

「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見

2023/4/7

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

意見 No.	意見		
	施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
1	1. 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	取組	保健所、警察機関、消防機関を所管している省庁である厚生労働省、警察庁、消防庁は、身体生命に関する重大事故等の端緒情報がはいるため、消費者庁との連携が特に重要です。消費者庁は情報を一元的に集約し、重大事故に繋がる可能性を早期に把握して消費者に対しスピード感を持って注意喚起をしてください。 そのために、消費者庁ではウェブサイト、SNSの活用、動画の提供などしていますが、残念ながらまだ十分に消費者には届いていません。多種類のSNSの活用や、関係省庁からの情報発信力も活用するなど、さらに消費者に届く施策を具体的に記載してください。
2	2. 特定商取引法の執行強化等	KPI(アウトカム指標)	法執行については、法執行件数と、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)情報の急増指数等のデータと見比べ、その効果を検証してください。また、他の重点項目では法律の理解促進の観点から、説明会や情報発信等の回数をKPIに入れていることを踏まえ、同様のKPIの採用を検討してください。
3	2. 特定商取引法の執行強化等	取組	特商法に関係する消費者被害は減っていません。インターネットを悪用した脱法的な勧誘や複雑な取引となり、一度被害に遭うと被害回復が困難な状況にあります。特にマルチ取引に関しては早急な規制強化が必要です。特商法の改正を目指し、早期に検討を開始していただくことを具体的に記載してください。
4	2. 特定商取引法の執行強化等	取組	通信販売取引における広告規制の強化、取消権の導入などが行われましたが、定期購入の苦情はまだまだ多く寄せられています。また、インターネット通販では、SNSやアフィリエイトなどを利用した悪質な広告により誘導され不十分な表示により誤認して取引に至りトラブルになっているケースが増加の一途です。自らの意思で自由に選択して申し込んだとは言えません。悪質な事業者への迅速な執行及びその周知を徹底することで、事業者、消費者に対して、被害の未然防止を図ってください。
5	2. 特定商取引法の執行強化等	取組	「特定継続的役務提供」については指定役務制を維持していますが、指定役務以外についても、消費者被害が多発し、消費者保護がなされていない現状にあります。また、特定継続的役務提供に該当しない美容医療に関する苦情の検証を行う必要があります。「特定継続的役務提供」の改正のための検討が必要です。

意見 No.	意見		
	施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
6	3. 社会経済情勢の変化に対応した消費者契約法を含めた消費者法制の整備等	取組	消費者庁の「消費者契約に関する検討会報告書」の公表及びその後の意見募集等により改正法案が示されましたが、1年9か月かけた検討会の報告書の内容の多くが反映されませんでした。消費者の心理に着目した取消権をはじめとした重要な課題について、今後さらに検討することを具体的に記載してください。また、今回の改正の周知・広報について、消費者はもちろんですが、特に事業者に徹底することを記載してください。
7	3. 社会経済情勢の変化に対応した消費者契約法を含めた消費者法制の整備等	取組	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現は、緊急の課題です。現在の消費者トラブルはほとんどがキャッシュレス決済と電子商取引関連です。法律の適用のない新たな決済の仕組みに対する規制の策定や消費者啓発等の具体的施策を年度ごとに記載してください。
8	4. 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の強化	取組	消費者庁の「景品表示法検討会報告書」において中長期的な課題とされた特定適格消費者団体への情報提供やデジタル表示の保存義務等について、早期に検討を開始することを工程表へ記載してください。
9	4. 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の強化	KPI(アウトプット指標)	法執行の検証については、法執行件数だけでなく他のデータとを組み合わせることにより、その効果検証することが必要と考えます。地方公共団体の執行力強化も重要であることから、地方公共団体における執行件数を参考指標として活用してください。
10	4. 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の強化	取組	ステルスマーケティングについては、令和5年3月に決定した「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」に基づき、厳正な法執行を行うとともに、法執行の件数等について継続的に把握してください。アフィリエイト広告については、令和4年6月に改正された「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針」を踏まえ、指導・助言等を適切に実施するとともに、これらの件数等について継続的に把握してください。その上で必要であれば、景表法改正も検討することを記載してください。

