

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)
議事録

消費者庁消費者政策課

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)

議事次第

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

(オンライン会議との併用)

1. 開会
2. 議事(第5期消費者基本計画について)
3. 閉会

○事務局 それでは、定刻を過ぎまして大変失礼いたしました。「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回を開始させていただきたいと思います。本日はお忙しいところお時間をいただき、ありがとうございます。本日は、会場とオンラインのハイブリッド形式で会議を執り行います。本日のご出席者につきましては、お配りしております会場・オンライン、それぞれのご出席者一覧をもって代えさせていただきます。

それでは、本日の配布資料の確認をさせていただきます。第5期消費者基本計画素案と、資料ナンバーが付いてございませんが構成の横一枚紙、その他参考資料となっております。不足のある方は事務局にお申し付けください。

続きまして、本日の議事の扱いについてご案内いたします。本日の議事はオンラインにて事前登録のあったプレスに公開しております。会議資料については終了後、当庁ウェブサイトにて公表させていただきます。本日の懇談会の議事概要につきましては作成でき次第、委員にご確認の上、発言者を表示しない形で当庁ウェブサイトにて公表いたします。また議事録につきましては、委員にご確認の上、発言者がわかる形で後日公表をさせていただきます。

続きまして、オンラインでのご参加者へのお願い事項となります。委員におかれましては、カメラは原則常時オンにさせていただくとともに、マイクについてはご発言されない間はミュートに設定していただき、ご発言の際にミュートを解除いただきますようお願いいたします。ご発言をいただく際はオンライン会議システムの上部にある手を挙げるボタンを押してください。ご発言順は座長の進行に従っていただき、会場でご参加の委員も含めまして、お名前を名乗っていただいた上でご発言をお願いいたします。

また本日はプレスのオンライン傍聴を受け付けておりますが、プレスの方は、マイクはご利用いただけませんので、あらかじめご了承ください。録画・録音もご遠慮いただきますようお願いいたします。

それでは、このあとの進行は山本座長をお願いいたします。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本座長 皆さんおはようございます。それでは、議事次第に沿って議事を進行させていただきます。本日はこの第5期消費者基本計画についてということでありまして、まず事務局の方から資料の説明をお願いいたします。

○鮎澤課長 消費者庁消費者政策課の鮎澤でございます。私の方から資料に基づきましてご説明させていただきます。まずパワーポイントの一枚紙の方から簡単に構成などを申し上げます。前回から構成を若干修正しておりまして、まず第1章ですけれども、課題5つは変わっておりませんけれども、5番目の「緊急時における消費行動の変化」ということで端的に項目名を変更しております。第2章は、構成等を変えておりませんけれども、本計画における方向性と目指すべき社会の姿を示しております。第3章ですけれども、こちらは国の取り組みの方は第2章、個別施策を第4章に振り分けた上で、まず1ポツ目が「地方消費者行政の推進」ということで繰上げをしております。以下2ポツ目が「事業者の責務と期待」ということで、3ポツ目が「消費者への期待」で、ここは分けさせていただきました。4ポツ、「行政、消費者、事業者の連携による持続可能な社会の実現」というところは、番号は変えておりますけれども項目等は変えて

いないところでございます。第4章になりますけれども、1ポツが第1章の5つの課題に対応したもので変わっておりませんけれども、2ポツも個別の施策、3ポツ目として最後に「消費者政策の推進のための関係部局間の連携」という項目を設けております。大まかに構成につきましては以上になりまして、次に本体の方でご説明申し上げます。

ワードになりますけれども、まず目次がありまして、こちらは先ほどパワーポイントで申し上げたような構成に変更しております。構成の名前、あるいは場所などは変わっているところはありますけれども、内容に関しては大きく変えたところはありません。目次の後、「はじめに」になります。こちらは事前のご説明の際からまた前回のものに戻しまして、「はじめに」は1ページだけでシンプルに記述しております。内容につきましてはこれまでの経緯、あるいは次の計画が目指していくパラダイムシフトの必要性など書いてありますけれども、最後の部分に、本計画については期間中における消費者環境の更なる変化や消費者被害の動向、取組を推進する上で課題への対応を考慮し、決定から3年目を目途に中間点検を行うこと、また取組については不断の見直しを行っていくようなことも記述しております。

ページが変わりまして第1章になりまして、こちらでも数字の更新などはしておりますけれども、内容は大きくは変えておりません。ただ先ほどのパワーポイントで申し上げましたように、5ポツになりまして、ページで申し上げますと9ページになりますけれども、簡潔に「緊急時における消費行動の変化」ということで、災害時における消費者の行動などについて改めて記述させていただいたところでございます。

ページが11ページ目になりまして第2章になります。こちらでも冒頭1ポツのところは大きく変えてはおりません。ただ、12ページ目になりまして、1ポツで(2)の方になりまして「考え方の転換を踏まえた消費者法制度の再編・拡充」ということで、今回は第3章1ポツにあったものでございますけれども、目指すべき方向性・姿ということでこちらの方に移したところでございます。

2ポツ目の「目指すべき社会の姿」が13ページ目になりまして、事前のご説明の際に全体の構成・項目・柱ということで書かせていただいた(1)の「消費者が信頼できる公正な取引環境の確保」、(2)の「全ての世代における消費者力の実践」、(3)の「持続可能で包摂的な社会の実現」などの目出しをこちらの方に移したところでございます。

ページ飛びまして18ページになります。(2)の④「カスタマーハラスメント対策」を項目として改めて足させていただきました。こちらは前回のご指摘を踏まえまして移動させていただいたものでございます。

次に行きまして、ページが21ページ目になります。こちらは「消費者トラブルの未然防止・拡大防止及び被害回復」ということで新たに記述、加筆などをしておりまして、項目のとおりでございますけれども、消費者被害の未然防止をどうするかというようなところを加筆したところでございます。

以上が第2章でございまして、次の第3章で「多様な主体が連携して推進する消費者政策」ということで、第2章で申しました「目指すべき社会の姿を実現するため、国が主体となりつつ、地方公共団体、事業者、消費者等が連携して取組を推進する」というものを冒頭に書かせていただいております。こちらは国が取り組むものは4章、個別のもので書いてありますけれども、国以外の各主体について記述するというところで項目名も変えさせていただきました。

