

## 第 1 回検討会でいただいた主な御意見

### 1 今後の経済社会の方向性について

○東京オリンピック・パラリンピック競技大会の後、経済社会は大きく変化するのではないかと。その際のコンセプトの一つが、第 4 次産業革命により形成される Society5.0、すなわち、「超スマート社会」であり、産業のみならず、社会の抱える課題を解決していくもの。SDGs の概念は、この延長上にあるものであると考えている。

○事業者においては、SDGs を ESG 投資の一つの解として取り組んでいるところも増えてきている。今後、この検討会での議論も、SDGs の議論と重なっていく部分が少なくなき、より主体的な消費者のあり方とつながるのではないかと認識している。

### 2 消費者行政の総合性や体系性について

○近年の価値観の多様化等により、「消費者」にマジョリティーが存在しなくなっており、何をもって消費者の意見とするかが難しくなっている。また、分析なども世代ごとに細かく把握していくなどの対応が必要。

○消費者被害を予防する施策について、消費者教育のみでは十分でないように感じられる。法制度の執行と、適格消費者団体による差し止めとを関係付けて考えるなど、予防から救済に至るまでの一貫した考え方を構築すべき。

○消費者市民社会というが、消費者に関わる規制の考え方が類似の制度であっても、所管省庁間で相違するのでは、社会的ロスも大きい。規制の基準を統一化すべきではないか。

○若年者、高齢者、障害者といった社会的に配慮の必要な主体への統一的な観点を持つべきではないか。EU では、脆弱な消費者という横断的な政策概念が形成されている。

### 3 現行の計画の実施状況の評価等について

○現行計画に改めて目を通すと、KPI のあり方を含め、なかなか進んでいない部分もあるように理解している。

○近年では、財を消費するよりも、サービスを消費する割合が高まっている。現行の計画は、そうした消費の動向と整合しきれていないように見える。

## 4 個別分野の現状や取組の方向性について

### (1) 消費者の安全の確保

○スマートフォンが高齢者に普及してきている一方、外国のサイトに不用意にアクセスし、オンラインの契約が解約できなくなるケースなど、身近なところで海外との接触が生じ、同時に、消費者被害が生まれることがある。そうした事象の発生抑止が必要。

### (2) 表示の充実と信頼の確保

○第三者認証に関する表示について、我が国では認知度が低い状況。対応を検討すべき。

○食品表示ということだけでなく、情報の伝達や伝達された内容に関わるリスクが全体的に少なくなるようにしていくことが必要ではないかと感じている。

○これまでの経験では、表示に関する制度（特定保健用食品、機能性表示食品の制度）について、必ずしも正しく理解されておらず、また、あいまいなまま運用されている面や執行が不十分な面もあるのではないかと感じている。

### (3) 適正な取引の実現

○仮想通貨については資金決済法により制度的に手当てされたが、どのように使っていくかはこれからになる。また、FinTech やシェアリングエコノミーについてはプラットフォーム型の事業モデルを想定しており、企業間の分担関係やアライアンスの増加に応じて活用されていくことが見込まれる。消費者にしてみれば、財やサービスを購入すると、その後ろに多様な関係者が存在するというケースが増加するため、消費者行政としての対応も図られるべき。

○特定商取引法の執行体制などを検討してきた経験があるが、制度面での課題点がいろいろ存在すると感じている。また、高齢者のサポートサービスへの対応を検討した経験もあるが、所管関係などが整理され、的確に推進されることが必要と感じている。

### (4) 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

○自立した消費行動が確立されるようにしていくには、被害情報のさらなる普及啓発が必要と考えるが、実態としては、体系的な消費者教育を進めていくにあたって、高校との連携が課題となっている。

○消費者教育については、高齢化への対応、若年層への対応と、世代別の取組を強化することが必要であり、特別な保護の仕組みも考えるべきではないか。

○消費者教育に関し、学校での義務教育における対応、大学教育でのカリキュラムの充実、

親御さんへの教育を含む生涯教育と、3 つに分けて充実・強化の方向性を考えるべき。

- ICT の活用の低年齢化、長時間化については、子供たちへの影響を把握する必要があると考えており、必要に応じ、事業者に対しても対応を求めるべきではないかと考えている。
- 消費者志向経営などの取組は、企業にも消費者にもメリットが存在する。企業には顧客データが存在することから、情報の共有と連携を図る工夫を進めるべき。

#### (5) 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

- 公益通報者保護制度の活用が図られるよう、制度の認知の向上や、各省の受付体制の強化に取り組むべき。
- IoT の取組が事業者により進められることで、個人の情報が外へ出ていき、それが AI で解析されることになる。個人情報保護の観点も備えながら施策を考えていくことが求められる。
- 越境 EC の問題など身近なところで消費者被害が発生しうる。検討会での議論を含め、「自分事」として、消費者問題が検討されることが重要ではないか。

#### (6) 消費者行政の体制整備

- 高齢者の消費者被害が増加しており、見守りのための取組が重要と考えるが、見守りネットワークの形成が進んでおらず、点を線に、そして、面的な広がりにつなげていくところまで到達していない。
- ICT の活用の広がりに伴う影響から消費者を保護することが必要であり、国民生活センター、消費生活センターの相談員の確保と質の向上が重要。
- これまで、地方消費者行政強化作戦を推進するため、消費者庁において交付金の仕組みが運用されてきたところであり、消費生活センターの形成が図られてきた。消費生活相談員には意識高く職務を遂行してもらっているが、高齢者の見守りなどについては、相談員のみでは対応が厳しく、行政側の体制確保も重要と考える。

### 5 その他

- 自動運転に係る取組が進みつつあるが、車両の売買等に従事する者や消費者が混乱することのないよう考慮しながら、自動運転に関する技術的な用語の統一化や、AI の行った判断に問題があった場合の取扱いについて、関係府省での検討が進められることを期待。