意見 No.	意見		
	施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
11	5. 食品表示制度の適切な運用と時代に即した見直しの検討	取組	わかりやすく、活用される食品表示とするために、以下の2点について取組を検討してください。 ①コロナ禍により食品等のインターネット販売が急速に拡大する中、食品の安全性の確保、消費者が正しく食品の選択ができるよう、消費者への情報提供を充実させる必要性が求められています。インターネット販売においては、少なくとも容器包装と同様の表示、またはそれ以上により詳細な情報の掲載が望ましいと考え、見直しを早急に行う必要があります。取組みの具体的な内容を工程表に記載してください。 ②消費者が手に取って見る容器包装の一括表示欄等には、ぜひ視認性の向上が得られる「ユニバーサルデザイン推奨の字体」の活用を希望します。
12	5. 食品表示制度の適切な運用と時代に即した見直しの検討	取組	2022年度に完全施行された加工食品の原料原産地表示制度は、複雑で消費者にとってわかり難い表示になっています。2年後(令和6年度)を目途に、表示に対する消費者ニーズの変化状況や事業者の状況等を確認し、制度導入の効果について検証を行い必要に応じて、制度の拡大や廃止も含めて、幅広く見直しを実施してください。
13	5. 食品表示制度の適切な運用と時代に即した見直しの検討	取組	2023年度から施行される「遺伝子組換え食品表示制度」についても、任意表示「遺伝子組換えでない」が厳格化されたことで、消費者が誤認する可能性があるため、消費者への分かり易い普及啓発が求められます。特に関心のない消費者(若者、高齢者など)にも届くような情報発信の方法などについて、具体的な取組みを示してください。
14	6. 高齢者、障害者等の権利擁護の推進等	取組	見守りネットワークや成年後見制度における地域連携ネットワークの整備状況だけでなく、具体的な取組事例の収集等を行って、各連携が実効的なものとなっているかについて把握し、より一層地域の支援を行ってください。
15	6. 高齢者、障害者等の権利擁護の推進等	取組	独居の高齢者の身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスは、少子高齢化の進展により、消費者委員会が建議を発出した当時(平成29年1月31日)の需要よりさらに高まっています。しかし、ガイドラインの策定や法整備がされていません。これらのサービスに関しては本人が苦情を伝えることができないため、被害が顕在化しません。全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議で事務連絡や注意喚起の内容を再周知していただきましたが、消費者がこれらのサービスを安心して利用できるよう、消費者へのさらなる注意喚起や情報提供を行うとともに、関連する消費生活相談の状況も注視しながら、起り得る消費者問題を先取りして、必要な措置を検討・実施することを明記してください。

意見 No.	意見		
	施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
16	7. 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進	取組	若年者の与信が過剰にならないよう、事業者の取組が不可欠です。自主規制の遵守状況等の事業者の取組に関するKPIの設定を検討する必要があります。
17	7. 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進	取組	成年年齢引下げに伴う対応には、引き続き、官民学の連携により、消費者教育の徹底が必要です。高等学校の新学習指導要領公民科の新科目「公共」では資産運用が、「家庭基礎」「家庭総合」においても資産形成が加わりました。金融サービスの利用に伴うトラブルが多発している状況のなか、高校生が金融サービスの基本を学ぶ事例、講座等が必要です。また、将来を見据えた金融教育の一環に、年金教育も取り入れる必要があると考えます。そのためにも、学校教員向けの講座も必要であることを記載してください。学校の教職員は消費者教育の推進役です。教職員の消費者教育の指導力を高めるために、現場の業務で忙しく研修の活用が困難な現職の教職員に対して、専門知識を有する消費生活相談員や弁護士、司法書士等外部講師を活用した消費者教育を受けるよう体制整備が必要です。
18	8. 消費者団体訴訟制度の推進	取組	消費者庁の「消費者裁判手続特例法等に関する検討会報告書」において将来の検討課題とされた事項の今後の検討方針について、具体化してください。
19	10. エシカル消費の普及啓発		本協会も参加している全国消費者団体連絡会の地方消費者行政プロジェクトが毎年行なっている都道府県の消費者行政調査報告書によると、地方消費者行政強化交付金の活用として、「エシカル消費の普及・促進」は都道府県、区市町村で比較的活用されています。その効果を確認するためにも、エシカル消費の消費者意識調査を継続的に行なってください。また、各地域の取組み事例の紹介も行なってください。
20	11. 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	取組	公益通報者保護制度は非常に重要な制度であり、効果が発揮されています。しかし、活用はまだ十分とは言えません。令和4年6月の改正公益通報者保護法の施行に向け、国民に改正内容や指針等の周知・広報をしてください。法改正による効果を含む公益通報者保護制度の実効性を適切に検証してください。
21	12. 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	取組	「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」の施行後の取引DPPF提供者の取組状況のモニタリングが重要です。取引デジタルプラットフォーム官民協議会における議論について、消費者等に理解してもらうため、適切に情報提供をしてください。