変更点になりますけれども、25ページに飛びまして、2ポツの「事業者の責務と期待」でございす。こちら事業者と消費者を分けさせた項目でございすけれども、内容は若干修正したところがございますけれども、大きくは変えていないところでございす。

次のページが26ページ目になりまして、「消費者への期待」ということで、こちら(1)の「消費者への期待」と(2)で「消費者団体への期待」ということでそれぞれ記述させていただいております。

4ポツが「行政、消費者、事業者の連携による持続可能な社会の実現」ということで、こちら若干修正はしていますけれども、項目番号を変えた以外は変えておりません。

次に参りまして28ページになりまして、第4章「消費者政策における基本的な施策」になります。こちら1ポツは先ほど申し上げたように「目指すべき社会の実現に向けて、第1章で示した課題に対して国が取り組むべき基本的施策」をそれぞれ5つの課題に分けて書いたところになりますけれども、まず「デジタル技術の活用と消費者被害の防止の両立」の中の2パラ目になりますけれども、こちらデジタルの対応ということで改めて国際的な議論も念頭にしつつ加筆をしたところでございす。

この他には、ページ飛びまして30ページでございすけれども、消費者委員会からのご指摘もあったところでございまして、「自動運転の事業化に向けた適切な手続の確保」という項目を設けて加筆したところでございす。

ページが飛びますが、次は44ページでございす。こちらの項目名として「悪質商法への対処」と短くシンプルにさせていただきました。ここは記述している項目は大きく変更点はないでございますが、大きく悪質商法ということでカバーさせていただいたところでございす。

さらにページ飛びまして49ページ目でございす。こちら新たに3ポツとして「消費者政策の推進のための関係部局間の連携」ということで項目を設けさせていただきました。前回EBPMにつきまして多くのご指摘いただいたところもありますし、個別の施策というよりは改めて政府として関係部局間の取組の連携というものを、記述を分けて書いていく方が整理しやすいだろうということでこのような整理にさせていただいております。

全体の説明は省略させていただきますけれども、変わった点などについて私の方からご説明させていただきます。ご指摘ご質問など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す。前回からの変更点等を中心にご説明をいただきました。それでは早速意見交換に移りたいと思います。本日は当懇談会としては最後の会議ということになりますので、今ご説明いただきました消費者基本計画素案につきまして、どの点でも結構ですのご意見ご質問等、ご自由にお出しをいただければと思います。前回同様、会場参加の委員については物理的に挙手をしていただき、オンライン参加の方については手を挙げるボタンを押してください。私の方から指名をさせていただきます。それから、発言時はお名前を名乗った上でご発言をお願いしたいと思います。まずご予約の関係で蟹江委員に最初にご発言をいただきたいと思いますが、蟹江委員、いかがでしょうか。

○蟹江委員 すいません、ありがとうございます。前回私、いくつか発言したところをきちんと取り上げていただいてまず感謝いたします。ただ私の見方が足りないのかもしれないですけど、

2か所どうなったのかわからなかったところがあるのでご説明いただければと思います。1つは1章の2の(1)のところになると思うんですけども、訪日の方の話は書いてあるんですけども、同時に日本から海外に行かれる方の消費者意識というのにも触れるといいのではないかなというようなことを申し上げたのですが、例えばハワイなんかではプラスチックの入った日焼け止めは使えないというようになっていて、一方で日本の製品はかなりそういったものが入っているので、それも一つの消費者意識として大事ではないかなというような話をしたので、その部分がどういうふうになったのか、今私が見た限りだと入っていないような気がしたので確認できればと思います。

もう1点ですけども、4章の1の(5)でしょうか。食品ロスの話がいろいろ出てきているところですけども、そのところで食品だけではなくていろいろなロスがあって、たとえばファッションのロスなんかも非常に大きなロスで問題になっているという話をしましたけれども、そのあたりの扱いも併せて教えていただければと思います。以上2点、よろしくお願いします。

○山本座長　ありがとうございました。それでは事務局の方からご説明をお願いいたします。

○事務局　ご質問ありがとうございました。1点目の日本から海外に行かれる際の、例示としてハワイでいろいろ問題があるということのご指摘でございますけれども、事前のご説明の際にもご意見をいただいておりますし検討はしてみたいんですけども、消費者行政からは手に余るというか超えてしまうという点があるかと思っております。例えばハワイに限らずいろいろな国、200ぐらい国・地域があると思いますけれども、そのあたりに関しては消費者行政として全部フォローするのは現実的に難しいなというところがありまして、やはりこれは海外に旅行に行かれる方に個別に国々を見てもらって大使館のホームページをチェックするか、そうせざるを得ないのかなと思っておりますし、記述はできなかったところでございます。

もう1点の食だけではなくて各種ロスがあるということでございますけれども、こちらも例えばファッションとかはあるかと思ったり、こちらは記述させていただいたかと思ったり、この他にも数が多いということで、食が今一番取組が進んでいるということもあって食を中心に書かせていただいた。あとは全てが書ききれないのでファッションなどの例示などもありますけれども、例示的に特に食で書かせていただいたというような考えでございます。

○山本座長　蟹江委員、いかがでしょうか。

○蟹江委員　ありがとうございました。2点目はよくわかりました。1点目についてはそうすると外務省の管轄になるという話になるのかなと思いますけれども、恐らく外務省だとそこまでは逆に外務省の方も見ないし、たぶん旅行に行くときにホームページを見る人もほとんどいないと思いますので、現実的な課題として消費者が世界中を動き回ると意識も大事だと思いますので、どこに行っても消費者は消費者であることで変わらないと思いますので、仮に今回は難しいということになっても、今後ぜひこの課題を取上げられるように努めていただければというふうに思います。

