

第16回 参与との意見交換 議事要旨

日時：平成29年8月21日（月）10:00～12:00

場所：中央合同庁舎第4号館会議室7-1

出席者：

[参与]石戸谷 豊、熊谷 進、小早川 光郎、畑村 洋太郎、板東 久美子、松岡 万里野、
吉川 万里子、渡邊 光一郎

[消費者庁]長官、次長、東出審議官、小野審議官、吉井審議官、福岡審議官、総務課長 ほか

主な議題：

- (1) 最近の消費者行政に関する報告
- (2) 平成30年度概算要求について

議事概要：

- (1) 議題1については、参与から以下のような発言があった。

【消費者行政新未来創造オフィスについて】

- ・新オフィスでは、県の消費者協会はもちろん、市町村の消費者協会とも、連携をしていただきたい。また、地域の実情をしっかりと知っていただきたい。
- ・働き方改革やダイバーシティに積極的に取り組むことが重要。新オフィスには、これらに取り組み、ロールモデルとなっていきたい。
- ・官民連携を行っている都道府県は多い。神奈川県などが良い例である。徳島県にも働き掛けをし、官民の横連携についてモデルを作るとよい。
- ・いまだに、「消費者庁は徳島に移転するのか」と聞かれることが多い。新オフィスの機能や意義についての社会的認知度がまだまだ十分ではない。是非積極的なPRをしてほしい。
- ・他の参与からも自治体との連携について意見があった。四国地方の市町村とも連携してほしい。
- ・様々なプロジェクトがあるが、今後のプロジェクト展開の見通しや段取りを教えてほしい。
- ・見守りネットワークのように、市町村が主体となってネットワークを作るといった、地域の総合的な組織作りに伴う問題について触れたい。新オフィスの取組は、徳島県を通して実施することになるものが多いであろうが、県も霞が関のように縦割りになっているのではないかと。縦割りを打破して国民の生活を守るとの理念から消費者庁が作られた。それと同じように、縦割りにせず、市町村に取り組んでもらう必要がある。また、一般的に、都道府県と市町村とは仲が悪いという話もある。各アクターがどう連携していくか、縦の連携も横の連携も、様々なレベルで探求してほしい。

- ・徳島県の受け入れ態勢や、市町との連携について、当初の想定どおりうまくいっているのか。
- ・財源的な問題もあろうが、今後どのようにアピールするのか。様々な機会を捉えて、独自の業務をアピールしていただきたい。
- ・徳島県以外の他の県は関与しているのか。ぜひうまく宣伝していただきたい。

【若年者の消費者トラブルの現状と対策について】

- ・高校生をターゲットとした消費者教育の取組は重要である。新オフィスでの取組を踏まえて、全国展開をしていただきたい。その際、一方向的な講義形式の教育だけでなく、アクティブ・ラーニングの視点も重要であり、複合的に理解を促進することが求められる。金融教育や消費者教育など、民間にも様々な教材があるので、これらも合わせて使用すると良い。
- ・消費者が自立して活動することが重要。消費者契約法を改正することにより、屋上屋を重ねることがあってはならないので、留意していただきたい。
- ・ITやインターネットの問題は、若年者だけの問題ではなく、将来、全年齢層に起こり得ることである。新オフィスなどで研究を重ね、継続的に検討してほしい。既に消費者基本計画には、横断的な記載がされており、将来を先取りした対応をお願いしたい。
- ・新オフィスにおける消費者教育の取組に期待している。その取組が、徳島県以外の県にどのように展開させていくかが重要であり、徳島県だけで終わらないようにしていただきたい。
- ・消費者教育は急を要する。新オフィスでの成果を待つのではなく、全国的な組織を作るなど、並行して全国的な取組を進める必要がある。学習指導要領の改訂により科目「公共」の新設という動きがある。連携して取り組んでほしい。
- ・消費者教育についての教員への研修は大変である。また、授業時間に余りがないのも課題。消費者教育は科目「家庭」で行われるが、情報教育なども「家庭」の中で行われており、消費者教育へ時間を割くことができなくなっている。
- ・消費者契約法専門調査会の報告書は報告書であって、消費者委員会の答申ではない。本会議の答申を重視していただきたい。
- ・超高齢化社会においては、認知症の問題があり、高齢者の自立支援が重要である。悪徳者が利得を得ないような、正常な市場を作ることが重要である。

