

第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会（第4回） 議事概要

日 時：令和6年11月26日（火）10:00～12:00

場 所：クロスコープ新橋内幸町（オンライン併用）

出席者：山本座長、大藪委員、柿野委員、蟹江委員、郷野委員、坪田委員、中川委員、西田委員、正木委員、宮木委員、村井委員

事務局：消費者庁 尾原審議官

消費者政策課 鮎澤課長、杉田政策企画専門官、羽田係員、宇津政策調査員

■議事次第

1. 開会
2. 議事（第5期消費者基本計画について）
3. 閉会

■議事概要

1. 開会

2. 議事（第5期消費者基本計画について）

第1章 消費生活を取り巻く現状の課題

～消費者政策のパラダイムシフトの背景～

・C2Cの売手側の保護について、記載が削られたのはなぜか。売主たる消費者の利益の擁護は、今日非常に重要なマターである。C2Cについて、もう少しスポットを当てても良いのではないか。

・日本から海外に行く旅行者の消費者意識について触れると良いのではないか。例えば、ハワイでは日本と異なり、プラスチックの入った日焼け止めは使えないので、ひとつの消費者意識として重要。

・在留外国人からの相談受付体制拡大を本計画中の目標にしていることもあり、インバウンドについてはファクトだけでなく課題の記載もすべき。

第2章 本計画における消費者政策の基本的な方向性と目指すべき社会の姿

・「消費者と事業者の関係を相対峙するものとして」とあるが、「健全で自律的なパートナーとしても構築する」という表現が正しいのではないか。

・事業者による被害の解決・救済に取り組んだことは「評価」できるが、消費者被害を出しているので、「後押し」や「再起」といった書き方にすべき。

・「常に制裁を科すのではなく事業者が不適切な状況を是正することを許容し評

価する仕組み」とあるが、「評価する」というよりも、「事業者の改善を支援する」といった記載にさせていただくのはどうか。

- ・「優良な事業者が萎縮することが回避される」とあるが、消費者もデジタルに対する不安等があり、行動が萎縮することもある。消費者も萎縮することを記述するか、マイナスな意味を回避する言い方にすべき。

- ・カスハラについて、極論ではあるが、正当な意見を伝える適切な方法を習得できない人は、意見に耳を傾けてもらえないと捉えられかねない。取引が複雑化していることや、高齢や障害等の理由により、うまく意見を伝えることが難しい方もいる。事業者が消費者の意見に真摯に耳を傾け、事業者は職域の消費者教育を通じ、消費者目線による対応力を育成することが大切であり、消費者も適正な意見を事業者に伝えるためには消費者と事業者双方の信頼関係が不可欠であると理解することが求められると記載いただいた方が消費者基本計画になじむのではないか。

- ・事業者における消費者対応の体制を充実させる点について記載いただきたい。

- ・「一人一人の消費者において、消費者環境に対する負荷が低い商品や」とあるが、環境に対する負荷が低い商品という意味合いであるため、消費者についての記述は不要。

- ・「情報モラル」の定義を記載すべき。例えば、総務省では「デジタルシチズンシップ」を「責任ある使い手」としている。

- ・「必要な分だけを購入する」「できるだけゴミを出すことなく資源を循環させる」と記載があるが、リデュース・リユース・リサイクルの3Rの推進のフレーズを使用した方が良いのではないか。

- ・「相談・苦情処理体制の整備・強化」について、前回までは「海外とのやりとりがある場合の相談・苦情処理」に見える書き方だったが、②を相談・苦情処理全体の話にまとめていただいた。「事業者における苦情処理の体制整備」を図る点は、しっかり書かれている。

- ・2040年に向けた目標にて、消費者と事業者の双方向のコミュニケーションが円滑に行われ、両者の共創協働の礎となって、カスタマーハラスメントのない形でより良い社会になっていくことを目指すといった記載が必要ではないか。