○山本座長 ありがとうございます。それでは他にいかがでしょうか。坪田委員、お願いします。

○坪田委員 全国消費生活相談員協会の坪田と申します。ご説明ありがとうございました。いろいろ直していただきましてありがとうございます。まだ細かいところがありますが、時間の都合もありますのでまず3つだけ一番気になっているところを申し上げます。まず通しページで私が印刷しておりますものと14ページになるのですが、「例えば事業者の中には意図的・積極的に消費者被害を発生させ」、これは論外の話なわけですが、「あるいは消費者被害が発生した場合に解消・救済を拒否する」、これも全く悪質なわけですが、そうではなくて「消費者被害を起こさないわけではないが意図的ではなく」、起こさないわけではないが起こすこともあるんだけども、その起こしたことは意図的ではなく、様々な自然のいろいろな状況であるとか、国際的な状況とか、ちょっとしたことも含めて被害が起こってしまったと。こういう事業者は前者の事業者と大きく違うのは十分承知しているところですが、それに対して積極的に解消・救済に取り組むと、これは本当に必要なことですが、ただし、どうしてもこの「評価」という日本語が入ってしまいますと、やはり意図的ではなく被害を起こしてしまったことに対して、事後処理は良かったけれども、やはり起こしてしまったということ自体はなんらかのことがもしかしたらあったのではないかと。この基本計画というのがやはり消費者庁が出す消費者行政、消費者が安全に暮らすためにどうしたらいいかというような基本方針であれば、結果的には許容し評価をするわけですが、それよりもむしろ、何かあった、不祥事とか事件があったことに、一生懸命取り組んでいる事業者に対して、後押しをするとかバックアップをするとか支援するとか、そういった形で再起をしっかりと世の中・社会で、国で、やっていかななくてはいけないというふうな、どちらからの表現かという問題にはなって結論的には同じなんですけど、やはり消費者側から見ると少し気になることです。

それから2点目ですが、同じところでございますけれども、規律に基づく対処、その下の方です。その下の②の「様々な手法の組合せによる」というところでございますけれども、下から2行目に「優良な事業者が萎縮することが回避される」と書いてあります。このフレーズは非常に私、いろいろなところの会議でも伺っておりまして、そのとおりだとは思っております。このこと自体は理解してはいるのですが、萎縮ということは、逆に例えば消費者もデジタル化が進んでしまって、デジタル化を進めている世の中の流れにもかかわらず、特に高齢者の方とかは、いろんな書類とか明細をデジタル化します、ペーパーレス化しますといってもデジタルに対して不安だから紙で欲しいという方がまだいる。その理由というのは、何かデジタルに対する不安感があるとか、様々なところで消費者がいろいろわからないことがあって行動が萎縮しているということはたくさんこれまでもあると思っております。そうすると事業者は、本来はそういう立場ではなかったはずですが、世の中大変複雑になり、事業者もやはり萎縮する状況が起きているんだとは理解できるのですが、やはりここは若干気になります。表現の問題ですが、「しっかりとやっている事業者を後押しする」と。萎縮してしまうことがないようにしっかりと後押しをするというようなことでこの萎縮を回避していただければいいので、萎縮をすることが回避されるというふうな表現だと、消費者もたくさんいろいろなところで萎縮せざるを得ない、気をつけなくてはいけない世の中になっているという不安を感じておりま

すので、ここの表現、もし「萎縮する」のであれば逆にどこかに消費者も萎縮しているんだということを先に入れていただかなくてはいけないと思っておりますが、萎縮というマイナスの言葉になりますので、むしろそういったことのマイナスを回避するために何をしていけばいいのか、どういう取組・姿勢が必要かというふうな表現に、結果は同じかもしれませんが、変えていただければなというふうに思っております。

それから3点目ですけれども、通しページで18ページ目のカスハラのところでございます。これにつきましては本当に社会的に大問題になっておりまして、十分に理解はできる場所ではあります。しかし大切なことなんです、正当な意見を伝える適切な方法を習得できない人もいるし、習得レベルというのをどこに置くかも難しいと思います。この文章であると裏を返せば習得できない消費者については信頼関係の構築が難しく耳を傾けることはできないと、ちょっと極論になりますが、とも捉えかねないかなと思っております。確かにそういう一面は当然あります。暴行とか脅迫、これは当然排除しなければなりません。しかし、取引が複雑化している中でうまく意見を伝えることが難しいとか、更に消費者も高齢化であるとか障害のある方などスムーズに理路整然とお話することが身体的等によっても難しい方がいるのも現実です。消費生活相談の現場にいますと、消費者自身が取引についてよくわかっておらず、説明がうまくできず、相談員と話がかみ合わず、だんだん感情的になっていらっしゃる相談者の方も実際はいます。人間は感情の動物ですから仕方がないところもあると思います。最終的に暴言に至った段階では当然暴言は問題なんです、そこに至るまでの対応についてどうだったかという点も目を向ける必要があります。双方のコミュニケーション力の問題、あるいは消費者目線でのビジネスの欠如、消費者関連法規の理解不足などあると思います。まず事業者の方は真摯に耳を傾け対応する体制を作ることが前提だと考えています。ここにいらっしゃる事業者の方々の多くは組織規模も大きくしっかりとカスタマー対応窓口があって、更に対応についても日夜改善の努力をされていることは存じているんですけれども、日本中にはまだまだそこまで到達していない事業者さんもいらっしゃいます。消費生活センターには事業者の窓口での対応に納得いかないという相談もあります。消費生活センターが間に入り、いわゆる交通整理のようなことをして消費者・相談者の方も納得されることがあります。今やネットで消費者もいろいろな情報を得る時代とはなりましたが、消費者性とか事業者性、この格差というのはまだ依然とあると思います。これを踏まえ、消費者から事業者への意見を真摯に受け止めて適切に対応する窓口体制を事業者が構築することが前提であり、事業者および労働者、事業主および労働者においては、自身も一消費者であることを踏まえ、職域の消費者教育などを通じて消費者目線による対応力を育成することが大切であると、まずこれをしっかりと前提として書いていただいて、一方で消費者も消費者の権利としての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ことを理解することが求められるとか、そういった組立ての方が消費者基本計画としてはなじむのかなと思っております。

実際のところ無理な要求をと言っ、例えば金品を要求するというのは、これは言語道断である種恐喝的な部分とも思うんですけれども、自分の気に入らないことが起こったときに大声を上げたり手を出したりするというのは、これは消費者対事業者の場面だけではなく、あらゆる人間関係のところで起こってきますので、やはりこのあたりのところのカスハラに対するどういう対応を事業者はすべきか、消費者はあるべきかというところがちょっと混然としている

ところがあるので、少し消費者の役割、事業者の役割ということで整理をして書いていただければと思います。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。3点ご意見をいただいたかと思いますが、事務局から何かコメントございますか。

○鮎澤課長 ご指摘ありがとうございました。1点目のところで事業者の方が意図的ではない点で解決あるいは救済について行ったことは評価するけれども、そもそも起こしたことについての対処の記述が不足しているのではないかということでよろしかったでしょうか。

