

令和6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6年7月18日（水）13:30～15:00

場所：WEB 会議形式

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「消費者教育・普及啓発」及び「消費者取引の対策」について、事業担当課等から事業の概要等を説明した後、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. 消費者教育・普及啓発について

○「消費者教育コーディネーター」は一定の資格や実務経験を持つ者になるのか、すなわち、全国のコーディネーターの能力は均質であるのか。また、「地域での講座等の実施割合」については、自治体の規模がまちまちであることから、例えば実際に講座を実施したことによってどのぐらいの人に周知できる状況になったかという人口カバー率で示すといった工夫をすべきではないか。

●コーディネーターの役割の方々には、特段の資格や実務経験は求めておらず、必ずしも能力が均質とは限らない。そのため、消費者教育コーディネーター会議や国民生活センターが行う研修等が重要であると考えている。また、それぞれの地域に応じた教育を行っていただくという意味で、まずは各自治体で講座を実施いただくことを目指したいと考えて、地域での講座等の実施割合を成果指標とする設計にしている。それに加えて都道府県がどのようにカバーしているかについても、把握に努めてまいりたい。【消費者教育推進課】

○事業者における消費者教育実施の支援については、従業員が消費者教育に参加することが事業者にとって良いことであると明示しないと浸透しないのではないかと。

○コーディネーターは、全ての自治体に配置されることが望ましいが、都道府県及び政令市における配置が現実的に妥当な目標水準か。また、自治体ごとの配置人数の水準も含めた配置の偏りについての評価と、実際に未配置の政令市と配置済みの政令市での消費者被害の増減の傾向がもしあれば教えてほしい。

●コーディネーターは、全都道府県で配置済みで、政令市もあと1市を残すところ。人数については、各自治体の考え方によって異なるが、複数人配置して役割分担している自治体も

あると伺っている。中核市では 12 市に配置いただいているところであり、政令市の次は中核市に配置いただけるよう取組を進めてまいりたい。コーディネーターの設置の効果に関する分析はこれからの課題であり、そのようなエビデンスを示しながら、配置に向けたアプローチをしてまいりたいと考えている。【消費者教育推進課】

○消費者教育コーディネーター会議の参加者数の実績についても、中核市の中の参加割合を書いていくなど、未開拓の自治体からの参加をいかに増やしていくかという観点から指標を工夫すべきかと思う。

○「消費者教育コーディネーター会議の実施」（アウトプット）から「被害の未然防止のための行動ができる消費者の割合の増加」（長期アウトカム）までの因果関係について説明してほしい。

●施策が直接届いた方々に調査することは難しく、ファーストステップとしては、全国を調査した結果を見ながら全国的に数値を上げていくことを目標として掲げている。コーディネーターの配置やコーディネーター会議の開催が地域における講座等の実施割合の向上につながっているのかについても把握していく必要があるとは考えている。また、地域での講座の実施効果を、国として把握できる場がないこともあり、現在は消費生活意識調査を活用して全国的な数値指標を置いているが、消費者庁自身の事業の中で把握する等の手法も含め、引き続き検討してまいりたい。【消費者教育推進課】

2. 消費者取引の対策について

○特定商取引は複数の類型に分けられ、各類型には取引の量や消費者被害の発生状況、悪質性の高さなどの特性があると思うが、類型ごとの傾向等を把握し、特定の類型に重点的に力を入れた結果、当該類型の消費者トラブルが減少しているなどの情報を、行政事業レビューシートに記載するべきではないか。

●どの類型に重点を置いて行政措置をしているのかを公言することは難しいが、一般的に取引の絶対量は通信販売分野で増えており、一方で、訪問販売や連鎖販売取引の分野では減少している。消費者被害の発生状況については、実態の捕捉は難しいが、相談件数のうち、通信販売の類型は全体の 4 割の 35 万件前後で高止まりしている。近年の取引は EC が中心となり、デジタルツールは多様化、複雑化していくため、通信販売の分野の相談件数の増加や、デジタル機器の進展を逆手にとった悪質な事業者の手口の巧妙化に対して問題意識はあり、デジタル班を設置して動向に応じた取組を実施している。【取引対策課】

○電子商取引の世界では、国を越えた様々なツールが開発されており、悪質な事業者への対策としては、国内での対応だけではなく海外の機関との連携も重要かと思うが、「1：アクティビティ」の中で、調査による情報収集のみならず、海外の機関との連携にも取り組んで

いるのか。

●今後起こり得る問題として、日本に支社がない悪質な事業者に対して、属地主義の原則上、行政処分が可能かという問題や、疑いのある事業者に連絡を取った瞬間に事業者が逃げってしまう可能性、調査を開始した翌日に会社のホームページや会社名が変えられてしまい調査の手が及びにくい問題も考えられる。令和3年の特定商取引法の改正時に、海外機関との情報の連携などを進めるための土台となる規定を創設しており、連邦取引委員会などと対話する活動は実施しているところだが、海外の悪質な事業者に対するアプローチは、数年後大きな課題になると見込んでいるため、対応の方策を検討してまいりたい。【取引対策課】

○デジタル化に関する国内外の政府機関の調査は、毎年度定期的に調査を実施していくことが重要であると思うが、国によって法制度も異なる中、どのような示唆を得られ、日本の法制度にどのように活用可能な感触か教えてほしい。

●例えばアメリカは消費者を自立した存在と位置付け、詐欺的な行為を抽象的に禁止した通則を定め、個別の事例は個人が司法の場で争っており、一律的な規制はないものの、判例の蓄積による抑止が図られている。ヨーロッパは、通則で詐欺的な行為を一律に禁止しながら、不足する部分は別途法律や条例で補填するハードローの側面と、技術的支援、事業者の自主的な取組、消費者のリテラシー向上に向けた教育といったソフトローの側面で包括的に取り組み、競争政策の表裏として消費者保護が図られている。法体系、歴史が異なるため、直接日本の法制度に導入することは難しいが、今後特に研究を深めてまいりたい。【取引対策課】

○アクティビティの行政処分の件数は、増加すると抑止効果につながると思うが、因果関係は複雑なので、何が真に抑止効果につながっているのか表現が難しく、暗数のうち、どのくらいが因果関係のある件数なのか示すのは難しいと感じた。例えば、処分件数が増加すれば抑止につながっていくという評価も可能だが、処分件数が増加するとその分抑止されていないという評価も可能であるため、因果関係の表現の方法については、数値で示すよりは、丁寧に説明していく必要があるという印象を受けた。

●行政処分の効果をどのように評価するかというのは重要な課題と認識している。端緒情報を掴んでから処分するまでの期間は案件によるため、各年度の処分件数の多寡で必ずしも評価することはできないが、処分件数の増加によって一定の抑止効果が働く考え方をすると、令和5年度は過去最高の95件の行政処分をしており、一定の抑止効果が働いたと評価可能と考えている。また、1件当たりの処分の効力が重要であり、行政処分の前後で、処分案件の同業・他業の他社に対して抑止のためにかけるコストや、同様な悪質な事案・被害額が減少しているか確認するべきと考えている。相談件数に表れないものの、メディア等に取り上げられ、世間的に注目されやすい案件への行政処分は、行政が一体何に向かって重点的に取り組んでいるかというメッセージとしても効果があり、そのような社会的効用も含

めて評価できるように引き続き検討してまいりたい。【取引対策課】

以上