

## 参与との意見交換 議事要旨

1. 日時 平成24年11月13日(火) 15:00~17:00

2. 場所 62会議室

3. 出席者

[参与] 河野 康子、齋藤 雅弘、拝師 徳彦、樋口 恵子、向殿 政男、  
山口 範雄、山本 豊

[消費者庁] 長官、次長、草桶審議官、川口審議官、総務課長、消費者政策課長、  
地方協力課長、消費者安全課長 ほか

4. 主な議題

(1) 消費者基本計画のレビュー

(2) 消費者事故情報の処理

5. 議事概要

(1) 事務方から資料2~4に沿って説明が行われた後、参与から以下のような発言があった。

○消費者行政に関するさまざまな「見える化」を行うことが必要。例えば、消費者被害が減少しているのかを測る指標を作成、継続的に公表してはどうか。

悪質商法を飛躍的に減少させるために、具体的な年度毎の数値目標を設定し、対策を実施してはどうか。

○相談件数やあっせん件数はPIO-NETでわかるが、これらがどう解決に繋がったのかに関するデータがない。事案の情報が正確に把握されてこそ政策提言ができるのではないか。

○消費者問題への対処を考える際には、対策を実施することに伴う社会的損失とベネフィットを総合判断しなければならない。

○消費者庁として、どういう所からどういう性質の事案が飛んでくるかを警察や民間のリソースを活用しながら予測し網を張っておくことが必要ではないか。

○消費者庁はホームページやパンフレットでわかりやすい情報発信をしているが、本当に情報が必要な人の所に届いているのか。日常生活に役立てられているのかをきちんと追跡しておくべき。また、食品のリスコミ等は、事実だけを伝えるのではなく、消費者に対してわかりやすく、かつ、納得できるようにしてほしい。

(2) 事務方から資料5～7に沿って説明が行われた後、参与から以下のような発言があった。

○アレルギーを伴う事案等は専門家が見ないとわからない。技術系の職員をきちんと配置しておくとともに、機動的に専門家に相談をし、被害を判断できるようにしておかなければならない。

○今後、高齢社会では福祉ロボットといった新しい商品がどんどん出てくる。福祉分野の商品・サービスについて、きちんと消費者が選択できるようにしていく必要がある。

○事故情報が寄せられた際に、事案に応じて、トップが対応するのか、現場レベルで対応するのかなど、初動の正しい振り分けを行うことができるよう、対応マニュアルが必要。そしてマニュアルを、社会に対し公表するとともに、適宜見直すことが必要。

(文責 消費者庁総務課 速報のため事後修正の可能性あり)