

## 第 20 回 参与との意見交換 議事要旨

日時：平成 30 年 9 月 4 日（火）10：00～12：00

場所：中央合同庁舎 4 号館会議室 7-1

出席者：

【参与（●）】熊谷 進、畑村 洋太郎、松葉 知幸、松岡 万里野、吉川 万里子、  
渡邊 光一郎

【消費者庁（○）】岡村長官、井内次長、高田政策立案総括審議官、小林審議官、高島  
審議官、総務課長、政策課長、教育・地方協力課長、制度課長 ほか

主な議題

テーマ 1 平成 31 年度予算概算要求及び機構定員要求の概要について

テーマ 2 消費者行政新未来創造オフィスの取組について

テーマ 3 架空請求対策パッケージについて

テーマ 4 消費者ホットライン 188 イメージキャラクターの決定について

議事概要：

1. テーマ 1 については、参与から以下のような発言があった。

- 今回「誰一人取り残されない持続可能な社会の実現に向けて」という SDGs の要素を入れていただいた。また、消費者行政の体制強化に関わる予算概算要求の中に、未来創造プロジェクトの推進や新たな消費者問題への対応など、今後大きく変わろうとしている要素を入れていただいたこともよかった。
  
- 公益通報者保護制度について、今回制度整備をすることは、企業の内部統制体制を強化する観点ではよいことだ。一方、公益通報者保護法は労働者保護の側面が強い法体系であることも踏まえ、制度設計するにあたっては消費者行政と折り合いをつけて慎重に検討いただきたい。
  
- 消費者委員会の公益通報者保護専門調査会における経済界からのヒアリングについても、よく確認していただきたい。
  
- コーディネーターの定義を決めていただきたい。現在は各人がバラバラのことをやっている状況。
  
- PIO-NET の刷新にあたっては、作業の効率化を図ることも大事だが、一方で、相談

の本当の姿が見えなくなってしまうのではないかと。相談員の声を取り取っていただきたい。

- 入力に関する予算の手当は地方自治体が行っている。今後脱落する自治体が出てこないように、PIO-NETの改修といったハード面だけでなく、入力部分についても予算をきちんとつけるようにしてほしい。

○PIO-NETの刷新については、詳細は国センで有識者による議論が行われている。その際、①入力者の負担減となる、②法執行する側が企業等を名寄せして執行できるようにする、③AIを使ってスマホアプリでQ&Aができるようにする、の3つをやろうとしているところ。

○相談員の方にも様々な声があると承知。刷新は慎重にならなければいけないと考えている。

○適格消費者団体のガイドラインが厳しいものになっており、生協が支援することを厳しく規制する形になっている。これから適格消費者団体を作ろうと考えているところは、場所や経費、フォローしてもらう人材の目処がつきにくくなっていると承知。適格消費者団体を規制するのではなく、育成していく方針でやってほしい。

- 成年年齢引き下げに伴い、消費者教育に関する予算を文科省に頼ることなく消費者庁でもしっかりとつけるべき。また、消費者教育の中身は消費者庁でみてほしい。

- 特定適格消費者団体が制度を利用した訴訟を行うにあたり、現状では費用負担が大きい。制度が機能するように消費者庁がサポートしていくべき。

○特定適格消費者団体の活動は公益、私益にいずれに資するものなのかについて財政当局とも議論を行い、公益に資する部分があるということになり立担保の立替え制度が設置されている。

○消費者教育については、現在は小中高で必修となっており、その内容も消費者問題関係者から評価されるものになっていると承知。他方で、指導要領に含まれていたとしても実際にどこまで教えられるかは教育現場にもよる。高校生向けに作成した「社会への扉」はこの溝を埋めるものとなっており、現在はこれを全国展開するべく、文科省とも協力しているところ。

2. テーマ2については、参与から以下のような発言があった。

- 新未来創造オフィスは、働き方改革や、全国展開を見据えたモデルプロジェクト、基礎研究プロジェクトなど、次の時代に向けたよい取組を行っている。今後ロールモデルを作り、横展開してほしい。
  - 食品ロス削減に関して、東京都では事業者にはフォーカスした取組が行われている。徳島では全国における国民運動に繋がるようなモデルを作るといった視点で一般家庭にフォーカスした研究が行われているが、消費者庁として、事業者などをどのように取り込み、推進していくのか。
  - 県や市町村レベルで外部労働者の公益通報窓口を設置したとき、どのような通報を受け付けるのか。また、本来であれば国の行政機関に通報されるべきものについて、県や市町村の窓口で受け付けた場合、どのような対応が想定されているのか。
- 例えば徳島でも事業者にはフォーカスした「フードバンク」という事業を行っている。
- 公益通報窓口には、組織内に設置するものと行政機関に設置するものがある。行政機関に置くものについては、権限が国から地方に下りているものがあり、県や市に権限が下りているものを扱う。
- 担当すると思われるところに電話しても違うと言われ、たらい回しにされているケースもあるため、消費者庁では窓口を設けて適宜案内している。
- 今後、小学校・中学校の消費者教育についてはどのように対応するのか。
- 大学、小中学校も（消費者教育の）対象だが、成年年齢引下げもあるので、最優先で対応すべきは高校生向けと承知。しかし、小中学生についても取り組んでいく。

3. テーマ3については、架空請求に関する事実確認の質問がなされたものの、特段の意見はなかった。

4. テーマ4については、参与から以下のような発言があった。

- 消費者志向経営についても周知を進めていただきたい。
- 認知度を上げるためには、情報を発信する側から消費者にただ情報を伝えようとするのではなく、情報を受け取る側から感じる人の側に立って考えるべき。自分か

ら動きたくなるような取組にするべき。

- 消費者ホットライン「188」について、参加型の取組みも試みてはいかがか。たとえば当社においても、特殊詐欺について地元警察と連携して川柳を募集する取組を行った支社がある。このように官民連携し参加型で行うことも参考になるのではないか。

(以上)