

第4回 参与との意見交換 議事要旨

1. 日時 平成25年4月30日(火) 16:00~18:00

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、向殿 政男、山本 豊

[消費者庁] 長官、次長、草桶審議官、川口審議官、菅久審議官、総務課長、
消費者政策課長、消費生活情報課長 ほか

4. 主な議題

- (1) 消費者基本計画の見直しについて
- (2) 消費者教育の推進に関する基本方針案について

5. 議事概要

(1) 事務方から資料1~2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り、検討結果を次回の参与との意見交換の場で報告することとなった。

○リコールで取り組む内容が、多様な情報提供ツールを活用した情報発信を意味しているのであれば、「きめ細かな情報提供」という表現を変えるべき。

○以前議論した消費者行政の「指標化、見える化」について、「あっせん」の定義を整理するなど概念を整理していくことで指標化を進めていくことが必要なのではないか。

○PIO-NETにおける消費生活相談の情報の収集に関して、どういう対処をして相談が解決できたのか事後評価できるように、解決に係るキーワード(例えばクーリングオフ等)を入力できるようにして分析できるよう検討してもらいたい。

○雇い止めについては、自治体へのお願いだけでは限界があるのではないか。

○雇い止めについて、一般準則という「仕組み」の中で相談員の方の地位が保たれることは重要であるが、経験を積んだ相談員が消費者に的確にアドバイスが出来るということをどの程度消費者が実感しているのか、ということも加味していかなければいけない。

○施策44(マンション投資への悪質な勧誘)について、決して「実施済み」ではないはず。後段の「法的措置について検討し、結論を得ます」部分についても「実施済み」と読めてしまうので、「一部実施済み」に修正すべきではないか。

- 施策 45（決済代行や仲介・媒介業者などが関連する被害）について、「決済代行」は割販法の規制対象外の話であるので、「同法の運用を通じて適切な対応を進めます。」という書きぶりは改めるべき。
- 詐欺的投資被害に関し、探偵事業者による二次被害が深刻である。ホームページで勧誘をして、実際の契約を事務所にて行っているため、特商法では規制されず、解約等の解決が困難となっている。これに対する対応を検討できないか。
- 施策 61（マルチ取引）について、「マルチ取引」に関する相談件数は減ってきてはいるが、被害はまだ相当あるので、「実施済み」という記載を見直すべき。

(2) 事務方から資料3～5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り、検討結果を次回の参与との意見交換の場で報告することとなった。

- 必要な注意情報が必要な人に届かない、被害の掘り起こしが不十分であるといった問題点があるため、市町村レベルで自治会や民生委員協議会等が連携していくことが必要。
- 地域で消費者問題のために中心的に活動する「人材」の計画的な育成やその活動支援について検討し、推進していくべきなのではないか。
- 地域では、「高齢者への見守り」が重要なキーワードとなっており、皆でやっていかなければいけない、という連帯感は出ている。町内会、PTA、行政担当者を巻き込んだ形で開催される会議において、消費者問題についても協議している地域もあるので、そうした地域の活力をうまく利用するということが重要なのではないか。
- 教育と一口に言っても、子育て世代の中での教育、大学での高等教育など様々ある。学校教育の様々な教科の教材の中に、消費者問題を取り入れることや、大学教育でのグループ討議等で消費者教育を題材として、主体的に学んでいく方法を検討していけばいいのではないか。
- 本方針は、消費者被害の防止の視点に沿っていると思うが、消費者が消費者被害を引き起こす可能性がある、という加害者の視点も消費者教育に必要なのではないか。

(文責 消費者庁総務課 速報のため事後修正の可能性あり)