

第1回 第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会 議事録

日時：平成29年10月30日（月）13時から15時まで
場所：中央合同庁舎第4号館1203会議室

【消費者政策課長】定刻になりましたので、第1回「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」を開催いたします。

私は、消費者庁消費者政策課長の河内でございます。委員の皆様方を御紹介するまでの間、私が司会進行を努めさせていただきます。

委員の皆様には、御多忙のところ、御出席を賜りまして誠にありがとうございます。

はじめに、消費者庁長官から御挨拶をさせていただきます。岡村長官、よろしく願いいたします。

【消費者庁長官】消費者庁長官の岡村でございます。皆様方におかれましては、日頃から、消費者行政の推進に御理解と御協力を賜っているところでありまして、改めて感謝申し上げます。

消費者基本計画は、国民の消費生活の安定と向上を図るため、消費者庁だけでなく多くの府省庁等が取り組む必要のある消費者政策が盛り込まれており、現行計画は、2015年3月に閣議決定されております。

現行計画の閣議決定後においても、情報通信技術の加速度的な拡大など、消費者を取り巻く環境には大きな環境変化が見受けられます。そして、それに伴い、消費者被害の内容も変化してきており、新しい計画においては、そうした情勢の変化を捉える必要があります。

消費者庁は、2019年に発足後10年の節目を迎えることとなりますが、今回御検討いただく新しい消費者基本計画は、その翌年、つまり、東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催される2020年度を初年度として実行されることとなります。

こうした時代の転換期にあつて、新たな計画は、一層強力に施策の推進を図っていく原動力として非常に重要なものになると考えております。そのため、計画の策定を的確に進められるよう、現行計画の折り返しを過ぎたことを踏まえ、この検討会を開催することとしたものでございます。

委員の皆様には、来年末の取りまとめに向けて、骨太の御議論をお願いしたいと考えております。

また、本検討会の座長につきましては、民事法への造詣が深く、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の会長に就いておられる、一橋大学大学院教授の山本和彦委員をお願いしたいと考えております。

最後になりますが、委員の皆様には、是非忌憚のない御意見をお寄せいただきたいと考えております。どうぞこれからしばらく、よろしく願い申し上げます。

【消費者政策課長】ありがとうございました。続きまして、本検討会の座長は、開催要項に従い、先ほど、長官からも発言がございましたが、当庁長官の指名に基づき山本委員をお願いすることとしております。山本委員、座長席にお移りいただきまして、一言御挨拶をお願いいたします。

【山本座長】ただいま御指名をいただきました、一橋大学の山本と申します。力不足ではございますけれども、御指名でございますので、座長の役割を務めさせていただきます。

一言御挨拶をさせていただきたいと思っておりますけれども、今、長官からお話ございましたとおり、私どもが討議する第4期消費者基本計画というのは、2020年度から5ヵ年ということになりますので、2024年度までということになるろうかと思っておりますけれども、その間の消費者行政、消費者生活についての基本的な計画を定めると承知しております。東京オリンピック・パラリンピックの後も見据えた、かなり先の長い話ということになるろうかと思っております。今お話がございましたように、おそらくこの5年間、2024年度までを見据えてということになりますと、グローバル化でありますとか、

情報通信技術、IT化、さらにはAIと、こういったものが着実に消費者生活の中にも入ってくると、この中で、消費者政策のあり方をどのような形で考えていくのかということ、想像力を働かせていかねばならない仕事になろうかと思えます。ここには専門的な知見をお持ちの多くの委員にお集まりいただいておりますので、私の座長としての役割は、皆様の闊達な御意見を建設的な形にまとめいくために少しでも多く御意見をお出しいただくということに尽きるのだらうと思っておりますので、どうか御協力のほど、よろしくお願いいたします。

【消費者政策課長】ここで報道関係の方は、傍聴席へお移りいただきますようよろしくお願いいたします。続きまして、委員の御紹介につきましては、資料1の開催要項の別紙で添付しております名簿をもちまして、御紹介に代えさせていただきます。

なお、首藤委員、拝師委員から、本日、所用により御欠席との連絡をいただいております。

では、これからの進行は、山本座長にお願いいたします。

【山本座長】よろしくお願いいたします。それでは、議事に入ります前に、まず、配布資料の確認をいたします。事務局の方から説明をお願いいたします。

【企画調整官】では、配布資料の確認をさせていただきます。お手元にお配りしている配布資料の一覧が議事次第の下の方に記載されておりますので、ご覧頂きながら御確認ください。

まず、議事次第、そして、座席表、そして、クリップをお取りいただければと思いますが、資料1、2、3、4、5、そして、冊子を配布しておりますが、こちらが参考資料1に相当するものでございます。それから、参考資料2が消費者庁の所管法令についてとなっており、合計9点の資料を配布させていただいております。お手元の資料に過不足、落丁などございましたら、都度でも結構でございますので、事務局にお申し付けいただければと存じます。よろしくお願いいたします。

【山本座長】ありがとうございました。それでは、議事を進めていきたいと思っておりますが、まずは、お手元の議事次第の「3 検討会の設置について」という項目でございます。事務局の方から説明をお願いいたします。

【企画調整官】それでは資料1をご覧ください。

現行の第3期消費者基本計画の折り返しを過ぎたということもございまして、新たな消費者基本計画のあり方について検討を行っていただくため、本検討会を開催させていただくというものでございます。

座長につきましては、先ほど、当庁長官により山本先生を御指名いただきました。その他、構成に関する事項が「3 委員等」というところに縷々記載がございますけれども、この後、山本座長の方から、座長代理の委員の方を御指名頂ければと考えているところでございます。

また、会議の運営の仕方でございますが、4に縷々記載がございますけれども、特に4(2)をご覧いただければと存じます。「検討会は、原則として公開とする」ということございまして、本日も、冒頭からマスコミの方々を始め、公開する形での会議の開催とさせていただいておりますが、今後も、ただし書きに記載のような例外的な場合を除き、会議は公開で開催させていただければと考えております。なお、議事録につきましても、後日、案を作成し、出席いただいた委員の皆様の御確認を経た上で、公開とさせて頂く予定でございます。説明は以上でございます。

【山本座長】ありがとうございました。ただ今事務局から御説明がございました、資料1 検討会の開催要項について、御質問、御意見等がございましたらお出しいただければと思います。

【山本座長】おおむねこのような形でよろしゅうございませうか。基本的には公開で進めるということになろうかと思えます。ありがとうございました。

それから、先ほどご指摘のありました、「3 委員等」の(3)、「座長に事故があるときには、あらかじめその指名する者が、その職務を代理する」ということで、座長代理でございますが、私としては中原委員に座長代理をお願いしたいと存じますが、中原委員、よろしゅうございませうか。それでは、中原委員、よろしくお願いいたします。

【山本座長】 それでは、議事に入りたいと思いますが、まず、「(1) 今後の検討会の進め方について」ということでありますが、これにつきましても、事務局の方から説明をお願いいたします。

【企画調整官】 それでは、資料2をご覧頂ければと思います。まず、本日が第1回ということで、この後の時間帯で、記載されているような3点について御意見をいただければと考えておりますが、次回以降につきまして、次回は12月8日を予定しておりますけれども、数回にわたりまして、委員の先生方から、専門的な御知見等に基づくプレゼンテーションを賜れればと考えているところでございます。その後、頂いた御意見・御提案を踏まえて、論点の整理を事務局でさせていただきまして、その後、来年の6月ごろには中間のまとめ、年末ごろには最終のまとめ、という運びで進めていければと考えている次第でございます。以上でございます。

【山本座長】 ありがとうございます。今後の進め方の案につきまして、御意見、御質問等あれば、いただければと思いますが、いかがでしょうか。

【山本座長】 よろしいでしょうか。今御説明ありましたように、第2回以降におきましては、委員の方々にプレゼンテーションを行っていただくという御提案でございますが、そちらもよろしいでしょうか。

【山本座長】 よろしゅうございますか。このプレゼンテーションにつきましては、本検討会の委員に加え、必要に応じて、外部の有識者にプレゼンテーションをお願いしたいという風に考えておまして、それぞれの回で、プレゼンテーションを終えた後に、委員の皆様との意見交換の時間を設けたいと考えております。具体的に、各回において、どなたにどのような形でプレゼンテーションをお願いするかについては、恐縮でございますけれども、私に御一任いただければと思います。よろしいでしょうか。

【山本座長】 それでは、次回以降、このような形で進めさせていただければと思います。ありがとうございました。 それでは、議題の中身に入っておりますが、まず、「(2) 消費者基本計画について」というところについて、事務局の方から説明をお願いいたします。

【政策企画専門官】 それでは資料3をご覧ください。「消費者基本計画について」という表題の資料でございます。資料3から5については、大部にわたりますけれども、先生方の御議論の時間を十分にとらせて頂きたいと考えておりますので、説明はポイントを絞って簡潔にさせていただければと思います。

