查研究會」，進行檢討整備俾利於高齡者、殘障者之資訊通訊利用環境。
- ⑦就有關能源環境問題之消費者行動，實施問卷調查，並配合該調查結果，調查研究為促進具體的消費者行動之方法。

VIII、申訴處理

1.中 央

- ①○透過東京中央郵局信箱一號、通商產業省本部及各通商產業局消費者服務室、通商產業政策定點抽樣調查制度，處理消費者申訴；各服務室無法處理之法律（民法、商法等）問題申訴案件，委請律師協助，以律師之建言處理申訴案件，努力強化申訴處理體制。
- 為公平、確實且迅速處理消費者諮詢，進行充實作業手冊等，加

強諮詢業務。

- ㊸積極施行申訴處理測試，將測試結果反映至行政施策上。
 - ㊹加強擴充消費者資訊網路系統，舉辦消費者申訴人員全體聯絡會議，利用顧問律師，迅速確實處理申訴。
 - ㊺透過經常性地舉辦及充實消費者申訴處理研習，以提昇通商產業者、地方政府之職員及消費者諮詢人員之資質。
- ②充實農林水產省、農政局等相互間之資訊系統化，期能迅速適切對應消費者的諮詢。
 - ③爲使農林水產消費技術中心確實且機動處理消費者之諮詢及申訴，進行建立資訊化系統及各種資訊之資料庫。
 - ④有關旅遊之消費糾紛，由運輸省、地方運輸局、都道府縣、社團法人日本旅行業協會、社團法人旅行業協會來處理，並加強各機關間之聯繫，以迅速妥善處理糾紛。
 - ⑤有關於快遞、搬家公司等之消費糾紛，活用各都道府縣之大卡車協會，因應一般消費者之詢問，並支援於社團法人全日本卡車協會舉辦消費糾紛諮詢人員之研討會，藉此強化申訴處理體制。
 - ⑥由郵政省、地方郵政局、地方電信監理局、沖繩郵政管理事務所之郵政諮詢服務室、儲金事務中心、簡易保險事務中心等，受理消費者之申訴及諮詢。
 - ⑦於各都道府縣之主要郵局設置回答消費者就郵件服務之諮詢等之「郵政服務說明中心」，以提高對消費者的便利，並反映消費者意見之改善郵件服務。
 - ⑧隨者電氣通信的高度化、多樣化，爲健全有助圓滑利用電氣通信服務之環境，就整備處理有關電氣通信服務申訴之體制，於平成九年七月設置之電氣通信利用環境整備室裡，受理對於消費者之申訴諮詢。另外就關於電氣、通信任務之申訴處理體制之整備檢討，包含修改電氣通信事業法等事項，採取必要的措施。
 - ⑨由配置有專責與外國郵政機關溝通人員之「國際郵政客戶服務中心」，確切因應消費者就國際郵件服務之查詢及事故申報。
 - ⑩總務廳透過管區行政監察局、行政監察事務所及行政諮詢委員之行政諮詢服務業務，受理消費者之諮詢，有必要時，並斡旋相關行政機關或提供詢問者建言，促使其圓滿之解決。

- ⑪為強力取締利用法律漏洞詐財之不肖商人，並確實對應因此等惡劣行銷方法而遭受侵害之消費者申訴，於平成九（一九九七）年度中，對於在都道府縣警察機關中辦理消費者被害諮詢業務之工作人員，實施有關消費者被害諮詢服務等之教育。
- ⑫為對應消費者對於藥品效果及副作用之疑問、申訴，於藥品副作用受害救濟，研究振興調查機構，構築有關藥品資訊之資料庫，並充實「消費者藥品服務室（藥品一一〇）」。
- ⑬於動物醫藥品檢查所建立與動物專用藥品有關之資料庫，提供防止被害之資訊，實施究明事故原因之檢查，健全動物專用藥品之申訴處理體制。

2.地方政府

- ①就設立建設家園社區中心，對各縣進行指導，並指導充實該等中心之業務。
- ②於各都道府縣之警察機關，加強充實「惡質商法一一〇號」、「警察綜合服務室」等之消費者被害申訴服務窗口，迅速確實對應利用法律漏洞詐財受騙之消費者的申訴。

3.國民生活中心

- ①積極實施申訴處理測試，召開申訴對策委員會，有效處理申訴，並召開申訴案件研究會，以提高各消費生活中心之申訴處理能力。
對較複雜專門之諮詢，就各地消費生活中心之申訴處理，依須要提供協助意見。
- ②營運國民生活中心之消費者申訴處理委員會，適切有效逐行匯聚於國民生活中心之申訴處理業務。
為因應消費者紛爭，實施特別調查。
- ③為有助掌握可能對消費者發生重大影響之販賣方式等實際狀況，並預防其損害之發生，必要時由社團法人全國消費生活申訴人員協會協助，並以「消費者一一〇號」等為因應。
- ④為有助提高申訴處理能力及事前防止消費者受害，致力於全國消費生活資訊網系統之整備。