○坪田委員 そうですね、結論はそうなんですけども、評価するということだけの文言が非常に褒めるような形になってしまうので、その書き方の問題、修文の問題だと思います。

○尾原審議官 坪田委員、ありがとうございます。審議官の尾原です。1点目の「許容し評価する」という表現、また「様々な手法の組合せによる規律のグラデーション」のところで「優良な事業者が萎縮することが」というところが、ちょっと価値判断が入っているのではということだと思います。そこについてどういう表現にするかは別として、客観的になるように削除も含めてそこは検討したいと思います。

3つ目のカスハラ、18ページのところでございます。坪田委員、現場ですごく様々な消費生活の方に対応されている中でのご発言というふうに感じました。その中でここの構成として初めの3行がとても大事だと思っています。やはり消費者が意見を適切に伝えるということがサービスの改善、より良い社会につながると。また事業者の問題行動等に対する申入れというのが消費者の正当な権利の行使であると。ここのところが消費者が意見を言う権利ということで、ここで大前提として書いております。その上で、他方でということで著しい逸脱した迷惑行為については、今すぐ社会的に問題になっていること、そういうところがあるので消費者と事業者双方の信頼関係が構築されるという流れになっています。坪田委員のすごく現場でのご経験を踏まえたご示唆だと思いますけど、初めのところの3行が我々としては大前提として大事だと感じています。その上で「他方で」という感じになっていますので、ここの3行のところに込めた思いでご理解いただければと思っています。以上でございます。

○坪田委員 ありがとうございます。大体おっしゃっていることは理解できているつもりでございます。

○山本座長 ありがとうございます。それでは郷野委員、お願いいたします。

○郷野委員 全国消団連の郷野です。よろしくお願いいたします。

私からはまず31ページのデータアクセス権についてですが、21行目のところにキャッシュレス決済に関して「所要の対策を検討する」とありますが、消費者委員会の第2回の意見においては「関係行政機関は消費者の金融・決済関連データのアクセス権の明確化に関する法整

備とこうした技術が普及促進されるよう検討することも重要」との具体的な指摘がありました。キャッシュレス決済化、デジタル化が進展する中で消費者自身が自らのデータにアクセスすることができなければ事業者と対等の立場に立つことや、より良い意思決定をすることが難しくなります。欧州・米国など多くの国で金融・決済関連データに関するポータビリティ権やアクセス権が明文化されており、既に日本は出遅れていると考えます。11月12日の政府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利活用制度のあり方についての検討が進められたと聞いております。消費者行政の観点からもしっかり検討を進め、次期基本計画期間中の早期進展を見るべき課題だと考えますので、ぜひ記述を検討してください。また消費者政策推進のための関係部局間の連携の中で、消費者庁は司令塔機能を有していますが、そのことがほとんど記載されておらず、その点を強めるべきだと考えます。消費者委員会の意見を参考に関係行政機関は金融・決済データアクセス権の明確化に関する法整備を検討するといった内容を記載するべきだと考えます。

それから2点目、42ページの6行目です。③「食品の安全性の確保について」というところです。この記載ですが、これまでの取組について書かれているという印象ですので、ここに加えて、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。さらにコーデックス委員会で新規検討課題として挙げられている事項、細胞培養食品とフードテック、気候変動対応、ワンヘルスなどについても国内で研究推進が求められ、グローバル化に対応していくという点と、いわゆる健康食品の安全性確保については指定成分と含有食品への対応を引き続き強化し、更に錠剤、カプセル状食品についてはガイドライン等の策定について今後更に安全性を高めるための施策を講じていくという点を入れるべきだと考えます。

それから戻りますが、26ページの28行目になるかと思いますが、「消費者団体の役割を消費者政策に積極的に活用していく」という記述が残っていますが、やはり自立した組織に対して活用という言葉が妥当なのかというところは気になりましたので、違う表現を考えていただきたいと思います。

それから、消費者委員会の役割について49ページになりますでしょうか。2行ほどで簡単に書かれているのですが、消費者委員会は政府の諮問機関でもあり、その役割と重要性についてしっかりと書き込むべきだと考えます。

それから最後に、消費者団体の現状と役割に鑑みますと団体支援を明記し、そのための準備として、現況調査の再開と海外消費者団体の活動調査などの実施は記述するべきだと考えます。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。いくつかご指摘をいただきましたが、事務局の方からお願いします。

○尾原審議官 郷野委員、ご指摘ありがとうございます。これまでの消費者団体の活動の中で様々なご示唆いただくご意見をいただいたかと思います。順次私の方からご説明をさせていただければと思います。

まず31ページの「決済サービスの多様化」のところでございます。最近の動向も踏まえて、決済サービスの多様化のところ、21行目です。最近の動きももう少し詳しく反映すべきでは

ないかというご示唆ご意見だと思います。それについては20行目から21行目のところでなかなか多様化への対応ということで、まずはトラブル状況の実態を把握することが大事だと思っております。特に中長期的な視点で考えるとまず現状どうなっているか、確かに今そういう動きもあってというところもあるんですけど、5年間ぐらいを考えるとまずやらなくてはいけないことはトラブル等の状況に対してしっかりと政府として把握すると。その上で必要に応じて所要の対策を検討するということで、ここのところは把握するだけでなくきちんとそれを踏まえて対応するというところで最近の動きも踏まえて取り込んでいるというふうにご理解を賜われればというふうに思っております。

続いて、42ページのところでございます。「食品の安全性の確保」、たぶんいくつかご意見をいただいたところでございますけども、仕組み自体はここのところは政府全体で、これまでも食品の安全のところは政府全体で取り組んでおりますものですから、そこについては最近のところが、もう少し書いてはどうかというご意見だったと思うんですけど、要素的にはここのところで政府全体として食品の安全の確保に取り組んでいくという形でまとめさせていただいておるところです。具体的に言いますと11行目のところですね、「関係府省庁間における連携の強化を図るとともに、緊急時には政府一丸となった対応により、被害の予防、拡大防止に努めていく」というところで政府全体としての取組を書いております。