おめくりいただきまして1ページでございます。消費者基本計画につきましては、平成16年の消費者基本法に基づきまして、長期的に講ずべき消費者政策の大綱及び消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項について閣議決定をしているものでございます。これまで、平成17年の第1期計画から、これまで、現行を含めて3回決定されておまして、最新の第3期計画は平成27年に閣議決定されているものでございます。下が基本計画の策定プロセスでございますけれども、今回、素案の作成というところに矢印がありまして、「策定に際し、有識者検討会で提言をいただく」ということが青字で書かれておりますけれども、今回の検討会ではここをお願いさせていただいているということでございます。その後、素案を作成した後に、右に消費者政策会議の構成員とございますけれども、内閣総理大臣を会長として、ほぼ全閣僚が入っている会議で、基本計画の案を決定して閣議決定という運びになってございます。

第1期から第3期までの基本計画につきまして簡単に概要を御説明させていただきます。2ページでございます。基本法において「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立の支援」ということを基本として策定が義務付けられているものでございます。下の方に、基本的方向ということで3点ほど書いてございますけれども、第1期基本計画におきましては、消費者の安全・安心の確保、消費者の自立のための基盤整備、緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応、といったことを基本的な方向性としまして、おめくりいただきまして3ページでございますけれども、そこに書かれているような9点の内容について施策を盛り込んでいるところでございます。

4ページでございますけれども、第2期の消費者基本計画でございます。第2期の基本計画におきましては、第1期消費者基本計画策定後に、食の安全・安心をゆるがす事件や、高齢者を狙った悪質商法の事件等が発生したということなども踏まえて策定されたものでございます。また、消費者庁と消費者委員会が平成21年に創設されておりますけれども、大きな歩みがあったということで基本計画を定めているものでございます。下に基本的方向と重点的な取組がございまして、第2期の基本計画におきましては、基本的方向と重点的な取組として、消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援について、(1)消費者の安全・安心の確保、(2)消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保、(3)消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実、(4)消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保、(5)消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進が掲げられ、それを踏まえて、地方公共団体、消費者団体等との連携・協働などについて盛り込まれているところでございます。

6ページでございます。平成27年に閣議決定されております、現行の第3期消費者基本計画の概要でございます。消費者政策の基本方針ということで下に書いてございまして、考慮すべき視点として、多くの主体の連携、規制改革による影響の考慮、地域の体制・取組の充実、新たな問題への機動的対応というようなことを位置づけてございまして、おめくりいただきまして7ページでございますけれども、下に書いておりますように、5年間で取り組むべき施策の内容として、現行、6本の柱で施策を盛り込んでいるところでございます。一つ目が消費者の安全の確保、二つ目が表示の充実と信頼の確保、三点目が適正な取引の実現、四点目が消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成、五点目が消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備、六点目が国や地方の消費者行政の体制整備、ということでございます。そして、下の四角でございまして、第3期の計画からですね、施策の進捗管理を行うということで工程表を策定してございます。消費者基本計画に関しましては以上でございます。

【山本座長】 ありがとうございます。それでは、ただ今の事務局の説明につきまして、質問等がございましたらお出しいただければと思います。

【山本座長】 よろしいでしょうか。あるいはまた後でお出しいただいても結構でございますので、次の議題に移りたいと思いますが、次は「(3)消費者と消費者行政を取り巻く状況について」ということでございます。これにつきまして、事務局の方から説明をお願いいたします。

【企画調整官】 それでは、資料4をご覧ください。消費者と消費者行政を取り巻く状況ということでございますが、まず、御説明するに際しまして、本資料につきましては、先ほど説明のあった資料3、その6ページですが、現行の計画を策定する際の環境変化の項目として数項目挙げているところ、そのうちの5項目について、資料の前半、21ページまでの部分で、引き続きこれらの状況がどうなっているかという観点で、興味深いデータを中心に資料として見繕っております。本日お示しのものに尽きるというわけではありませんが、まず、前半で最近の社会経済状況の変化、最近のトレンドについてご説明申し上げます。そして、22ページより後の部分につきましては、最近のトピックということで、いくつかの分野・事例を御紹介してございます。

1ページから8ページまでの関係が経済の好循環と消費者の安全・安心ということでございます。1ページをご覧ください。直近の数年に着目いたしますと、GDPは回復傾向にございまして、リーマンショックや東日本大震災がございましたけれども、それより前の水準を回復しつつあるところでございます。また、少しとびますけれども、5ページでございますが、我が国の社会経済活動において家計部分の消費というものが極めて重要でございまして、現状においても50%を超える水準を名目GDPに対して占めているというところでございます。

9ページから11ページまでにかけてでございますけれども、人口減少、高齢化、独居化の進行の関係、人口構造の関係でございます。御案内のとおり、我が国は人口減少局面に入っておりまして、直近では1億2700万人くらいの人口が2065年には9000万人を割り込むということでございます。

そして、参考になってしまうかもしれませんが、そうした高齢化・独居化の進行により、周囲の目が届きにくい方々に関わる消費生活相談が相変わらず増えている傾向にあるということをお示ししてございます。

12 ページから 14 ページまででございますけれども、3 項目目ということで、女性の方々の活躍の進展の関係でございます。12 ページでございますように、共働きの方々の世帯が増えている傾向にございまして、こういったことも受けてということになるかと思いますが、女性の就業率が OECD 平均を上回っており、M 字カーブもかなり改善が見られるという状況でございます。

それから、15 ページから 20 ページまでが高度情報社会の進展の関係でございます。当庁長官からの挨拶でもございましたし、座長からも御紹介がございましたけれども、例えば、インターネットの利用につきまして、16 ページを御覧いただくと、13 歳から 59 歳までの年齢層では利用率が飽和状態にある中、御高齢の方においても、年を追うごとに、利用率が上がってきております。そして、17 ページなど御覧頂くと、スマートフォンの利用が急速に伸びていることがお分かりいただけます。

こうした状況も受けてということになります。21 ページになりますが、最近の状況の最後の部分でございますけれども、越境 EC の傾向でございます。我が国においては 2013 年以降、飛躍的に利用が伸びたという状況にございまして、世界的にも成長が見通されているという状態でございます。今後、こうしたところにも対応していく必要があるのではないかとということが端的に示唆されるということでございます。

その後、最近の政策動向として興味深いものを、22 ページ以降でいくつか御紹介しております。

まず、22 ページから 24 ページまでで、成長と消費に関する考え方の変化ということで、非常にインクルーシブな社会のあり方が志向されてございまして、SDGs について御紹介申し上げるところでございます。2015 年の国連のアジェンダを踏まえまして、23 ページでございますけれども、昨年 12 月に、政府の推進本部におきまして実施指針が策定されたところでございます。青い吹き出しで 3 項目ほど立ててございまして、青い吹き出しのところが、消費者庁の関係する施策ということで、優先課題として 8 分野ほど掲げられているところのうち、3 分野ほどにぶら下がっているところでございます。24 ページは参考として、長い期間で見た国民の豊かさの変化について触れさせていただいております。国民の倫理的な意識にも間断なく変化が生じていることが窺えます。

次に、25 ページから 28 ページまでにわたりまして、直近の大きな話題の一つといたしまして、民法の成年年齢の引下げの関係を紹介させていただいております。法制審議会の平成 21 年の答申を 25 ページに記載させていただいておりますけれども、20 歳から 18 歳に引き下げを行うことによって、取消し等の適用関係が変わってくるということ、そしてそれと関係するということになるかもしれませんが、消費者被害が若年層で拡大するおそれがあるということで答申が出ております。そして 26 ページ以降、それを受けて、消費者委員会の方で熱心な御議論を頂いて望ましい対応策などについての御提言を頂いております。現在、政府を挙げて検討が進んでいるところでございます。

それから、29 ページから 32 ページまででございますが、金融関係の状況の変化として大きなところがございまして、一つは仮想通貨、そして後半でフィンテックを御紹介させていただいております。仮想通貨の関係でございますが、29 ページを御覧いただければと思いますけれども、おおむねの定義は 1 に書いておられますとおり、本年度施行された改正資金決済法の中で、記載している 3 点ほどの特徴を備える財産的価値とされているところでございます。今年の 9 月の末に、仮想通貨交換業者の登録が初めてなされたところでありまして、現在、11 の事業者が登録されているという形になってございます。29 ページの下の方で、留意すべき事項ということで、消費者行政的な留意事項について記載をしているところでございます。それから、31 ページでございますけれども、フィンテックの関係でございます。非常に雑駁とした定義で恐縮なのですが、IT を活用した革新的な

金融サービスをフィンテックと総称しているところでございます。決済、送金サービスなど多様な業態が発展してきているところで、運用の萌芽期にあるということかと思えます。我が国におきましても、制度的対応ということで、銀行法等の改正によりまして出資の容易化をフィンテック企業に図っていこうということや、オープンイノベーションを図っていくための「電子決済等代行業者」の登録制の導入など、業界をきちんと規制・誘導していこうという制度整備がなされております。他方、割賦販売法につきましても、クレジットカード番号を適切に扱うという観点から、フィンテック事業者なども参入しうるような形で「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」の登録制度が創設され、施行されようとしているという形になってございます。

