

## 第 10 回 参与との意見交換 議事要旨

日時：平成 27 年 1 月 19 日（月）10：00～12:00

場所：消費者庁 62 会議室

出席者：

[参与] 阿南 久、池本 誠司、河野 康子、小早川 光郎、向殿 政男、山口 範雄、吉川 萬理子

[消費者庁] 長官、次長、岡田審議官、菅久審議官、服部審議官、総務課長、消費者政策課長、消費者教育・地方協力課長 ほか

主な議題：

- (1) 最近の消費者行政の動きについて
- (2) 次期消費者基本計画について
- (3) 消費者教育推進会議の検討状況について

議事概要：

(1) 事務方から資料 1－1 から資料 1－5 まで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。

○消費者ホットラインの 3 桁化により、相談件数が増えることが見込まれるが、電話がつながりにくくなる可能性もあるため、何らかの手当てが必要ではないか。

(2) 事務方から資料 2－1 から資料 2－3 まで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。

○消費者事故等の情報収集、発生・拡大防止は、初動対応が最も重要であり、あらかじめマニュアル等を作成し、事故発生時の対応を整理しておく必要がある。

○食品表示による適正な情報提供について、消費者の特性は極めて多様であり、求める情報はそれぞれ異なるため、特性に応じた伝達手段の選択が重要である。

○消費生活のグローバル化の進展に伴い、海外で生じた安全性に係る重要な事案について、迅速な情報提供が求められる。

○施策の実施に当たり、トップダウン・ボトムアップ両方の視点が必要である。

○計画が決定されるまでのスケジュールがタイトで、関係者からの意見聴取の場が少ないように感じる。計画の具体的な内容を、なるべく早くお示しいただきたい。

- 地方の権限が増加しているにもかかわらず、地方公共団体の消費者行政部局の人員は減少傾向にある。体制整備は、地方自治体の政策判断の問題ではあるが、消費者のために体制整備や職員や研修機会の増加が必要ではないか。
- 企業内部における消費者問題の専門家や地域における消費者運動のリーダー等の育成について、方針を定める必要があるのではないか。
- 基本計画の策定には、様々な関係者と理念を共有するという重要な意義がある。計画全体の理念をより力強く表明し、消費者行政の重要性を納得してもらう必要があるのではないか。
- 経済政策と消費者政策が車の両輪であることは理解できるが、消費者の暮らしを守るために迅速に対応するというのを、より具体的に強調できないか。
- 消費者が分かりやすい言葉で記述すべき。
- 一旦規制したものを緩和するに当たっては、十分に議論する必要がある。
- (3) 事務方から資料3-1から資料3-4まで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。
- 消費者が、個人としてだけでなく、地域において行政や団体と連携して行動するという観点が必要。また、地方公共団体が連携する相手として、消費者団体の育成に意識的に取り組む必要があるのではないか。
- 地方で活躍する消費者団体に積極的に働きかけ、消費者庁で作成した広報物の配布を依頼するなど、地道なネットワーク作りが地域の体制や取組の充実には不可欠である。
- 消費者市民社会の形成には、小中学校における消費者教育が重要であり、様々な教科で、消費者問題をテーマに取り上げる等の工夫が必要である。
- 政府の方針に従い、地方公共団体において地域協議会等の整備は進めているが、実際に機能するのか、現場での戸惑いは大きい。
- 消費者市民社会における消費者として、報道への冷静な対処が求められると考えるが、そのためには、消費者庁からの適切な情報提供が重要である。
- 消費者市民社会の形成には、そもそも市民社会が成熟しているかどうか反映される。

(速報のため事後修正の可能性あり)