それから26ページ、消費者団体のところ。確かに活用していくということが表現としてどうかというところをいただいています。確かに見出しのところ、「期待」と書いておきながら、ちょっと行政として厚かましい感じで「活用」という形になって、ここの表現は検討させていただければと思います。そのうえで実態調査を再開すべきではないかというご意見をいただきました。ご要望としてはそういうことも賜るんですけど、他方で昨年消費者委員会の方で消費者団体に対する調査をしております。そのときにたぶん消費者委員会の方の調査のときもあったんですけど、そもそも消費者団体ってどこの範囲が消費者団体かというところから調べる必要があります。かつて消費者庁で行っていた調査でいくと、自治体さんの方からお願いして消費者団体と思われるところを登録してくださいとやっておったんですけど、たぶん今の実態を把握するにあたってはもう少しそこを丁寧に見る必要があると。そこのところが実際問題として消費者団体というのがかつてのある意味で長年やられてきた消費者団体の皆様と、あるいは新しい問題に対してやられている、ご自身たちは消費者団体というふうに思っていないけれども客観的に見れば、消費者行政の立場から言えば消費者問題を提起していただいている団体。そうすると定義がなかなか難しいところがあります。ですので、我々としては昨年行なった消費者委員会の方で行なわれた調査なんかを見ながら、今時点ではなかなか定義するのが難しいかなと思っておるので、今時点で計画の中で再開しますと書く状況にはないかなというふうに思っています。むしろ我々としては各自治体の方と連携していらっしゃる消費者の皆様、あるいは消費者団体の皆様と、そこをどうサポートするかというところがリソースを割く観点からも大事なというふうに思っております。

それから49ページ目、最後のところでございます。消費者委員会の役割を書くべきだと、確かにそういうのも分かる反面、消費者委員会の役割から言うところの2行にまずは尽きるのかなと思って、もちろん様々な活動をされていらっしゃる中で様々なご意見をいただいておりますけれども、役割としては消費者の意見が直接届く透明性の高い仕組みを最大限活用しながら

ら、かつ専門的な観点から積極的に調査審議を行い、ご意見をいただくと。それは消費者庁に対するご意見だけではなくて政府全体に対して調査審議機能として消費者委員会は活躍されております。ここについてしっかりとこの言葉を受けて、最後のこの締めに近いところで政府全体としてそのご意見をいただきながら進めていくということでご理解を賜ればと思っております。

最後に消費者庁の記述が少ないのではないかとこのところがあります。そこは確かにないなと思う反面、消費者庁ができて15年になります。消費者庁は当然ながら消費者政策のある意味で消費者が主役となる社会づくりということでやっております。そういう役割のところはどういう形で入るかという、そこは検討させていただければと思っておりますけど、ある意味で自明の理として消費者庁は総合的な政策調整を行う機関としてということがあるものですから、どういうところが入るかという、この3ポツのところでも改めて消費者が主役となる社会になっていく、総合調整を果たしていくというあたり、どういう表現ができるかというところはこちらで検討させていただければと思います。ご説明が長くなりましたが以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。郷野委員、いかがでしょうか。

○郷野委員 ありがとうございます。ご説明については理解しましたが、やはり消費者団体が置かれている状況はとても厳しい状況になっていると思いますので、担い手をどうしていくかなど、そこも含めて何か記載というか基本計画の中に入れていただけたらと思いました。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。それでは中川委員、お願いいたします。

○中川委員 私から1点、修文のご提案のみです。12ページの10行目から11行目にかけてです。現在は、「消費者と事業者の関係を相対峙するものとしてではなく、健全で自律的な取引社会を共創・協働するパートナーとして構築すること」とありますが、これは正確には「相対峙するものとして」だけではなく、「健全で自律的なパートナーとしても構築する」というのが正しいのではないかなと思うんですが、いかがでしょうか。これだとみんな良い人という感じの書き方になっていきますけどそうではなくて、それは悪い人は相変わらず悪い事業者もいるとか対立するべき場面はあるわけで、両方あるんだということを書くのがここの趣旨ではないかと思いましたので修文提案として申し上げます。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。事務局、いかがでしょうか。

○事務局 承知いたしました。

○山本座長 ご指摘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 （注：通信不良のため、発言者変更）

○山本座長 宮木委員には調整をいただいてということで。それでは他の、坪田委員、何かご意見ございますか。

○坪田委員 2回目で申し訳ございません。先ほどのカスハラのところですけども、申し訳ございません、こだわりました。今ご説明いただいたところは理解できました。そうしましたら例えば事業者に対する責務であるとか期待とか、お客様相談室というような窓口、大方の企業はやってらっしゃるんですが、今本当に企業でビジネスを始めるハードルが低くなりました。です、いろいろな方が参入しておりますので全体を見るとまだまだです。です、基本の基ですけども、そういった消費者対応の体制もしっかりと、更に隙間なく充実するというのをどこかに書いていただいた上で、しかしながらカスハラもあるというふうになるとバランスが取れるのではないかと思います。

それからあと消費者団体の活動につきましては、おっしゃるとおりの問題があると思います。今は大きな集団で何かをするのではなく、非常に小さい集団で集まって何かをやっているところがたくさんあります。ネットのつながりもあるのですが、やはり消費生活センターというのは消費者関連の活動の一つ拠点になると思います。ネットで活動している方にとってもやはり場というものはどうしても必要であって、この場を提供するのは消費生活センターであると思っています。です、どこに書くかということがありますが、消費者団体への期待というところでもありますし、更に地方消費者行政の中で、地域でいろいろなことで消費者問題を考えている住民の方に対する場の提供、資材の提供です、そういったことを含めていただきますと、それこそエシカル消費の推進とか、そういった拠点にもなっていくのではないかと考えております。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。補充的なご意見をいただきましたが、事務局からいかがでしょうか。

○事務局 坪田委員、ありがとうございます。今いただいたご意見を踏まえながら、こちらの方でまた検討させていただければと思います。ありがとうございます。

○山本座長 ありがとうございます。それでは西田委員、お願いします。

○西田委員 取りまとめご苦労様でした。前回から非常に短期間で大変なご尽力だったかなと思います。コメントと細かい修正のご指摘やご意見を申し上げたいなと思っています。今回の修正案では、丁寧に反映していただいたかと思っています。41ページ目の、これはコメントですけど、「子供の安全の確保」ということで最近の消安法の動きとか窒息の取り組みなんか、明記されたということは分かりやすくいいかなと思っています。

それから49ページ目に警察のデータなどを利活用して予防を進めていくというのが大事だというご指摘をさせていただきましたが、利活用状況の実態の解明から含めてやる必要があるということで、恐らく49ページ目の関係部局間の連携というところで利活用されていないデータがあるという指摘を踏まえて実態を調べるというふうに、そこに反映されたのかなと理解