3点目でございますが、シェアリングエコノミーの関係でございます、33 ページから 36 ページまでを御覧いただければと思います。まず、33 ページの左下の方を御覧いただければと思いますが、外国の事例で恐縮でございますけれども、一般的な形ということで、あるサービスを利用した方と、スペースや物に余剰を抱えている方が、それぞれ十分に情報を共有できていないところ、仲介する事業者がプラットフォームを構築してマッチングを図るという形が一般的といわれているところでございます。こうした仲介者を持つてくることによって、効果的な空間や物の利用を図るという取組が実施されつつあるということで、34 ページにその事例の一部を紹介してございます。35 ページに市場規模の見通しを載せておりまして、我が国でも成長が見込まれるということでございます。

最後でございますが、AI の関係でございます。第4次産業革命といわれてしばらくたつところでございますが、ICT の活用というところと、それを飛躍的に展開していきたいという中で、AI を活用していくことで、産業の非連続的な成長ということが見込まれるのではないかとこのところでございます。下には、既存の白書を参考にはしているのですが、AI をビッグデータの解析などに活用することで社会的な課題の解決に資すると、そこから、新しいデータを収集して、更なる発展をということで、うまくスパイラルアップしていく、これが一般的なイメージでございます。ただ、上の枠の二つ目の「○」にありますように、AI の判断がトラブルを起こしたときにどうするのか、あるいは、動作が不良であったときの扱い方といったところについて検討を要するのではないかとされています。

こうしたトピックにつきましても、今後、御議論・御提言をいただければありがたいと考えてございます。説明は以上です。

【山本座長】 ありがとうございます。それでは、ただ今御説明がありました、消費者と消費者行政を取り巻く状況について、御質問、御意見がありましたら、お出しいただければと思います。

【山本座長】 よろしいでしょうか。それでは、さらに先に進ませさせていただきますが、次の「(4) 総合的な消費者行政の推進状況について」、これも事務局の方から説明をお願いいたします。

【政策企画専門官】 資料5を御覧ください。「総合的な消費者行政の推進状況について」という資料でございます。おめくりいただきまして、4ページを御覧ください。現在の消費者行政の体制についてでございます。食の安全・安心を揺るがす事件ですとか、高齢者の財産を狙った悪質商法など、消費者行政の大きな不信を招く事案の発生などがあつたと、そうした中で消費者が主役となる社会の実現に向けまして、こうした問題を抜本的に解決するというところで、消費者の立場に立つ国の行政機関として消費者庁が発足いたしました。下の仕組みの図の真ん中の青いところが消費者庁ということで、消費者行政の「司令塔」、「エンジン役」として、そこに書いてございますような対応を行っているということでございます。そして、その上の緑の四角に消費者委員会ということで書いてございますけれども、独立した第三者機関として各府省への建議等を行っているということでございます。左側の方に、全国各地にある消費生活センターですとか相談窓口ということで書いてございますけれども、各地域の現場と連携しながら、そして各府省と連携しながら消費者行政を行っているというところでございます。

おめくりいただきまして5ページでございます。消費者庁の所管法令でございますが、そこに書いてございますような35本の法律を所管ということになってございます。消費者基本法のような基本的な法律のほか、食品などの表示に関する法律、取引に関する法律、消費者の安全に関する法律、また、その他と書いてございますが、消費者契約法、公益通報者保護法といった法律を所管してございます。6ページでございますけれども、こうした法律に基づいて執行が行われているところでございますけれども、ご参考でございます。

おめくりいただきまして、8ページの方で、「司令塔機能」ということで、消費者庁の機能の発揮に向けた省庁間の連携についてということで説明させていただきます。9ページでございますけれども、現行の消費者基本計画の中でこちらのような記載がございまして、消費者行政の司令塔・エンジン役として消費者庁がありますということが盛り込まれてございます。こうした役割を果たしているということの参考の事例ですけれども、次のページから事例を3つほど付けてございますが、例えば、都市ガス小売全面自由化に関わる消費者保護の取組ですとか、美容医療につきましては、トラブルが後を絶たず、消費生活相談が年間約2,000件寄せられているところでございますけれども、こうした取組ですとか、事例3ということで、子供の事故防止に関する取組と書いてございますけれども、左下の青い枠に書いてございますような関係省庁が連携して連絡会議を開催して、子供の事故防止に向けた検討・推進を進めているところでございます。

続きまして、消費者庁における事故情報の収集・活用というところでございます。13ページ以降でございますけれども、消費者庁におきましては、事故情報の収集・活用ということで、こちらのような活動を行ってございます。消費者の生命・身体に関わるような事案が発生した場合、相談・通報等が寄せられるということになってございまして、左の緑色のところでございますけれども、消費者安全法に基づく通知・申出ですとか、黄色の消費生活用製品安全法に基づく報告、そして、青の個別法によらない、医療機関等からの任意の情報提供、というようなルートがございまして、そこから情報が登録されると、そちらの内容等に応じまして、消費者安全調査委員会から勧告・意見が出たり、消費者庁の方から、注意喚起、措置要求等を行っているというような図でございます。おめくりいただきまして、15ページでございますけれども、消費者安全調査委員会の事故調査の流れということで、参考までに御覧ください。16ページにつきましては、これまでにこのような評価書等が公表されてございます。おめくりいただきまして、17ページでございますけれども、ここまで、生命・身体に関わることということだったのでございますけれども、こちらは消費者安全法に基づく財産被害に係る対応ということでございます。

次のページ、18ページでございます。消費者行政の対応力の強化ということで、自治体への支援につきまして説明させていただきます。19ページでございますけれども、「地方消費者行政強化作戦」ということで、2014年1月に策定され、2015年3月に改定されているものでございますけれども、その中で、現行の第3期消費者基本計画を踏まえまして、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備するということで取り組んでいるものでございます。下の当面の政策目標とありますけれども、地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じて、こうした政策目標を設定し、達成していくということで取り組んでいるものでございます。20ページでございますけれども、進捗状況としまして、27年4月1日から28年4月1日までの1年間の進捗状況ですけれども、例えば、政策目標2というところで、消費生活センターの設立ということで、人口5万人以上の全市町村となっておりますけれども、20府県から24府県、469市区町から485市区町に増えているという進捗ですとか、一番下の欄でございますけれども、政策目標5で、消費者安全確保地域協議会の設置ということで、29年9月8日現在で34市町ということになってございます。次のページでございます。21ページでございますけれども、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ということで報告書が取りまとめられてございます。この趣旨といたしましては、29年度に一つの区切りを迎える地方消費

者行政に対する支援について、平成 30 年度以降の支援のあり方を考えるというものでございまして、対応の方向性としましては、地方消費者行政推進交付金の活用と地方の財源確保による地方消費者行政体制の維持・充実などが提言されているところでございます。

次の項目へ移りたいと思います。事業者との連携による豊かな消費生活の実現に向けた取組ということで、26 ページ以降でございます。27 ページでございますけれども、消費者志向経営の推進ということで取り組んでございます。消費者志向経営とは、事業者が、消費者全体の視点に立ち、消費者の権利の確保及び利益の向上を図ることを経営の中心と位置づけるということですか、健全な市場の担い手として、消費者の安全や取引の公正性の確保、消費者に必要な情報の提供等を通じ、消費者の信頼を獲得するですか、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行うといったようなことでございます。こうした取組を進めていくために、推進の組織ということで、次のページに書いてございますけれども、プラットフォームを形成し、推進活動を行っているということでございます。日本経団連、経済同友会、消費者関連専門家会議、日本ヒープ協議会のほか、消費者団体が推進組織を形成していただいている、各事業者においても、自主宣言などを取り組んでいただいているところでございます。次のページですけれども、今年の 10 月の段階で 55 社が宣言をしていただいているところでございます。30 ページでございますけれども、消費者行政の体制における公益通報者保護制度でございます。公益通報者保護制度は、一点目に、事業者内部における法令遵守、二点目に、通報を端緒とした行政機関の法執行力の強化、に資するものでございまして、下の図は、先ほどの消費者行政の体制の図でございますけれども、右下のところから青い矢印が出てございまして、従業員から事業者内部ですか、各省庁、消費者庁ですか、適格消費者団体の方に、職場内の不正を知る従業員から情報伝達がされるイメージを示してございます。続きまして 31 ページでございます。今年の 4 月に「倫理的消費」調査研究会において取りまとめられた「あなたの消費が世界を変える」というとりまとめでございますけれども、この中で、倫理的消費、エシカル消費について取りまとめられてございます。左の上の方にございまして、地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動がエシカル消費ということでございます。消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を行うということでございます。こちらは、資料 4 の中で説明のございました SDGs です、こちらの中にも盛り込まれております。

