

2024 年 2 月 14 日

第 1 回 第 5 期消費者基本計画有識者懇談会

全国消費者団体連絡会 事務局長 郷野 智砂子

消費者法のパラダイムシフトが求められる中で、消費者基本計画も抜本的な見直しが必要です。第 5 期消費者基本計画について、消費者にとって安全で安心な暮らしを担保するためには消費者庁のみが施策を講ずるのではなく、各省庁においても当事者意識を持ちながら横断的な消費者基本計画の検討が進められることを期待します。

今回、取りまとめられた「第 5 期消費者基本計画に向けた考え方の整理について」は異論ありません。その上で、コメントをさせていただきます。

今回の計画策定にあたっての考え方について

- ・ 消費者法のパラダイムシフトが求められる中で、消費者基本計画も大転換を図る必要があるという観点で検討をスタートするのだと思います。第 5 期基本計画の策定実行にあたって、他省庁のかかわり方はどのようなものにしたいと考えていますか。

消費者政策が目指すべきところ（目標）について

① 消費者が信頼できる公正な環境の確保

- ・ 「事業者による自主的なルール整備や悪質事業者の排除」とありますが、きちんと信頼を得るために各業界で積極的に取り組んでほしいと思います。また、いかに悪質事業者を排除できるのかを事業者と共に考えていくことも重要です。
- ・ 悪質事業者の排除はもちろんですが、どのような事業者に対しても、消費者被害を発生させた場合には起こした事案の内容・程度に応じた罰則を与えるという視点が必要だと考えます。

② 見抜ける消費者の増加・消費者力の成長

- ・ 自ら学び行動する、自立した消費者の育成について、早い段階での将来を見据えた消費者教育が重要です。小学校（お金の使い方）、中学校（金銭管理、クレジット等売買の仕組み、消費者被害の背景）、高等学校（契約の重要性、責任ある消費）、スマートフォンを持つタイミング、など、段階に応じた消費者教育が重要だと考えます。
- ・ 「消費者力」の実践と消費者市民社会の構築について、高齢者や障がい者などに対して、地域で見守ることも重要です。またデジタル化が進んだ中で情報格差の問題もあり、きちんとそこにも目がいく社会でなければならないと考えます。
- ・ 「消費者の脆弱性」に焦点があてられる中、今回の提起は「合理的な判断のできる消費者」像によりすぎていると感じました。誰もが脆弱性を持つ消費者であるということを前提とした検討が必要です。

③ 持続可能で包摂的な社会の実現

- ・ 非対症療法かつ実効性の高い新たな規律手段の検討とあるが、実効性を確保するための分かりやすく、抜け道を許さない施策を盛り込んでほしいと考えます。

- ・ 事業者が悪質商法に手を染めることを躊躇させられるような法制度の整備が必要だと考えます。

2025 年度以降の消費者政策の進め方について

- ・ デジタルトランスフォーメーションについては、国家公務員自体の志願率が減少する中で重要な施策だが、制度検討においては利用者(消費者)にとってどうかという視点を必ず盛り込むことが必要だと考えます。
- ・ 消費者基本計画の EBPM 活用について、具体的にどのように進めるのか、また進捗に対して国民からの意見聴収を継続して実施するのかについて、確認したいと考えます。

以上