- ・相談員の方にもハラスメントがあり、なり手が無くなってしまっているので、行政に対するハラスメントについても消費者として意識を持つ必要があると記載いただきたい。

- ・子供の重傷者について、消防庁等のデータの利活用は将来の課題。

第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策

- ・地域における見守り活動と消費者教育の充実は分けて記載すべき。

- ・ライフステージに応じた消費者教育であったり、金融リテラシーの確保のようにイメージマップを盛り込みながら、消費者教育の内容を膨らませてはどうか。
- ・消費者団体の「活用」といった記述が残っているが、自立した組織に対しては適切でないため、修正すべき。

第4章 消費者政策における基本的な施策

- ・消費者委員会の意見にもあるが、消費者自身が金融・決済関連データにアクセスできなければ、事業者と対等の立場に立つことやより良い意思決定は困難。欧米など多くの国ではポータビリティ権やアクセス権が明文化されており、11月12日のデジタル行財政改革会議において、政府として金融領域を含むデータ活用制度の在り方について検討されたと聞いている。次期基本計画期間中に早期進展すべき課題であるため、記述を検討いただきたい。
- ・ダーク・コマーシャル・パターンについて、官民で連携し、その定義や防止すべきパターンを明確化する旨を記載いただきたい。
- ・自動運転の「事業化」ではなく、「社会実装」に変更した方がいいのではないか。
- ・本計画の自動運転の記載では、運転補助のADASは含まれないという理解でよいか。
- ・金融リテラシーについて、学習指導要領にいずれ入れていただきたい。
- ・コーディネーターは間に立つ人であり、消費者教育の地域の担い手や教員の研修や支援についての記載が不足している。
- ・食べ残しの持ち帰りについて、家庭の食品ロスにおいても、コンポストのように、消費者自身が食品循環資源の取組に参加できる仕組みがある。今後の施策としてコンポスト等の整備を記載していただきたい。
- ・食品ロスの話は出ているが、ファッション等の他のロスも非常に問題になっている。他のロスの扱いも触れるべきではないか。
- ・食品の安全性の確保について、これまでの取組を記載している印象。これに加え、「以上の規格はコーデックスの規格基準を参照し、新規設定など改定を進める必要がある」ことや、細胞培養食品、フードテック、気候変動対応、ワンヘルス等の研究推進をグローバル化に対応していくこと、いわゆる健康食品、錠剤、カプセル状食品についてガイドライン等にて安全性を高める施策を講ずる点を記述すべき。
- ・子供の安全確保について、窒息や誤飲等の記載が充実して具体的な政策も記載されているが、「例えば」と明示することで、その他に多くの事例があることを示していただきたい。

- ・多様なサービスの選択について、事業者保護の強化が、消費者保護とトレードオフになりかねない。

事業者保護に偏ることで、消費者の利益を毀損することがないようにしていただきたい。

- ・消費者政策推進のための関係部局間連携における消費者庁の司令塔機能についての記述が無いため、その点を強調すべき。

- ・消費者委員会は政府の諮問機関であり、役割と重要性の記述を充実すべき。

- ・警察のデータの利活用について、「関係部局間の連携」でうまく書いていただいた。

- ・消費者団体はネットで活動している小さい集団もあり、消費生活センターは消費者関連の活動の拠点になる。場や資材の提供についても記載いただきたい。

- ・第4期消費者基本計画の総括がされていないため、5年後の第6期を策定する際は第5期の総括をしていただきたい。また、第5期は第4期の報告的な要素も入っており、一部4.8期の計画になっているため、第6期では改善いただきたい。

- ・大学の研究者は非常に少ない中、小中高の家庭科や社会科とも連携し、教科間連携の中で消費者教育を入れ込むといったことも提案として入れていただきたい。

- ・今だったら金融教育の研修をしてくださいということになるが、毎回消費者教育が取上げられるのは非常に難しい。

3. 閉会