次に、経済のグローバル化等を踏まえた対応の推進ということで、32 ページ以降でございます。めくっていただきまして、33 ページでございますけれども、消費者政策における海外との連携の現状でございます。経済のグローバル化の進展を受けまして、海外の事業者との取引等が増加するといったことに伴いまして、消費者被害の増加への対応はもちろんですけれども、消費者政策における国際的な連携確保や、二国間・多国間での政策的な調和の確保に向けた対応がますます重要になってきているという中にございまして、下の四角のところでございますけれども、二国間・地域間での消費者政策協議に関する取組といたしまして、日中韓消費者政策協議会、EPA 等における二国間・地域間協議への参加、多国間協力のための取組といたしまして、OECD 消費者政策委員会ですとか消費者保護及び執行のための国際ネットワークということでメンバーとして参加したりですとか、次のページにございますけれども、越境消費者トラブルの解決ということで CCJ を設置しているところでございます。消費者行政の推進状況につきましては以上でございます。

【山本座長】 ありがとうございます。それでは、今の報告につきまして御質問、御意見等あればお願いします。あるいはこれまでの説明についての御質問でも結構です。千葉委員。

【千葉委員】 いろいろな資料を短時間で説明頂き、ありがとうございます。一応この会議自体は、次の基本計画に向けて見直しをするというのが中心的な課題だと思うのですが、今、第 3 期の消費者基本計画の概要を御説明いただいた中で、中間地点ということで、主要事項の評価、これはここまで進んだとか進んでいないという評価があつて、次の期に残すか残さないかを議論するというこ

とになると思うのですが、この点についての御説明はあまりなかったように思うのですが、いかがでしょうか。

【企画調整官】 現行の計画の進み具合ということでお尋ねを頂いたかと思うのですが、毎年度工程表を改定しながらローリングしていると、簡単に触れさせていただいているところなのですが、基本計画は比較的抽象度が高いことから、個別の施策を工程表に落とし込み、各省の取組を進捗管理しているという建て付けなのですが、消費者委員会による監視を頂いている中では、各省が計画的に取り組んでいるものについて、進んできているところではあるのですが、実際に、例えば、5年計画の中に個別具体的な数値目標を記載して、その進捗度を測るという形になっていないものですから、今お示ししている資料については、進み具合よりも、背景的なところから御紹介をさせていただいているというところでございます。本日の御意見を踏まえて、進捗状況を分かりやすく御紹介できる機会について、考えさせていただければと思います。

【千葉委員】 中間地点ということで難しいと思いますが、そこについてはお願いしたいと思います。それから、第1期、第2期、第3期とこれまで来て途中で、第1期から第2期、第2期から第3期と、柱になるところが若干変わってきていて今日に至っていると思います。それぞれの期のところで個別の状況があって何を取捨選択していくかという判断があって、こういう状態になっていると思うのですが、第1期から第2期、第2期から第3期の主要の柱のところの変更の理由、ここまではやった、できたからとか、そのときの社会状況の変化があって見直しをしたとか言った点を御説明いただくと、次の期においてもなお残すべきものなどがよく分かると思うのですね。したがって、それについても、あわせて御教示いただければと思います。

【企画調整官】 次回以降で資料を御用意させていただければと思いますが、基本的には、初回の基本計画を策定して、その後、取組の幅が広がってきているということで、どちらかというと、柱が細かく広がりを持たせてきているということではないかと理解しているのですが、その辺についても、分かりやすく御説明できるようにさせていただければと思います。

【千葉委員】 広がりを持たせてきているという中で、現在は6個の柱があり、そこに個別施策が入っているのですが、その分類の仕方について疑問に感じるところがありまして、なぜそういうことになったのかも、合わせて教えていただいた方がよろしいのではないかと思います。

【山本座長】 それでは、事務局は、次回以降資料を用意していただければと思います。ありがとうございました。それでは他にございますか。

【山本座長】 よろしいでしょうか。それでは、本日は第1回の会議でございますので、ここからは、今までの事務局の説明などを踏まえて、次期の消費者基本計画のあり方につきまして、委員の皆様から御自由に御発言をいただければと思います。御出席の委員全員から御意見をお伺いしたいと思いますので、委員の名簿の五十音順でお願いできればと思います。事務局にコンパクトに説明をしていただいたので、自己紹介なども含めてお一人5分程度でお願いいたします。それでは、阿部委員からお願いいたします。

【阿部委員】 よろしく願いいたします。私ども全国消費生活相談員協会は、この基本計画には本当に関わると申しますか、毎日、各地域の消費生活センターで消費生活相談を受けている消費生活相談員を会員としておりますので、今御説明いただいたことに関しましては、日々、関心事としている団体でございます。どういう形で消費者に情報提供していくかというところで頭を悩ませたり、情報提供の冊子の製作などをしております。

今回はあり方ということについて、先ほどたくさん御説明いただいたものについては全てが重要ですが、まず毎日相談を受ける中にあるものに関しましては、情報分野というのが非常に多い状況でございます。この分野の相談を受けない日はまったくない状況でございます。スマホについては普及率も高いですし、今増えてきているのが、高齢者の方がスマートフォンを持つようになったことでのトラブルです。相談事例では、タブレットを使って、英語はできないのだけれども、

翻訳機能を使って外国語の映画のサイトにアクセスして、解約できなくなったというような形で、身近なところにグローバルな接点があるという状況になっています。ライフスタイルの変化に伴う商取引に何らかの手を打っていく、また、こうした被害がもっと広がっていくことが想定されるのではないかということで、簡単にアクセスできてしまう後の被害について関心事でもありますし、どのように対処していくか考えていく必要があると感じております。

また、消費行動というものについては、自立した消費行動ということで、私どもも出前講座などを頻繁に行っているのですが、なかなか消費者一人ひとりには伝わっていかないということで、どのように情報提供していくか、それから、被害についての未然防止をどのようにしていくか、今も取り組んではいるのですが、より積極的に取り組んでいく必要があるのではないかと、そして、そのためには、消費者教育がやはり必要であろうと、ライフステージに沿った体系的な消費者教育をしていく必要があるのではないかと思います。

先ほども説明がありましたが、成年年齢の引き下げということで、私どもは大学のオリエンテーションなどで講義をしていくということがありますが、そうしたことについて年齢を下げていかなければならない、そうすると高校生向けということになるのですが、実態として、なかなか高校との連携がとれないという現状があります。消費者教育の一環ということではあるのですが、なかなかその分野のところに入って消費者教育をやっていくことができていないのを、体系的に進めていければと考えております。

それから、ライフステージにあったところにおいては、やはり高齢者の相談というところが多いと考えられます。先ほども説明がありましたが、障害者、認知症等は御自身ではなかなか相談できないということを措いて、それらの方々へは訪問販売や電話勧誘販売が非常に多くなっており、それを周りの人になかなか言えないということで、被害が増加する傾向、被害の回復が難しい傾向にあります。そのためにも 高齢者への見守りが重要で、今まさに実施しているのですが、協議会もまだ数が少なく、介護や福祉の事業者との連携がなかなか図れない状況にあります。見守りコーディネーター講座なども実施しているのですが、なかなか時間を割けないということで、常に点の状態、それが線になり、面になり、見守りネットワークが構築されるというには難しいので、是非、ここのところはしっかりと構築して、どこの市町村においても見守りの状況ができるということが重要ではないかと考えております。そして、その基本的な担い手となるのが、やはり消費生活センターであろうと考えております。いろいろな担い手はあると思いますが、消費生活センター、消費生活相談員が主力となって消費者教育の担い手となってもらえればと思います。

他にもいろいろありますが、メール相談を受け付けて、障害者の方たちにもっと簡単に相談を受けていただきたいというのがありますし、若者になぜ相談をしないのかと聞くと、わざわざ電話するのが面倒であると、今は SNS もあるということなので、そうした相談もできるとよいと思います。

消費者基本計画の課題にのぼってこそ推進されるということは承知しておりますので、是非、消費者の意見を吸い上げていただき、スケジュールを立てて推進していく、先ほども出ておりましたが、工程表で進捗状況を見ていく、そして、効果を測っていくということが大事だと考えておりますので、この委員会では、そうしたことを考えながら発言をしていきたいと思っております。

【山本座長】ありがとうございました。それでは、岩崎委員、お願いします。

【岩崎委員】経団連の岩崎でございます。よろしくお願いたします。事業者団体を代表して参加させていただいていると認識しております。企業活動を行っていく上で、消費者の信頼の上に立ってこれを行っていくということが大前提であると認識しております。経団連では、1991年に、最初の企業行動憲章というものをとりまとめておりました。その一番最初の項目に、消費者・顧客の満足と信頼を獲得するということが掲げております。第3期消費者基本計画においては、消費者市民社会の実現ということが重要課題となっていると認識しております。その中で、経団連といたしましては、消費者庁それから関係の団体の皆様と一緒に、消費者志向経営の推進に取り組むとい