意見 No.	意見		
	施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
22	13. 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整備	取組	都道府県(政令市を含む)と市町村の消費者教育コーディネーターでは、役割が異なることを踏まえた、各消費者教育コーディネーターの定義及び役割を明確に示し、連携・連携協働できる仕組みを構築することが必要です。また、地方公共団体の消費者教育コーディネーターと連携する外部機関(学校・地域団体・外部消費者団体等)の中核となるコーディネーターを明確に位置付け、スムーズに連携できる仕組みを構築することで、より実効性を持った消費者教育の推進につながります。消費者教育コーディネーターの活動には、各コーディネーターとの連携が重要です。引き続き、消費者教育コーディネーターが意見交換できる場を増やし、消費者教育コーディネーターの育成、配置の促進を期待します。地域の消費者教育の担い手として、コーディネーターの配置の支援が記載されていますが、コーディネーターの配置が継続的になるように財政的な支援が必要です。また、コーディネーターが十分に力を発揮して役割を果たすには、コーディネーターに権限があることも重要です。権限の付与が必要であることを記載してください。
23	13. 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整備	取組	施策に小・中・高等学校等と記されていますが、幼児等を加え、幼児教育の推進も明確にするために付け加えてください。地域における親子向け講座は、地域の消費生活センターと子育て支援団体との連携が必須です。消費者教育ポータルサイトや消費者庁のウェブサイトの閲覧は一部の方に限られています。広く利用促進させるため、子ども家庭庁と消費生活センターとの連携を記載してください。
24	13. 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整備	取組	「社会への扉」が難しいという現場からの声を受け、令和3年6月に公表された特別支援学校(知的障害)向け教材は大変わかりやすいもので、特別支援学校に限らず、中学校、高等学校、専門学校、大学など全ての世代における教育・啓発講座でも活用するよう、今後、この教材の周知と活用を積極的に行っていく必要があります。また、生徒及び教員に対し、実践的な講座等を継続的にきめ細かく行っていく必要があります。
25	13. 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整備	取組	高等学校の新学習指導要領公民科の新科目「公共」では資産運用が、「家庭基礎」「家庭総合」においても資産形成が加わりました。金融サービスの利用に伴うトラブルが多発している状況のなか、高校生が金融サービスの基本を学ぶ事例、講座等を引き続き実施してください。また、小学校、中学校、高等学校の学校教員向けの講座も必要であること明記してください。

意見 No.	意見		
	施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
26	13. 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整備	取組	小学生や中学生がゲーム課金トラブルやゲームのアカウント交換サイト等で実際取引をして被害に遭っており、被害が増加しています。家庭での消費者教育の充実が求められるため、保護者に対しても保護者会等で外部講師を活用した消費者教育講座を実施する必要があります。
27	13. 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整備	取組	「幼児期から高齢期までの各ライフステージに応じ」という観点では学校教育以外での知識のアップデートを重視すべきです。とりわけ情報通信サービスは多くの人が利用せざる得ない状況となりましたが、若年者、高齢者に限らず、きちんと理解したうえで、適切なサービスを選択できている人ばかりではありません。例えば総務省が毎年作成している「電気通信サービスQ&A」を活用して消費者への啓発活動をより促進すべきです。
28	14. 地方消費者行政の充実・強化、消費生活相談のデジタル化に向けた地方公共団体への支援等	取組	どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備のために、消費生活相談員の配置促進、資格保有率の向上等、地方公共団体を支援するとありますが、交付金の見直しによる財源不足で相談員を雇用できない、あるいは雇用したくても相談員を確保することができないなどにより、相談員数が減少しています。特に相談員不足は深刻です。相談員の量と質の確保のためには相談員の待遇改善が喫緊の課題です。相談員確保のために財政支援を含めた具体的な支援策を示してください。
29	14. 地方消費者行政の充実・強化、消費生活相談のデジタル化に向けた地方公共団体への支援等	取組	会計年度任用職員制度が導入され、多くの消費生活相談員は会計年度職員になり、3年が経過しました。消費生活相談員の処遇改善が図られたのか、実態が不明確です。本協会の会員からは処遇悪化や人員削減や勤務時間の制限などによる労働環境悪化、更新拒否などの報告もあります。新たな問題が発生していないか実態を把握し問題があれば地方公共団体へ要請する必要があります。早い段階で実態調査を実施し公表してください。
30	14. 地方消費者行政の充実・強化、消費生活相談のデジタル化に向けた地方公共団体への支援等	取組	消費生活相談のデジタル化については、イメージの公表はありますが、具体的な事項について情報提供がなく、全国の消費生活相談員は大きな懸念を持って注視しています。これまでの地方消費者行政強化作戦とどうリンクするのか、早急に具体的な情報を発信していただき、消費生活相談員の意見を聴取して、消費生活相談の役割を重視したデジタル化を図ってください。

意見 No.	意見		
	施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
31	全体	取組	<p>施策の効果の検証には、KPI の設定が重要です。KPI の設定に当たっては、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)情報の他、各省庁等が保有する行政記録情報や民間が保有する様々な情報を組み合わせ、設定してください。消費者政策における課題や政策効果の把握を速やかに行うことができるように取組を進めてください。</p>