してまして、その点も非常にうまく書いていただけてよかったと思います。

一方で引き続き大事なところとしては、20ページ目に、不慮の事故、死亡数を減少させるということは大事なポイントなのですが、調査すると、死亡に至る事故の現象と重傷に至る事故の現象は結構違うんですね。ハインリッヒの法則で、死亡は、上の方なのでということになるのですが、死亡は心臓疾患が多かったり、突然起きたりしますが、転倒や転落なんかで重症になるのは含まれないんですね。ということで、重傷を減らすということは依然課題で、ここは消防庁等のデータで分析できるとは思うのですが、これは将来課題ということで、先ほどの49ページ目に含まれているのだらうと理解しています。繰り返しですけど、そこは今後も重要な課題かなと思っています。

それから41ページ目の、あちこち行って申し訳ありませんが、窒息・誤飲防止に関しては、かなりここは具体的に政策が書いてあって非常にいいことだと思っているのですが、事故の防止の観点から、やらなくてはいけないことは、この窒息・誤飲の他にも多数あると思うんですね。今回は、窒息・誤飲を特出ししている部分かと思うんですけども、そういう意味で24行目の冒頭に「例えば」という感じの言葉を入れて、これは例示ですよと、これだけをやればいいという訳ではなくて、「例えばこういうことをやってください」というふうにするといいいのかなというふうに思いました。

最後です。全体的なコメントでこの場で言うことでもないかなと思のですが、今回5期ということですけど、EBPMということにも関連するのですが、第4期の総括とか課題が整理されてなくて、一体何が第4期で課題だったのかということがあまりないまま第5期が始まっていると思います。次回の第6期のときには5年後ですが第5期の総括をしていただいて、それで課題に行くというような、いわゆるEBPMとしての計画になっていくといいかなというふうに思ったのが1点です。それから第4期で既に動き始めているところなども第5期の計画に盛り込まれているので、一部は4.8期の計画、もしくは4期の報告的な要素も少し入っていると思います。先ほどと同じですけども、本来のEBPMということでぜひ第6期ではそのあたりもうまく改善できるといいかなというふうに思いました。以上になります。

○山本座長 ありがとうございます。いくつかご指摘いただきました。事務局、いかがでしょうか。

○事務局 西田委員、貴重なコメントありがとうございます。特に第6期に向けて、次期計画の中で3年目に中間的な点検をしようと思っています。それをする中でやはり次の第6期に向けてということになると思います。これ自体は先ほどの政策目標のところ例えば死亡の話もそうですが、やっていくいろいろな課題も出てくると思います。その取組中で当然実態を把握しながらどういうことができるかというのを、計画のフォローアップをしながら進める形になるかと思っています。

その上で子供の事故のところでもう少し書けるところがあるのではないかと、代表例として窒息の話とか製品事故の多いものを入れていますが、ここは何ができるか、また関係課とも相談をさせていただければというふうに思っております。以上でございます。

○山本座長 西田委員、よろしいでしょうか。それでは宮木委員はご発言いただける状況でしょうか。

○宮木委員 ありがとうございます。まず小見出し、結論から言うと、「自動運転の事業化」ではなくて「自動運転の社会実装」に変えた方がよろしいのではないかというご提案です。というのは、今のままでいくと「自動運転の事業化」というものが具体的に何を想定しているのかというところです。これの前の原稿ですと「自動運転車を販売する」というようなニュアンスがあったので、そこを事業化というふうに捉えられていたのかなと思うんですけども、自家用車で自動運転というところは当面考えられないところがあります。「社会実装」というものにすると、ここに向けてというところでカバーできるのかなというところです。この案文ですが、あくまで自動運転の話をしていて、先進安全自動車（ＡＳＶ）は入ってこないということでもいいですかという確認です。ＡＳＶというのは例えば衝突被害低減ブレーキや追従走行（ＡＣＣ）とか、既に現在自家用車において自動運転的に認識されてしまっているものです。これはあくまで「先進安全」で法的には自動運転ではないんですね。ただ、今、消費者問題として考えると、例えば自動ブレーキというふうに認識してあえてブレーキを含まないとか、そういうところが課題になっています。ですので、もしこういうところを含めるというのであれば「自動運転技術の社会実装に向けた」とするべきだと思うし、自動運転というところだけなのであれば「自動運転の社会実装に向けた」というのがよろしいというふうなご提案です。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。事務局、いかがでしょうか。

○事務局 宮木委員、ありがとうございます。事業化を社会実装というように変える点、また自動運転的なものについて含む、含まないのところは関係部局とも相談させていただいた上で改めて整理させていただきたいと思います。

○山本座長 ありがとうございます。他にいかがでしょうか、柿野委員、お願いします。

○柿野委員 前回からの会議の発言の内容を踏まえて非常に前向きにいろいろと取り入れてくださっている点について感謝申し上げたいと思います。私は大きく４点ほどお話をさせていただきたいと思います。

６ページの上から８行目のところに、在留外国人の話も入れていただきました。ここの（２）の書き方が「現状」というところで、インバウンドの数が増えて訪日外国人旅行者数が増えているというようなことや、在留外国人も増えているという現状のところは書かれているのですが、この第１章が現状の課題というような書き方をする部分であれば、少しその課題となるようなこともここに入れてはどうかなというのが一つ感じたことです。それは２０ページのところで２６行目ですかね、「地域の実情に応じ、在留外国人からの相談の受け付け体制を整備している都道府県・市町村数が拡大する」というようなことを本計画中の目標にしているというようなところもあって、課題からそういった取り組みというところにつながった方がストーリーとしてはいいのかなというのが１点です。

それから次に15ページから始まる、これは第2章、「全ての世代における消費者力の実践」という項目の中で、消費者教育にかかわる内容がいくつか書かれているかなというふうに思います。一つ細かいことですが、16ページの30行目「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」とありますが、多分これは「消費者」は要らないかなと、「環境に対する負荷が低い商品」というような意味合いではないかなというふうに読みましたので削除がよろしいかと思いました。