うことで、傘下の企業に対して、消費者志向自主宣言の提出を会員企業に促しているということでもあります。

今回、消費者基本計画の見直しにあたって、一つ申し上げたいことがございます。第4期が2020年から2024年ということで、オリンピック・パラリンピック後となり、内外の経済社会のあり方が非常に大きく変化していくのではないかと、ということを考えております。その非常に重要なポイントとなるのが、「超スマート社会」、「Society 5.0」と言っております。今年の夏に閣議決定されました未来投資戦略の表題になっているものでございます。経団連を挙げて、このSociety 5.0の実現を推進しているところですが、あまり巷に流通していない用語なので改めて御紹介させていただきます。5.0というのは何かと申しますと、1.0が狩猟社会、2.0が農業社会、3.0が工業化社会、4.0が情報化社会で、5.0は超スマート社会でございます。政府がこれを成長戦略の一丁目一番地に取り上げていただいています。これは第4次産業革命と似たような内容で、IoT、AI、ロボットやビッグデータという技術を活用して社会が変わっていくということなのですが、これは産業だけではなくて、社会の抱える課題、例えば、消費者に近い環境の問題や教育の問題も、こういった先端技術を用いて解決していくと、その延長線上に、先ほど資料で御説明ございましたが、持続的開発目標（SDGs）の課題解決があると、経団連としては考えております。その中で、消費者ひとり一人が快適に、安心安全に活動できる社会を築いていけるのではないかと考える次第であります。

先ほど、シェアリングエコノミーの紹介がございましたけれども、大きく経済社会が変化していく中で、ただ単に消費者であるとか、事業者であるとか、そういった構図も大きく変化していく可能性がございますので、このようなテクノロジーとか、経済社会の大きな変化を踏まえた新しい計画を作っていただきたいと思っております。今後、このような観点から意見を述べさせていただきたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

【山本座長】 ありがとうございます。それでは、浦郷委員、お願いします。

【浦郷委員】 全国消費者団体連絡会の浦郷と申します。よろしく願いいたします。私ども全国消費者団体連絡会は、全部で48の会員団体がございます。地域の消費者団体、全国的に組織を持っている消費者団体、そして、消費者問題に関係することに取り組んでいるNPO団体を会員としておりまして、会員団体とともに日頃から消費者問題にいろいろと取り組んでおります。消費者基本計画というのは、私どもにとって一番の肝になるものでありまして、第3期消費者基本計画では毎年工程表を見直すということで、私どもの意見も言わせて頂いておりますし、パブリックコメントも実施されておりますので、そちらでもいくつもの意見を出させていただいております。平成27年につくられた第3期消費者基本計画を読ませていただくと、細かく書かれておりますし、改めて読み返してみても、これから先のことを見据えてきちんと書かれていると思えました。そうではあります、毎年の工程表に書かれている中身では、消費者行政というのは非常に幅が広いので、進んでいるものもありますけれども、なかなか進んでいないものもある。工程表でしっかりと取り組んでいますが、KPIの定め方自体も数だけでいいのだろうか、そこからどのような変化が現れているのか、そこをきちんと見ていく必要があるのではないかと思います。ここは、非常に難しいところではあると思うのですが、なかなか進んでいないと感じております。また、パブリックコメントも毎年意見を出しておりますけれども、なかなか反映されない部分もありまして、残念に思います。

今回、第4期の消費者基本計画は2020年から2024年ということで、岩崎委員からもお話がありました、最初の年がオリンピック・パラリンピックの年ということで、そこに向けては経済的にも盛り上がっていくだろうし、消費者の暮らしも、そこに向けて気持ちも高揚するということがあり、消費もあがるだろうと思っております。オリンピック・パラリンピックが最初の年で、計画が始まる前に消費税も上がるでしょうから、社会の状況をよく見据えて今後の消費者の問題を考えていかなければいけないと思っております。その点で考えますと、今回の資料4ですが、第3期消費者基本計画に沿って作っている資料ですので、違和感を持ちました。さらにその先を見据えた資料を出して

いただきたいなと感じております。私どもでも考えていきたいなと思います。

また、今回の資料5ですが、消費者基本計画に基づいて進めていった進捗状況は書いてあります。事前に資料案をお送りいただいたので、私どもの事務局の中でも話をしたのですが、どうも消費者庁がやったことしか書いていないのではないかという印象を持ちました。消費者行政というのは、消費者庁中心に進めるものですが、いろいろな省庁が関わるものだと思います。例えば、私も、厚生労働省の食品衛生の検討に関わっております。食品衛生に関すること消費者に関連する問題でもありますし、消費者庁だけでなく、厚生労働省、農林水産省や環境省も関連すると思います。消費者行政全体を見据えた進捗の状況について示してほしいと思います。消費者庁は消費者行政の司令塔としてがんばっていただきたいと思いますので、省庁を超えた連携や一体的な取組ができるようお願いしたいと思います。

今回、第4期の消費者基本計画のあり方というところから関わらせていただけるということで、今後も消費者問題において、本当に消費者の権利が守られて、消費者の安心・安全が守られるようなものにしていきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

【山本座長】 ありがとうございます。それでは、小島委員、お願いします。

【小島委員】 はじめまして。連合総合生活開発研究所で客員研究員をしております、小島と申します。私どもの研究所は、働く者のシンクタンクであります。働く者としては、消費者でもありますし、生産者・サービスを提供する側、両方の立場を持っております。そのため、これからの第4期の消費者基本計画策定に向けての議論の中では、こういう両方の面から発言できればよいと考えております。その観点から、第4期の計画策定に向けて、本日は3点ほど発言をしたいと思っております。

1点目は、これからの情報通信社会の進展に伴う消費者保護の体制整備についてであります。インターネットショッピング、仮想通貨やフィンテック、あるいはシェアリングエコノミーなど、今後急速にこういう分野が普及することになりますので、それに伴って消費者トラブル、被害も生じてくるだろうと思っております。そのために、この情報通信社会の進展に対応した消費者保護施策の整備・充実が極めて重要なテーマになってくると思っております。特に、そういうトラブルへの相談としては、新たな契約に対応できるような国民生活センター、あるいは地域の消費生活センターでの相談員等の人員確保と質の向上が極めて重要なことになってくると考えております。現在、人手不足というような中で、こういう人材を確保するためには、雇用の安定と処遇の改善は極めて重要なテーマではないか、そのための予算措置も不可欠ではないかと思っております。

2点目は、ライフサイクルに応じた消費者教育の充実と法整備という点であります。これも、御説明ありましたように、これから超高齢化社会を迎え、ちょうど2024年、2025年というのは、高齢者人口の一つのピークを迎えます。それに応じて、認知症高齢者も増大し、高齢者をめぐる各種の契約トラブルが増加していくのではないかと思います。それから、民法の成年年齢引き下げに伴う消費者被害も懸念されるところであります。その意味では、学校教育、社会教育との連携をはじめ、世代別の消費者教育の充実が必要になっていくのではないかと思います。しかし、消費者教育だけでは十分対応できないこともあろうかと思っております。その場合には、契約等の知識が必ずしも十分でない高齢者、若者に対しては、特別な保護、法的な保護制度を検討すべきではないかと思っております。この問題については、消費者委員会のワーキンググループの報告も出ておりますので、そういうことも十分考慮すべきではないかと思っております。

なお、消費者による悪質なクレームや暴力案件といったことも生じてきておりますので、これに対する消費者教育あるいは啓発活動も重要なテーマであろうと思っております。この問題については、私の親元である連合本部が近々悪質なクレーム等に対するアンケート調査を行うことになっておりますので、一定のとりまとめができ、機会があれば、その調査結果についても報告していきたいと考えております。

3点目は、公益通報者保護制度の普及の問題であります。最近、名だたる企業の不祥事が頻発し

ておりますが、企業統治、コーポレートガバナンスが十分に機能していないと考えております。そのため、消費者の被害の事前防止、あるいは消費者の被害の拡大防止の観点から、企業内部の従業員等による通報者保護のための公益通報者保護制度の普及、ならびに各所管省庁の通報窓口体制の一層の充実が必要ではないかと思っております。

こういう視点は、まさに生産者・サービス提供者と消費者という両面の立場を持つ労働者、あるいは労働組合の役割であろうかと思っております。今後、そういう観点から、第4期の計画策定に向けて発言をしていきたいと考えております。