更進一步加強透過「消費者受害早期警戒資訊系統」提供資訊，擴大資訊提供機會，徹底於事前防止消費者受害。

- ⑤爲迅速有效防止並救濟消費者因製品事故而受害，於各地之消費生活中心或國民生活中心，迅速對應可能與日俱增之有關製品事故申訴案件與諮詢，並爲確實對應有關製品事故之詢問及委託，開始運用商品測試資訊系統。
- ⑥爲因應提昇處理消費爭議人員的能力與素質，發掘新的人材，提昇諮詢服務人員之倫理道德等課題，由國民生活中心及各地的消費生活中心施行「消費生活專門諮詢員」資格認定制度之事業。
- ⑦在首都圈以外之地區，對消費生活諮詢員及有意成爲消費生活諮詢員，就消費生活諮詢員所必須之知識及方法，舉辦講習、案例研究會及實務實習等研習會。
- ⑧爲更加充實消費者保護措施，除對消費者、行政職員、消費生活諮詢員及企業之職員，於國民生活中心舉辦教育研習外，並製作教材，以提高學習效果。

4.業 界

- ①支援財團法人食品產業中心，指導地方食品產業協進會因應有關食品之申訴處理。
- ②指導都道府縣環境衛生營業指導中心，充實環境衛生相關業者處理申訴之體制。
- ③於訂定公平競爭之時，指導其制訂有關申訴處理之規定。

IX、推動消費者之組織化

1.消費者之組織化

- ①實施消費者團體之基本調查，發表統計數字，俾利於消費者之組織化。

2.消費生活合作社

- ①爲培養消費生活合作社，應採取以下措施。
 - 根據「消費生活合作社資金貸款法」，確保貸款制度所必要之資金。
 - 確保日本開發銀行對消費生活合作社之融資額度。

㊦透過都道府縣指導其活用政府相關金融機關之融資制度。

3.日本消費者協會

- ①以作為對財團法人日本消費者協會之補助事業，進行有關品質、性能等之比較測試，並就新產品等實施簡易測試，同時補助調查服務交易之實態，提供資訊以防範消費者問題於未然。

4.其 他

- ①關於生活學校培養對象學校，除推動其活動外，並就以生活學校為中心之有關節約能源，節約資源進行之生活檢查活動。

X、促進企業經營者之保護消費者觀念

1.企業內訓練及技能檢定

- ①對販賣、服務關係業者，積極推動其擴充實施企業內之教育訓練。
- ②對於與消費生活有密切關係之職業，除健全充實技能檢定外，並透過技能審查認定制度或公司內檢定認定制度，推動與消費生活相關連之民間技能評價制度。
- ③透過通商產業大臣所認定之財團法人日本產業協會之營運，舉辦消費生活輔導員資格考試，促進此項制度之落實普及。平成九年度之消費生活輔導員考試，在同年之九月舉辦第一次考試，十一月舉行第二次考試。
- ④指導培訓家電修理技人員，並提昇其修理技術，同時檢討培訓長期使用家電製品之技術檢查人員與其制度化之問題。

2.產品販賣後服務體制之適正化

- ①根據產業構造審議會中間答詢報告所提出之「關於耐久消費財之品質保證的應有作法」，推動適切之售後服務體制。
- ②貫徹有關家電製品修補用性能零件之保固期間之指導外，為因應適用對象種類項目之增加，產品使用生命週期長期化之傾向，檢討零件保固期

間之重新調整等制度之充實。

3.其 他

①爲求企業行動之適正化，就爲明瞭與社會各種要求相調和之企業行動之應有作法，及推動關於企業行動之達成協議，進行調查研究。

②第十五次DIY輔導員資格考試，於平成九（一九九七）年十一月舉行第二次考試，對合格者認定其爲DIY輔導員等，促進此項制度之更加普及。

第十六次DIY輔導員資格考試，將於平成十（一九九八）年舉行。

③第十五次室內裝飾搭配設計資格考試，於平成九（一九九七）年十二月舉行第二次考，對合格者爲具有室內裝飾搭配設計師資格之登錄等，促進此項制度之更加普及。

第十六次室內裝飾搭配設計師資格考試，將於平成十（一九九八）年舉行。

④充實社團法人日本DM(Direct Mail)協會之體制，爲普及DM之倫理綱領，並使DM成爲國民生活中有用之物並被善加使用，對業界進行徹底指導。

於平成九（一九九七年）年度，繼續舉辦第十二屆全日本DM大獎比賽。

⑤爲使身體殘障者之利用通訊、播放機會之均等，根據「推動得以增進身體殘障者方便之通訊，播送之身體殘障者使用圓滿化事業之相關法律」，贊助製作字幕播放，解說之節目，此外，原本播放字幕所需之文字多重播放執照予以免除，只要具有電視播放執照即可實施，透過上列之措施，促使字幕節目普及全國。（擴充）