- ・消費者契約法の改正は成年年齢引下げに間に合わせなければいけない。付け込み型や情報の濫用を防ぎ、健全な取引ができるように、検討を進めてほしい。

(2) 議題2については、参与から以下のような発言があった。

- ・「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会報告書」が出されたが、消費生活相談員の雇用が守られるのか、不安な思いでいる相談員は多い。幸い相談件数は減っているが、それにより、地方では予算が増やせない状況にある。消費者庁には、地方の消費者行政の予算が減少しないように取り組んでほしい。「誰一人取り残されない」というフレーズは良いが、平成30年度も地方消費者行政が守られるのか、明確に回答がいただけないと、安心しては暮らせない。
- ・地方消費者行政については、自主財源が原則だとは思いますが、実際には、地方消費者行政への自主財源を減らしたために、地方消費者行政推進交付金に頼っている地方もある。消費者庁には、地方に力添えしていただきたい。
- ・消費者トラブルへの対応以前に、教育や広報をしてほしい。消費者が、メリット・デメリットを知る、注意の必要性を知るといったための教育については、他省庁では行わないので、消費者教育で行うべきである。
- ・在日外国人の方は、会話ができて、読み書きでトラブルとなるケースも多い。よくゴミの出し方などで問題になるといわれるが、在日外国人の方には、日本の文化やルールについても周知することが必要だ。トラブル防止のための広報活動をしてほしい。特に契約問題については、相談場所があるということを知らせていただきたい。消費者教育の予算に入れていただきたい。
- ・一般財源として交付税措置はあっても、行政需要の算定基準に過ぎないという意識が自治体にはあって、なかなかその通りに支出してくれない。自治体の首長も、推進交付金のように、消費者行政のコアとなる予算があって初めて消費者行政に関心を持つ。国として地方消費者行政を進めるコアとなる予算を作してほしい。
- ・消費生活相談員の確保については、昨年の白書でも効果を取り上げている。EBPM（実証に基づく政策立案）という話もある中で、地方消費者行政の整備の政策効果について、見える化してほしい。首長にどう働き掛けるかも工夫をして欲しい。
- ・医療機関ネットネークから集まる事故情報は、消費生活センターでは集まらない情報である。平成30年度以降、どのようにネットワークを拡大していくかが課題である。簡便な形でデータが集まるような仕組みの構築をして欲しい。
- ・機能性表示食品届出データベースから、全体情報を取り出すことが難しい。消費者にとつ

て使いにくいデータベースとなっているのではないか。もっと活用できる仕組みに、消費者の立場から見直しをしてほしい。

- ・ 事故情報の周知は重要であるが、消費者からみて、欲しい情報や考え方が何であるかという基本的な研究を行うことが必要である。情報をどう伝えるかの議論ばかりしていても、情報が伝わらないということになる。アクティブ・ラーニングは大事であり、消費者が疑問に思う、その頭の動きを捉えて、研究する組織を立ち上げるべきではないだろうか。何が求められ、何を伝えるべきかを検討すべきである。
- ・ 事故情報の項目・費目が組織によって異なる。例えば、病院には国立・私立様々あり、データの作り方がそれぞれ異なるという。情報として収集すべき項目を、医療機関のビッグデータに入れていただければ、情報が集まると思う。
- ・ 法執行全体の強化が必要。被害の推計額に比べ、執行全体が弱すぎるのではないか。消費者庁は各府省が所管する法律から重要な消費者関連法を担当人員ごと移すという方法で作られた経緯で今の体制になっているが、そろそろ、法執行体制はこうあるべきという考えを持って、抜本的に変えていくべき。証券取引等監視委員会は執行部門だけで消費者庁全体と同程度の規模を持っている。執行をしっかりとしないと、相談に負荷がかかると考える。あるべき体制を打ち出し、人員要求、体制強化を行うべきである。
- ・ 高齢化に伴う医療・介護、グローバル化に伴うインバウンド・外国人の増加、ICTの進展によるインターネットの問題やビッグデータへの対応といった次のステージの研究を深めることが重要。経済の好循環と消費者の安全・安心が合わさって、持続可能な未来を創造すべき。新オフィスの方向性はSDGsに合致するので「新未来創造オフィス for SDGs」といった概念で取り組んではどうか。消費者庁の概算要求ではSDGsは各論といった位置付けだが、SDGsは消費者と事業者の目線を合わせる、国家戦略と足並みをそろえる良いものである。今後、そのような位置付けに入れていただければと思う。
- ・ 食の安全に関するリスクコミュニケーションについては、消費者が求める情報をどう得るかが課題。農林水産省や厚生労働省等の他機関も、国内外の情報をたくさん得ているはずであるが、消費者に必要な情報が集められているのか、充実・強化してほしい。
- ・ 事故の原因は限られた専門家でないと分からない場合が多い。原発事故が起こった時も、どの程度であれば大丈夫なのか、その専門家が見つからず、専門家のリスト作りも困難であった。特に緊急時に備えて、リストを整備しておくことは必要ではないか。人の安全に関わる事故時を含めた適切な対応ができるように、案件に合致した専門家に速やかにたどりつき、原因や対応策を究明するシステムを検討してほしい。