【山本座長】ありがとうございました。それでは、川廷委員、お願いします。

【川廷委員】私は博報堂のCSRの担当部長をしております、川廷と申します。よろしくお願ひいたします。一企業のCSRの担当者がここに座ることに非常に緊張しております。私どもは皆様がお決めになった法律を遵守しながら、多くの企業の、消費行動を促すようなキャンペーンのお手伝いや、マーケティングのお手伝いをさせていただくような立場にあります。ですので、このような場で発言することは我々にとって貴重な機会でもありますし、また、皆様の注目を集めてしまうのではないかと考えております。コミュニケーション会社として、いろいろな企業のパートナーシップの中で、このような取組を進め、いろいろな消費行動を促したり、これからの社会をシミュレーションしたり、様々なことで皆様の生活をデザインしていく、といったことをしていく会社であります。博報堂は、そもそも、「博（ひろ）く華客（かきやく）に奉仕（ほうし）（報酬）する」という企業理念を持っておりまして、そこから社名が由来しております。その下に「生活者発想」というキーワードで、1980年代から消費者という言葉は大事ですけれども、生活をデザインする人として消費者を考えていくということで、そういった言葉も使ってますね、多くの行動デザインをしていくようなことをしております。ですので、先ほど、消費行動、消費者を取り巻く環境として様々な社会課題が取り上げられておりましたけれども、それぞれが、日々の我々の社会課題が業務そのもののテーマになっておりますので、これをそれぞれ深掘りしてこの先を考えていく、この検討会で私自身のできることを考えていきたいと考えております。特に、今回はSDGsに関してポイントがあるかと思っております。それで、今回、委員に呼んでいただいたのかなというふうに思っております。私自身は、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンという、企業の社会的責任を担う立場の人々が集まる組織の中で、SDGsのタスクフォースのリーダーを拝命しておりまして、企業の中でSDGsを推し進めていくことを検討して、いわゆる企業の中期経営計画の中に、サステナビリティやSDGsの考え方を取り入れ、未来に貢献できる企業づくりを進めていくことをお手伝いできるように、いろいろな企業の方々と話し合いをさせていただいている立場でもあります。その中で、お聞き及びとは思いますが、SDGsそのものはいわゆるESG（環境・社会・ガバナンス）投資、いわゆる中長期投資ですね、これに資する取組として注目されております。SDGsが採択されたその日に、安倍総理が、GPIFのPRI（国連責任投資原則）への署名に言及しておりまして、それが、投資家から見ればESG投資、企業のアクティビティから見ればSDGsという、合わせ鏡になるような形になってきていて、特に、経営者の中で、SDGsに関してESG投資の一つの答えとして具体のアクションを行うことが重要であるとする経営者が非常に増えてきています。先ほど経団連の岩崎様からもお話があったように、Society 5.0に照らし合わせてSDGsを見せていくということも打ち出されておりますので、よりそれによって拍車がかかるのではないかと考えております。ですので、先ほど、消費者志向経営の宣言というのがございましたが、この中で当然、この話は重ねあわされていくであろうということが容易に想像できますし、そういったことで、企業経営の観点からも、この検討会の中での議論が重要なのかなと感じております。SDGsの大事なところは、国連が決めて各国が賛成したというだけではなくて、議論そのものが、世界中の各セクターから練り上げたものであって、官民連携、外務省はPPAP（Public Private Action for Partnership）と語呂合わせをしましたけれども、日本政府も取組をしておりますが、実施指針も全省庁横断で、一旦日本の政策を棚卸しして、SDGsに

紐付けるということで、SDGs とはいったい何なのか、日本のどのような制度・政策に紐付いているのかというのを見せたのが実施指針というふうに理解しておりますが、あれが SDGs の達成に資するというのではなくて、まず SDGs を理解するためのツールとして実施指針ができていると理解しています。ですので、今後、実施指針の議論が進む中で、本質的な SDGs の解決、つまり、今後の検討会で議論されることも多分に重なっていくのだろうと理解しております、そういった形で、SDGs をうまく使いながら、この計画の検討が進めていけるとよいのかなと、個人的には思っております。多分、先ほども申し上げたとおり、ボトムアップで練り上げたものですので、消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成というところから、もしかしたら、より主体性を持った消費行動ということになっていくのではないかな、そういったことも検討しなければいけないのではないかなというふうに思っておりますし、あとは、表示の充実と信頼の確保という部分でも、いわゆる第三者認証、国際認証というものの認知が非常に日本の市場では低いという状況でありますけれども、こういったことも合わせて検討していくことになるのかなというふうにも考えます。

企業の立場では、そういった視点で関わっていきたく思いますし、個人の立場でも、先ほどの越境 EC という言葉は、改めて自分もついつい消費意欲が増してですね、ほしいと思ってクリックしたものがあやしい日本語だったりしてですね、これは本当に日本のサイトなのか海外のサイトなのか分からないという経験もしております、実はその商品は届いておりません。そういったこともありますので、やはり消費者自身と申しますか、私自身も当事者として、この越境 EC という言葉は「自分ごと」としておりますし、おそらく、こういった社会課題を身近な問題、「自分ごと」として捉えて議論することが大事なのかなと改めて本日の資料説明を聞いて実感したところでありますので、そのような感覚で、この検討会で私どもががんばっていきたく思っております。ありがとうございました。

【山本座長】 ありがとうございました。それでは、坂本委員、お願いします。

【坂本委員】 鳴門教育大学の坂本有芳と申します。私は、国立大学法人の教員養成大学で、学校教育の場で消費者教育をどのように行っていくか、内容や方法を日々検討しています。それと同時に、消費者庁の徳島オフィスで、研究プロジェクトにも携わらせていただいております。

消費者教育の充実を考えているわけですが、教育のフィールドを3つに分けられると考えております。一つ目は、学校教育の段階、小学校から高校までですね、家庭科教育での消費者教育を充実させていくということが非常に重要なのですけれども、家庭科教育というのは限られた時間ですので、その中で効果的な教育を行っていくためにはどうすればよいのか、日々変わっていく新しい状況を踏まえて知識を付けるというだけでなく、しっかりとした消費者としての態度を形成するような教育を考えていかなければならないと思っております。

二つ目は、大学教育の中で消費者教育を充実させていくというのも大変重要なこととして、徳島県に消費者庁のオフィスができたということで、本学も、本学自身での消費者教育を充実しなければいけないということで、今取り組んでいるところですが、大学のカリキュラムを変更するのにも壁があったりするので、やってみて、これはやはり重要だという認識が教職員の中で広まっておりますので、早くカリキュラムの中にしっかりと位置づけ、大学の中で消費者教育を実施していけるように検討していくことが大事だと感じています。

そして三つ目は、親教育、生涯教育の場で消費者教育を充実させていくということです。やはり、学生たちに、家計の管理のことや食品安全のことを伝えていても、なんとなく「他人事」ということになってしまいますので、お子さんが生まれたということで、食品の安全に関することとか、学びたいという意欲が高まるように思うのですが、そこでの学ぶ場というのはあまり充実していないように思います。ですので、生涯教育を担っている自治体の部門などと連携して、生涯教育、親教育の場でいろいろ学べるような場を、いろいろな団体や地域と連携して充実させていくということは非常に大事ではないかと考えています。

そして、私自身の問題意識としては、情報通信技術が発展して普及していくことで、近年は非常に ICT 利用の低年齢化もおこっていて、子供たちが長い時間利用するということがよく見られます。中学生などは多くが3時間以上毎日するというような感じで、寝るのが遅くなったりするというような生活習慣への悪影響も懸念されます。消費者としてスマートフォンを購入して無制限に使えるような状況については、フィルタリングを設定しなければいけない、親がコントロールすべき、と言われ、無制限に使える状況に関しては、学校現場からは疑問の声が出ていますので、子供たちへの影響をしっかりと把握していく、そして、場合によっては、事業者にも協力を要請するというようなこともあるのではないかとということにも関心を持っています。以上です。

【山本座長】ありがとうございました。それでは、柴田委員、お願いします。

【柴田委員】失礼します。愛知県から来ました。愛知県で、消費者行政の担当課長をしている柴田でございます。本日は、委員の方が大学の先生やシンクタンクの方ということで、計画を作る上で、グローバルな意見が多くなるのではないかと考えており、現場の行政の関係者は私一人ということで、心細く感じていましたが、観点としては少し狭まるかもしれませんが、消費者庁の方々においても、消費者行政の核となるのは、消費生活センターであるとの認識があると思いますので、その観点からですね、ちょっと発言させていただければと考えております。消費生活センターにつきましては、第3期の基本計画の前に、地方消費者行政強化作戦というものを定めて、県だけでなく、市町村に消費生活センターを作って、身近な窓口で気軽に相談できる体制が大切だという形で進めていただきました。そのために、消費者行政の交付金を、基金からはじまって、付けていただいて、8年経過しまして、消費生活センターは、愛知県においても5万人以上の市ではほぼできるという状態でございます、全国的にもほぼできたということですので。センターができるということは、市町村に相談員の方が張り付くということです。その面では、強化作戦の成果というのとは違うのですけれども、実際見てくると、県でも相談員の方というのは、30年やっているとか、ずっとやっていただきまして、我々からすると、非常に意識が高く、消費者のためという意識が強いです。こういった方々にやっていただいて、育ててというのは非常に重要なのですけれども、消費者行政強化作戦の中で、消費者教育とか、見守り、高齢者の方を被害から救済するための見守りとかを掲げているのですけれども、これらを相談員だけでできるかということ、やはり難しい、支える行政の職員が育っていかないと、難しい。行政の職員と相談員が一体となって取り組むわけですが、我々の県は専門の課がありますが、市町村は、ほとんど兼務の方ばかりです。愛知県内でも、産業課が消費者施策を担当しているようなところが半数くらいあり、行政体制が弱いというところがございます。こういったところをどうするか。消費者被害の救済といったときに、相談を充実するというのもありますけれども、これを一歩進んだ見守りとか消費者教育ということになりますと、なかなか市町村の体制は不十分ではないかなと、私は思っているものですから。センターはできましても、センター長にしても、他の職務と兼任のところはまだ多いという状況でございますし、まだ不十分なのではないかと思っております。