それから17ページのところに、③で「デジタルスキル、デジタルリテラシー、情報モラル等の向上」というものがございます。事前の打合せのときに申し上げたような気がするのですが、情報モラルという言葉が特に定義されずにここに出てくるというところが少し気になりまして、これが何を意味するのかということをしかり定義付けをする必要があるのかなということと、あと最近ではデジタルシチズンシップという言い方も総務省の方でされているところがありまして、より良きデジタルの使い手であるとか、責任ある使い手というような考え方がそういったデジタルリテラシーを持って被害に遭わないようにするというようなことももちろんですが、これは消費者市民社会の考え方につながるとは思います、責任ある使い手として積極的に社会参画するというような意味合いのこともあっていいのかなという感じがいたしました。

それから次に3番目といたしまして、第3章で24ページになります。第3章の「多様な主体と連携して推進する消費者政策」という項目の「地方消費者行政の推進」の(3)で「地域における見守り活動、消費者教育の充実」という内容があります。見守りと消費者教育は切っても切れない関係があると私自身も思っていて、これを一体的に書くのもひとつかなと思ったのですが、地方自治体での消費者教育の充実をいかに図っていくかということが一人一人の消費者が消費者教育を受ける権利を充実していくということにつながっていくというふうに思うと、ここの内容は、今更こんな発言をして申し訳ないのですが、見守りの活動というところと消費者教育の充実は本来であれば分けた方がいいのかなという印象を持ちました。特にここが連携によるというところで、見守り活動については連携する先がいくつか書かれているのですが、消費者教育という点ではやはり学校教育に関しては教育委員会との連携によって進めていく必要がありますし、それが地方消費者行政にとっては教育委員会との連携が非常に難しいという課題も抱えているというところに鑑みると、教育委員会というような形であったり、あとは今、教育内容として法教育・金融経済教育というような具体的な教育内容がありますが、その内容ももちろんいいのですが、連携する主体としては官庁内の関係課であるとか、例えば金融広報委員会だとか、連携する先を見守りと同じように書いていくことによって地方での消費者教育が更に充実していくのではないかなという印象を持ちました。例えばここでライフステージに応じた消費者教育であるとか、後半32ページのところの「金融リテラシー等の確保」のところで、金融リテラシーマップであるとか、消費者教育体系イメージマップということが出てくるのですが、地方消費者行政は消費者教育体系イメージマップを元に発達段階に応じて様々な消費者教育を工夫しているというところがあるので、ここの地方消費者行政のところに先出しで消費者教育体系イメージマップというようにも盛り込みながら消費者教育の内容を少し膨らませてはどうかなということが3つ目です。

そして最後ですが、第4章の(4)で36ページになります。前回の会議のときにこ

この内容を見て「これでいいんですか？」ということを申し上げたのですが、最初に頭の文章をつけていただいた点についてはよく理解できました。これを見ていて何かが足りないなということを前回の会議からずっと思っていたのですが、コーディネーターというのは間に立って調整する役割の人たちのことで、消費者教育を担うべき地域の担い手だったり、教員という人たちに対する研修とか支援というところが不足しているのではないかなという印象を持ちました。特に社会の変化が激しくてデジタルでというようなところで、消費者教育を担う人たちに対してもフォローをしていくというようなことがここに入ってくるとより充実した形になっていくのではないかということを思いました。長くなりましたが以上です。

○山本座長 ありがとうございます。大きく4点、ご指摘があったかと思えますけれども、事務局はいかがでしょうか。

○事務局 柿野委員、ご指摘ありがとうございます。初めに6ページのところでですね。実は第1章のバランスで、訪日外国人のところが前回お示しした案だと長いかなというところではっきり落としたところがあります。その中で他の項目とのバランスというところがあるので、その中でどういうことができるかというのを考えさせていただければと思います。

それから15ページ目のところです。「一人一人の」というところはいらないのではないかなというのは、すみません、16ページの30行目の「一人一人の消費者について」というのは落とした方がいいのではないかなというのはご指摘承知いたしました。

その他で17ページ、3つ目のところが分けた方がいいのではないかなというところですね。このところは中で関係課とも相談させていただければ、基本的には消費者教育の充実、大変な重要な科目だと思っておりますので、他の項目とのバランスも考えながら検討させていただければと思います。

最後、消費者教育のところ、36ページですね。（4）の「より良い社会の実現と国際協調への貢献への対応」「消費者教育の推進」のところで、担い手のところがもう少し書いた方がいいのではないかと。初めの4行のところに「方針に基づき」というところで含まれているというところがあるのですが、どういうことができるかまた関係課と相談させていただきたい。基本は消費者教育推進の法律および基本方針のところに尽きると言いますか、同じ閣議決定文書なものですから、エッセンスはここに入っているというふうにご理解いただければと思うのですが、どういうことが中で追加できるか検討させていただければと思います。以上でございます。

○柿野委員 今、ちょうど文部科学省の方で全国の教育委員会に調査をしているところなのですが、そうすると教員研修の実施率がすごく低いんですね。学校教育で発達段階に応じて消費者教育を進めていくというときにはこの変化の激しい状況も含めて先生方の研修を定期的に行っていくというその担保がすごく重要だというふうに思っていますので、ぜひ前向きにご検討いただけたらと思います。

○事務局 そのあたりは関係課と相談させていただければ。あと1点、17ページのところで③

の「デジタルスキル、デジタルリテラシー、情報モラル等の向上」で定義が確実にできていないところはひょうそくを合わせる観点から、例えばデジタルリテラシーだけを残すとか、あまり新しい新規の言葉って閣議決定で皆さんにとってわかりやすい文章にする必要がありますので、そこは修正することで対応させていただければと思っております。ありがとうございます。

○山本座長 ありがとうございます。正木委員、どうぞ。

○正木委員 ありがとうございます。今回の取りまとめの紙ができるまで七転八倒して、最終版をお送りいただいたのが昨日の夜遅くです。これでは我々も団体として、例えば私であれば経済界の意見を集約する時間はありません。これは素案であって取りまとめに向けた、経済界の意見の集約は、パブリック・コメントでももらいたいということかもしれません。しかし、ここに書かれている内容は、来週の事業計画ではなく、2040年に向けた政策の計画です。それなのに、会議の直前に夜中まで働いて資料をまとめなければいけないというのは霞ヶ関の働き方としてどうなのか。いろいろ関係府省庁との連携のために、消費者庁は働かなければいけないとしても、何か仕事の進め方としておかしいし、こんなことでは消費者庁で希望を持って働こうという職員がいなくなってしまう。これはマネジメントされる側の方に対して申し上げるべきことかもしれませんが、少し改善されたらいいと思います。いい仕事をするためには、働き方改革が大事だと思います。

