

令和5年度消費者庁行政事業レビュー外部有識者会合 議事概要

日時：令和5年7月18日（火）10:00～14:00

場所：WebEx テレビ会議

出席者：外部有識者 石堂 正信 公益財団法人交通協力会常務理事

川澤 良子 Social Policy Lab 株式会社代表取締役社長

楠 茂樹 上智大学法学部教授

議題：行政事業レビュー対象事業の外部有識者による点検について

概要：今年度の点検対象事業のうち「若年者の消費者被害防止のための情報発信手法に係る調査業務」、「消費者事故等に関する情報の集約・発信等の施策の推進」及び「不当表示等違反事件調査」について、事業担当課から事業の概要を説明した後、外部有識者による意見交換が行われた。

（議事概要）○：外部有識者 ●：消費者庁

1. 若年者の消費者被害防止のための情報発信手法に係る調査業務について

○本件事業における中期アウトカム以降の成果は、他事業の取組も影響する総合的な成果だと思われる。現状、中期アウトカムにおいて、相談件数の減少を成果目標と設定しているが、一方で、相談件数の増加は、ある意味、きちんと相談を掘り起こしたと評価することも可能なため、相談件数の評価については議論の余地があるだろう。

○短期アウトカムの定量的な指標において、「消費者庁若者ナビ！でのリーチ数を下回らない」と設定しているところ、日本の総人口が減少し、少子化が進んでいる状況を考慮すると、「下回らない」という設定は、ある意味では強気だと感じるが、その辺りの認識を教えて欲しい。

●「リーチ数を下回らない」という設定について、委員御指摘の見方も可能であるが、担当課としては、発信先である若者からブロックされないようにすると同時に、出来るだけ多くの若者を戦略的に増やしていく必要があると感じている。

【消費者政策課】

○長期アウトカムの成果目標において、「消費者被害に遭った若年者の割合」を設定しているところ、この「消費者被害」については、どのような意味で捉えているのか。法令に違反したものを被害と定義しているのか、それとも、例えば、本人がよく理解せずにお金を払って損をしたという事案までも含んでいるのか。

また、美容医療や儲け話に関するトラブルは、様々な仕組みが構築されるほか、技術的な進展も早いところ、その都度、いろいろな対策を行う必要があるため、いちごっこ感もあり、被害に遭った割合を各年で見ていくことは悩ましく難しいものがあると感じる。

●消費者トラブルは、犯罪や違反行為だけではなく、頼んだ商品が思っていたものと違ったという事案等も含め、消費者と事業者の間に起こる幅広い範囲のあらゆるトラブルを対象としているものである。

【消費者政策課】

2. 消費者事故等に関する情報の集約・発信等の施策の推進について

○長期アウトカムを「消費者の行動変化」などと考え、それを表す数値指標を求めることは困難であろう。実施する事業の効果について、全体を捉えるのではなく、一部分でも構わないので、少しでも効果や変化が生じる箇所を捉えるべきではないか。

●御指摘のとおりであり、情報発信により、消費者や事業者の行動が変化したことを捕捉するのは難しいと考えている。そのため、例えば、注意喚起を特定の注意喚起に絞るなど、分野を限定して検討することで、何らかを捕捉することができないかなど、引き続き検討していきたい。

【消費者安全課】

○短期アウトカムの「集約される事故情報の充実」と長期アウトカムの「消費者の行動変化」については、両者を見比べると急に飛んでいる印象があるため、中期アウトカムにおいて何かしらの工夫を行うことが重要ではないか。

○短期アウトカムに記載されている事故情報データベースについては、どういう事故が発生したかなど、いわゆる生の事故情報が掲載されているが、どういう点に気を付けるべきかという注意点までは掲載されていない。事故情報データベースでは、生の事故情報を扱っているため、注意点を掲載することには難しさがあるのか。

●例えば、PIO-NET の消費生活相談情報については、消費者から申告ベースの情報が入ってきており、中には事実関係が確認出来ない事案も含まれているところ、1つ1つの事案について、注意喚起情報までは掲載出来ていないのが実態である。事故情報データベースにおいて、情報発信と注意喚起がリンクすることが出来るかどうかについては、今後検討していきたい。

【消費者安全課】

3. 不当表示等違反事件調査について

○レビューシート2ページ目「成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）」の欄において、景品表示法に違反するおそれのある不当表示等を行っていた違反被疑事業者に対して必要な調査を実施した令和4年度の件数が記載されているところ、全体の活動のボリュームを明らかにするため、過年度の件数を示すことはできるのか。

●過年度の件数を把握しているため、レビューシートにその旨記載するようにしたい。

【表示対策課】

○措置命令の公表を行うに当たっては、一般消費者の興味・関心を引くような公表の方法を検討してみても良いのではないか。

○最近、公正取引員会が実施しているアドボカシー活動のように、違反行為を取り締まるだけでなく、違反行為の未然防止に努めることも重要ではないか。また、故意に違反行為を行った場合や過失により違反行為を行った場合など、事件の態様を細かく分けることで、それに対応する何らかの指標を作成するのも1つの方法ではないか。

●現状、違反行為の未然防止に繋げるべく講演会等の開催に特化して取り組んでいるところ、そうした活動に加え、例えば、一定の業界の実態調査を実施し、その結果を踏まえて、留意すべき点を周知し、違反行為の未然防止に努める、いわゆるアドボカシー活動を実施していくことは、今後、考え得る1つの方法だと思われる。

また、指標に関する御指摘については、今後、検討していくこととしたい。

【表示対策課】

以上