⑥由社團法人消費者專家會議(ACAP)舉辦例行會議、研究會、實務研習講座及新進人員研訓等，透過與「消費者問題國民會議」申連所舉辦之消費者發展，或與地方政府合辦「生活資訊展」等，以促進並健全企業經營者之保護消費者觀念體制。

⑦爲健全並充實企業經營者之保護消費者志向體制，以之保護並增進消費者之利益積極推動以保護消費者爲志向之優良企業表揚制度。

⑧爲緩和大都會圈通勤時間之混亂情形，根據平成（一九九三）年九月設置之「推動舒適通勤協議會」之結論，結合政府與民間的力量推動「離峰通勤時間」之運動。另繼續於平成九（一九九七）年訂定「推動舒適通勤月」，集中且積極舉辦活動。

- ⑨為推動高齡以身體殘障者在火車站行動上受到限制者之對策，依據「健全火車站之電梯設置方針」，透過指導鐵路業者，促進火車站內電梯之設置。
- ⑩為普及聽覺殘障者從電視中獲取資訊時不可握或缺之字幕播放服務，對於重新取得字幕制作裝置，字幕播放裝置，字幕多重化裝置時，允許從其取得價格中予以 7 % 之免稅額或取得價格之 30 % 中作為特別扣抵。
(新增)

X I、對於地方之指導與協助等

- ①召開由通商產業者、農林水產省及高知縣主辦之第三十三屆全國商品測試機關聯絡會議。

關於地區會議，如往年通例於全國分五區舉辦。

- ②以消費生活中心及各種測試機關之商品測試技術人員為對象，於通商產業研究部，舉辦第三十屆商品測試技術研習會。（預定於平成（一九九八）年十一月間舉行五天）。
- ③繼續確認中央對於地方政府推動消費者行政所需經費之財政措施等，同時由地方交付稅中籌措消費者教育宣導及處理申訴等之經費。
- ④舉辦全國商品測試企劃會議，進行國民生活中心與地方消費生活中心之聯絡協調。同時，於國民生活中心舉辦與商品測試有關行政人員之研修。
- ⑤為透過中央與地方展開綜合性、機動性之消費者行政，舉行都道府縣等承辦消費者行政課長會議等。此外，針對地方公共團體之消費者行政現況，實施調查。

X II、其他之一般措施

1.健全機動性推動消費者保護措施之體制

- ①為能迅速對應突發之消費者問題，藉由相關部會之聯繫，努力追查惡性消費者交易等之實際情況，強化機動性推動消費者保護措施之體制。

- ②為預防消費者受害，並防止其擴大，透過與警察、消費行政機關等之資訊交換，為更進一步之聯手合作。

2.國際間合作之推動

- ①推動參加OECD消費者政策委員會，推動與國外交換資訊及國際間合作。
- ②為對應由於進口商品大量增加所帶來之安全性問題等消費者問題國際化之趨勢，並密切地交換資訊，積極推動強化與其他國家之消費者行政機關聯繫。
- ③利用迎接消費者保護基本法制定 30 週年之機會，加強國內外合作，今後以消費者行政之發展為目的，進行編纂總括這 30 年來之小冊子及舉辦國際性之公開討論會。（新增）

3.消費者問題統計資料之整備等

- ①努力健全開發消費者問題統計，實施消費者關於生活動向之調查。
- ②就多樣化之飲食生活，解明飲食行動與食品攝取狀況之關係等實際情況，同時檢證飲食生活對健康的影響。
- ③為創造使偏僻地區之高齡者安心生活於地方社會，由郵局與地方自治團體、社會福祉協會等合作，建立生活支援系統，並透過支援到府福祉服務，提昇高齡者之福祉。（新增）
- ④檢討與環境保護、節省能源、節省資源等調和之持續性消費活動，並檢討加以實現之消費者政策等。（新增）
- ⑤鑑於政策評價之重要性，就消費者政策評價手法之開發與實施上之問題點等，為綜合的檢討。（新增）