消費者庁には、この強化作戦を始めとして、非常に先導していただいたところでして、相談員についても、相談員資格を法律に位置づけ、質の向上を図るといった対応をしていただいたところですが、消費者行政を担う行政職員への対応もあってよいのではないかと思っております。

消費者基本計画も3期ということで、項目数も増えてきていて、だんだん総花的になってきていますが、愛知県でも、国の計画に即して消費者政策に関する計画を作るのですが、それを作るとどうなるのかと上層部の理解をえにくいことがあり、短絡的に目に見えるものがないといけないというわけではありませんが、消費者行政を実施したときに、具体的にこういうメリットがある、ということを実際に考えていく必要があるのではないかと思います。この計画を策定するにあたって、国民に PR するポイントは何かということも委員の皆様から教えていただいて、いい計画になればと考えておりますので、よろしく願いいたします。

【山本座長】ありがとうございました。それでは、千葉委員、お願いします。

【千葉委員】大阪大学の千葉でございます。専門は、民法、消費者法、そして、金融法ということになります。消費者庁との関係では、消費者教育推進会議の会長代理をしております。先ほど来、消費者教育についてお話が出てきておりますけれども、このあたりについても関心を持っているところでございます。

日頃から研究している分野から見た場合に、今後の基本計画に何を期待するかという点を中心に、お話をしたいと思います。

5点ほどあります。最初に、Society 5.0、あまり普及していないということでしたが、4.0と何が違うのかということをもまずは申し上げたいのですが、4.0は、情報のデジタル化ということだと思っております。5.0でさらに違う段階があるとすれば、情報のネットワーク化がさらに進むということになるかと思っております。この点がこれからかなり恒常的に消費生活に変化を与えるのではないかと考えております。情報のネットワーク化が消費生活に質的变化をもたらす可能性があるということをもまず認識した上で政策立案するということが必要だろうと思っております。

今日のこれまでの進行の中でもトピックがいろいろと出てきたのですが、仮想通貨の話がまず出てきました。仮想通貨は、先ほど御紹介ありましたように、資金決済法で、決済手段として位置づけができたということです。これは先ほどの話でいいますと、価値情報のデジタル化を電子マネー以外にも認めることまでできていることを意味することになります。どこでどう活用するかについてはこれからの話ということになります。

それから、フィンテックのところでは、決済・送金サービスといったようなもの、それから、シェアリングのサービスが出てきたのですが、これは全てプラットフォーム型のビジネスと言われておまして、このプラットフォーム型のビジネスの場合、これまで考えられないことがいろいろとおきていると言われております。産業組織論という視点からいえば、組織の市場化という現象がおこなっていることになります。要するに、一つの企業の中でやっていたことをアウトソーシングして、独立した企業体の中で役割分担をしていくと御理解いただいたらよいかと思っております。同時にアライアンス化も進んでおまして、企業が役割分担をした上で、情報のネットワーク化によって、契約を介して企業がつながるということになります。そうすると、どういう状態になるかと言いますと、独立の主体がそれぞれ役割を果たしながら、全体として一つのサービスを供給することであり、消費者の方からすると、商品やサービスを購入したときに、自分が取引をした事業者の背後にたくさんの事業者がいて、どの主体とどのように紛争を解決すればよいかよく分からないという状態になるということになります。このように、ネットワークを介してたくさんの企業主体が結びついているというのがSociety 5.0で想定されている社会の一つの特色でありまして、このような状態に対して、どのような消費者政策を展開するのが非常に重要な問題となってくると思っております。

併せて、先ほどIoTという考え方が出てきました。IoTは、基本的に、情報のネットワークと非常に関連しておまして、個人の生活情報や消費情報が情報のネットワークを通じて、外に出ていくということになります。そうした情報をAIで分析して、全体の消費行動を把握し、適切な商品やサービスの提供につなげていくという構想だということになります。これは非常にハッピーな状態でもあるのですが、法律的には、個人情報保護法の視点・知見を備えた消費者施策を展開して必要があることにはなるのではないかと思います。

また、メルカリのようなシェアリングビジネスについては、C to Cだということになっているのですが、情報を媒介するネットワークの提供者であるプラットフォーム事業者がBになっているのです。このような視点がないと、シェアリングビジネスについて消費者政策がどのように展開したらよくなるか分からないということになっていくだろうと思っております。

まとめますと、消費生活において進展する情報のデジタル化とネットワーク化に対して消費者政

策をどう考えるか、これが一点目です。

二点目ですが、これまでの基本計画では商品が中心であったのではないかと思います。柱を見ますと、「安全な商品」、「安全で安心な商品」を選べるように表示をする、商品が越境して供給された場合にどうするかということで、柱の間につながりが見えるのですが、先進国では、経済の中心がサービスになっており、サービスが中心になっている消費について一貫した消費政策が志向されているかというのが二点目です。

三点目は、「救済」と「予防」が出てくるのですが、相互に関連付けられていないのではないかと思います。被害救済がこれまで重要であったということもあって、被害救済については様々な取組がなされてきました。適格消費者団体の仕組みやADRの活用などが進んできたわけですが、被害は発生しない方がいいわけですから、予防が重要なわけですが、被害を予防するための政策が教育だけなのかということをもう一度考える必要があります。適格消費者団体の差止め請求と行政の執行を連関するというような視点が、予防の視点として非常に大事になるのではないかと思います。まとめると、消費者の権利の実現という観点で、予防から救済までを一貫して議論するという取組が重要だということになります。

四点目ですが、消費者市民社会という考え方と大きく関係しております。消費者市民社会は、消費者に、市場でしっかり正しく選んでもらうことが前提になります。そうすることによって公平で効率的な企業運営ができ、最大の社会余剰が生まれるという考え方がベースになっていると考えられます。そうだとすると、類似した取引やサービスについて各省庁で規制のあり方が相違するというのは事業者にとっても、消費者にとってもベターではないという問題が出てくることになります。消費者の側からすれば、同じような商品を買うのに、買い方が少し異なると守られる範囲が異なるというのは困りますし、企業の側からすれば、同じような商品やサービスを提供するのに、各省の規律のあり方が異なるのは社会的コストを増大させることになります。消費者庁は消費者安全法の運用によって業際での活躍が期待されているのだとすれば、規制基準の統一的な方向性をしめすことが必要だということになります。各省に権限があり、既に法律がある場合、監督自体を一本化するの是非常に難しく、現実的でもないでしょう。しかし、消費者庁としては、規制基準の統一的な方針を示すことは必要なのではないかと思います。同時に、それは私法的なルールについても同じで、日本は、業法を中心として、業規制を通じて消費者の権利を守っているということになりますが、消費者主権ということを考えるのであれば、市場で守るべきルールは何なのかという標準を示すということも非常に重要ではないかと思います。このあたりの規制の改革のあり方ということも重要ではないかと思います。

最後になりますが、先ほど来、成年年齢の引下げに伴って若年層が被害を受けるのではないかと、高齢者のところで被害が出てくるのではないかと、あるいは、障害者の被害の問題などが出てきたのですが、個別の対策だけではなく共通した視点を持つべきではないかと思えます。EU法では、現在、「脆弱なる消費者」という概念の下、自律しようと思ってもできない者に対して、一括して支援をするという方向で動いています。そうした共通した視点を持った政策立案も必要であろうと思えます。以上5点、たくさん申し上げましたが、よろしく願いいたします。

【山本座長】ありがとうございました。それでは、中原委員、お願いします。

【中原座長代理】中原と申します。私は東北大学で行政法の研究・教育に携わっております。また、消費者委員会で今年の8月まで委員を務めておりまして、最新の工程表の改定などにも、消費者委員会の委員として関与したことがございます。

そういった経験はありますけれども、法律学というのは、具体的な問題が発生したときに解決していくということが中心になりますので、今回のテーマにつきまして、2020年からさらに5年後を見据えた計画であり、しかも、本日御説明がありましたように、消費者問題というのは非常に多岐にわたり、また、経済・社会の変化に対応しなければならないということを考えますと、正直に申

し上げて、まだ、どのような角度からアプローチすべきか、私自身考えが定まっておらず、皆様のご意見をお伺いしながら考えていきたいと思っております。

私が消費者委員会の委員として、また、行政法の研究者として、関心を持っていたテーマについて申し上げますと、消費者行政の執行に関わる制度や体制の問題がございます。成年年齢の引下げという問題が一方であり、他方で、高齢者が能力の衰えや不安を抱えている中で、いろいろな消費者問題が起きていることを考えますと、消費者行政の執行力を高めていくことは重要な課題であると考えております。これにつきましては、特定商取引法の執行の体制につきまして、実際に携わっておられる地方自治体の職員の方々からお話を伺う機会があり、現行の制度でうまく機能していない部分があるのではないかと検討を行った経験があります。もちろん、予算や人の問題もあると思いますけれども、今の制度ではうまく調査や執行ができないのではないかとか、ノウハウの蓄積ですとか、いろいろな問題があるということも感じました。

また、もう一つ、行政の執行の問題で言いますと、食品表示関係で、トクホとか機能性表示食品といった制度は、消費者の関心も非常に高く、注目されているところであると思っておりますけれども、必ずしも、国民に正しく理解されていないのではないかと思います。トクホと機能性表示食品がどう違うのかというのは、行政法的には許可制と届出制の違いというのがあるのですが、なかなか一般には、許可と届出の違いが理解されているのかということもありますし、制度上も、必ずしも法律で制度がきちりと整備されているわけではない、あいまいな位置づけのまま運用されている面もあると思っております。また、制度の問題とも関係しますけれども、必ずしも十分な執行が行われていないのではないかと、適切な表示が行われていない場合にきちんとした対応がとられているかどうか、そういったところにも関心をもっておりました。

高齢者の問題で言いますと、高齢者の抱える様々な問題に総合的なサービスをパッケージで提供するような事業が出てきているのに対して、行政の監督が、縦割りの問題もあって、どこの省庁がどう対応するのかが明確になっていないという問題にも携わったことがありました。そうした消費者行政における体制と執行の問題に、行政法的には関心を持っております。

ただ、この検討会につきましては、最初に申し上げましたとおり、より幅広く情勢を見据えていかなければならないと考えておりますので、今後勉強していきたいと考えております。よろしくお願いたします。

【山本座長】 ありがとうございます。それでは、宮木委員、お願いします。

【宮木委員】 第一生命経済研究所の宮木由貴子と申します。私は、昨年度・今年度と、事業者団体である一般社団法人日本ヒープ協議会の代表理事を務めており、ここで企業の声を集めながら、第一生命経済研究所では、消費者の研究をしています。消費者と企業の双方の視点から気付いた点を3点ほど申し上げます。

まず、一点目は、消費者というものの把握の仕方について、今後よく検討していく必要があるのではないかとことです。先ほどもお話がありましたが、今日の消費者は意識・価値観が非常に多様化しています。それにより、消費者の「マジョリティ」なるものが不在となり、「消費者の意見を代弁する」ということが難しくなっています。何をもちて消費者の意見とするかが非常に難しい状況にあるのです。そういうところからも、今回の委員会は、非常に多様なメンバー構成となっているのだと思いますが、消費者像の把握においてはなるべく多様なところから意見を収集する必要があると感じています。今までですと、「若者」「中高年」「高齢者」というようなくくりで捉えられてきましたが、若者も非常に細分化されておりますし、例えば中高年といったときに、40歳代前半と後半でまったく傾向が異なります。40歳代前半は団塊ジュニア世代で、40歳代後半とは嗜好が大きく異なるのです。時代背景やこれまでの経験といったところも踏まえ、世代という観点で捉える必要もあるのかもしれません。また、高齢消費者に関しても、人生100年といわれる中で高齢期が非常に長くなっており、一概に「高齢者」と一括りにできないというところがございます。この辺

りを織り込んだ消費者像の把握が必要です。

2点目は消費者志向経営についてです。今日の企業においては、消費者の声をしっかりと受け止めていこうという動きがありますが、消費者の声を企業活動に活かしていくことは、企業にもメリットがありますし、消費者にもメリットがあります。よって、消費者志向経営というのは、企業にも消費者にもいいことであるという認識の下で推進されていくものであると感じています。先ほど1点目として、消費者の声を収集するのは非常に難しいと申し上げましたが、企業は自社の顧客情報を持っておりますので、例えば企業間連携などを通じて、今日の消費者像が立体的に見えてくる部分があるのではないかと感じています。人口が縮小傾向にある日本国内の市場でパイの奪い合いをするよりは、企業が連携して新たな市場を作っていくとの視点で「消費環境をつくっていく」という観点が必要でしょう。想定される消費者トラブルの予測・回避・対応をするという視点だけでなく、ポジティブな消費環境を自ら構築していくという視点が必要と感じています。

3点目ですが、私は内閣官房と経済産業省それぞれの自動運転に関する研究会に参画しているのですが、現在この領域では消費者視点が不十分であると感じています。特に、自動運転に関して、消費者が過度な期待を抱いているケースが散見されます。表示や消費者への情報発信に関わる部分については消費者庁でもしっかりと見ていただきたいと感じています。また、今後自動車の領域でも「シェアリング」が進むとされる中、消費者がいろいろなタイプの車両に乗ることを想定すると、仕様がメーカーごとに様々になっていることは安全・安心面においても非常に懸念されることです。販売店での消費者への説明・取引というところでも、今後気になるところがあります。加えて、自動運転の普及と製造物責任法というところにもこれから注目していかなければならないと感じております。例えば、AIを搭載して自ら学習したシステムがトラブルを起こしたときにどのような法的問題が生じて、どのように解決するのか、「通常有すべき安全性」が自動運転においてどの程度求められるのか、といったところが今後課題になっていくと思います。消費者基本計画として、これからの5年間を考えたときに、大きく注目してよいポイントであると考えます。

以上3点でございます。

【山本座長】 ありがとうございます。それでは、最後になり恐縮ですが、森光委員、お願いします。

【森光委員】 ありがとうございます。お茶の水女子大学の森光康次郎と申します。よろしくお願いたします。私の所属が長くて、自分でもよく分からないのですが、具体的には、食品と栄養化学、すなわち、食べ物と栄養に関する教育をしております。実際に、学部では、管理栄養士の養成をしております。また、坂本先生御所属の鳴門教育大学と同様、お茶の水女子大学はもともと東京女子師範学校でございますので、家庭科教育、子供教育などを担う大学でもございます。そういう中で、私が、今回、基本計画を作るという大きな委員会に呼ばれたのは、JASの調査委員会に3期6年参画していたり、原料原産地表示の検討会の座長をしたりということで、一貫して、食品の成分や表示の仕方、先ほど、中原座長代理から、トクホと機能性表示食品についてコメントがございましたが、そうしたところに深く関わってきている人間です。そういう意味では、私は、食品の表示や、それを取り巻く信憑性、安全性、安心といった点について、今回も強く意見が言えればと考えています。

先ほど、千葉委員が質問してくださったように、自分でもあらかじめ勉強し、また、事前に資料案の送付がありましたので、目を通しましたところ、消費者庁ができて、2期、3期と来たときに、1期では教育的なところや、安全・安心をつくっていきましようといったところが強調されており、2期に入って計画の作りが変わって、一気に細分化したと申しますか、より具体的になって、社会経済情勢を捉えていくものとなり、3期になると、千葉先生もおっしゃるように、これからどうするの、ということで、「表示の充実と信頼の確保」と書かれている部分は継続するのかなど、勝手に思っている次第です。そういう意味でいけば、その流れでいけば、消費者庁ができてリーダー役で縦割りの省庁をまたいで取り組んでいる中で、今回のキーワードについては、勉強する中で感じる

ところは、SDGs であり ICT といったもの、情報の伝達とか伝達されたものについての対応、これを私の立場から考えると、表示というと食品に書かれている表示だけなので、web 上に書かれているものも表示であるし、大きなくくりでいうと伝達方式とか伝達方法、今 20 歳代の人が年をとっていく中で、私もスマートフォンを使いますが、先を見通せるかどうか、それは専門の方ががんばっていただければと思うのですが、なるべくリスクがなく、そして、第 3 期にもありましたように、「経済の好循環」があつての安心・安全、そして、過去にはそういったこともあったのですが、オリンピック・パラリンピックの後、急速に景気が冷え込むということの無いように、過去のオリンピック・パラリンピックではそういうこともありましたので、日本だけは急速な冷え込みのないように、うまく経済が循環するように、そして、経団連の方も委員に入っていたいておりますが、企業側にも配慮する形での法整備などをし、そして、消費者にも理解できるようなところを厳しくみてもらおうというようなことをつめていければと思います。よろしく願いいたします。

【山本座長】 ありがとうございます。5 分間という短い時間で御意見を頂戴し、恐縮でしたが、多様な視点から多様な御意見を出していただきました。私が伺ったところでも、今後の課題のところ、Society 5.0、SDGs、自動運転など様々な観点をお出しただけではないかと思えます。引き続き、次回以降、先ほども申し上げましたように、それぞれの委員からプレゼンテーションをして頂くということで、もう少し詳しく、それぞれのご関心について掘り下げていただく機会を持ちたい、そして、発表いただいた内容に基づいて議論するという場を持ちたいというふうに思っております。本日につきましては、時間もまいったようでございますので、この程度にさせていただきます。それでは、次回の日程等について、事務局からお願いします。

【企画調整官】 事務局でございます。今回は、12 月 8 日、午後 1 時からを予定しております。場所は、この庁舎内でいずれかの会議室を確保する予定でございます。また、プレゼンをして頂く委員の皆様につきましては、別途御連絡をさせていただきます。

【山本座長】 ありがとうございます。第 1 回の検討会から大変熱心に御議論をいただき、ありがとうございます。それでは、これで本日の検討会を終了したいと思います。

以 上