4 ページ、10 行目。「実店舗を有さない事業者や消費者自身が売り手となる」、「取引主体が多様化する」中では、昨今のニュースで話題になっているC2Cの売り手が被害者となる事案にプラットフォーム事業者がどう対応するかという課題があります。前回会合で、「個人情報保護の観点も含めて、売主たる消費者の利益の擁護が必要になる場面もある」とコメントいたしまして、事前にいただいたバージョンの資料には盛り込んでいただきましたが、最新のバージョンではまた記載がなくなっています。むしろ今日、とても大事なマターになっていると思うのですけども。売り手となる消費者への啓発教育も必要ですし、買い手の方にも誠実に対応してもらおうということも必要ですし、別途記載のあるエシカル消費に関しても、循環経済を推進する上で売手が萎縮することがないようにすることが重要です。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すので、C2Cに関してもう少しスポットを当てていただきたいと思います。

17 ページ、9 行目から10 行目。「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」に関して、リデュース・リユース・リサイクルの3R推進を盛り込んではいかがでしょうか。ここ以外にも、似たフレーズが繰り返し出てくるのですが、世間で取り組んでいる3つの対策を端的に示した3Rをそのまま使用すれば良いと思います。

18 ページ、14 行目以降。カスタマーハラスメント対策は、非常に重要です。先ほどの坪田委員のコメントもよく分かります。消費者庁のご回答のとおり、17 行目に記載の「消費者の正当な権利の行使」をしっかりと行っていただきたいと思います。一方で、人権の侵害を回避すべく、事業者も労働者の方を守るために毅然とした対応を取らなくてはならない場合もあります。現在の内容は、バランスの取れた書き方であると思います。

20 ページ、10 行目以降。「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」に見える書き方でしたが、②を相談・苦情処理全体の話にまとめていただきました。13、4行目の「事業者における苦情処理の体制整備」を図る点がしっかり書かれておりますので、坪田委員のご懸念については対応されているものと思います。

28ページ、16～18行目。「ダークコマーシャルパターンについては、これを防止するために必要な措置を講じていく」と記載があり、これは非常に重要ですが、現状は定義も難しい状況にあります。ぜひ、官民で連携して、その定義や防止すべきパターンを明確にしていくことを盛り込んでいただけないでしょうか。

38ページ、14行目。「食べ残しの持ち帰り」で、事業者だけでなく、消費者も持ち帰りの実施に向けて意識変化を図っていこうという記載があります。同じように、コンポストや家庭ゴミに関しても、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と思います。家庭の食品ロスにおいても、官民連携や、消費者と接点の多い小売業の協力も得て、コンポストの整備等が進むと良いのではないのでしょうか。今後の施策としてご検討をお願いできればと思います。

43ページ、17～18行目。デジタルプラットフォームの透明化法やデジタル市場における事業者の公正な競争環境の確保を通じて、消費者の多様なサービスの選択及びその恩恵の享受を図る、という記載がございます。消費者が多様なサービスの選択をするということについて、事業者保護の強化が消費者保護とトレードオフになる場合が想定されます。例えば、悪意のある事業者の出品をプラットフォーム事業者が登録解除しようとする際、解除要件をあまり詳細に提示しすぎると、解除に時間がかかって、その間に消費者被害が拡大してしまうことも考えられます。事業者の利益保護のための措置が、消費者の利益を棄損することのないように配慮することも必要です。少なくとも、事業者の保護に偏って、消費者の保護がおろそかになってはならないと考えております。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。多数ご意見いただきましたが、事務局の方からいかがでしょうか。

○事務局 まず事務方としてお詫びをいたします。作業がこの第3回、第4回もそうですが、直前の配布となり、事務方として進行管理に課題が残ったと思っております。この度はご参加いただいている委員の皆様にはご迷惑をおかけいたしましたことを、お詫び申し上げます。

各論でございます。まず6ページのところでございます。C2Cの話をどう入れるかという話ですが、今時点で迷ったのは売手というところを保護という、正木委員がおっしゃったようにC2C、消費者の相手側のところが、逆に消費者概念が変わってきている中でどうするかというところ。ここは丁寧な記述をしないと、ともすれば売り手の擁護となってしまうと、消費者政策で売り手の擁護というのは、全体を見れば協調していく事業者と消費者の連携というのはあるのですが、いきなりそこを出してしまうと、やはり消費者政策なものですから消費者の利益の増進と、その中で消費者概念が変わりつつある中でどういう記述ができるかなというところはまた検討させていただければと思います。

17ページの3Rの話、どういう書きぶりができるかというのは中で検討させていただけれ

ばと思います。

それから18ページのカスタマーハラスメント対策の関係では、苦情相談対応のところでは事業者の役割が入っているという、そのあたりが分かりやすい記述になるような形で考えたいと思います。

それから28ページ目のところでございます。ダークコマーシャルパターン。正木委員がおっしゃったように今後どうするかというところをもう少ししっかり書いた方がいいかというところはあるのですが、まずは今時点でいろいろ動いている中で、まず国際的な動向をしっかりと把握する必要がある。その上でどういう対応をとっていくかというところ、具体的に言うと28ページの22、3行目のところですね、「諸外国における取組も参考にしつつ、必要な対応を行なっていく」というところで、この向こう5年間、まずはその実態を把握しながら、あるいは国際情勢、諸外国の動きを参考にしながらしっかり取組んでいければというふうに思っております。

それから43ページのスマートフォン、特定ソフトウェアに関する競争の促進に関する法律で、具体的に言うと16行目から始まる段でございます。ご指摘の通り事業者だけでなく消費者の方も当然ながらあるというところでございます。この整理としては、初めに公正な取引環境の確保というのが見出しになっておりまして、まずは消費者が信頼できる公正な環境のもとで各論に入れていくというところで、当然ながら消費者の方もしっかりと公正な機会を確保することによって消費者を守っていくというところで読んでいただければと思います。それで見直してみても何かできることを検討させていただければと思います。すいません、早口になってしまいましたが以上でございます。

○山本座長 正木委員、よろしいでしょうか。ありがとうございました。それでは他に。村井委員、お願いいたします。

○村井委員 消費者関連専門家会議、村井でございます。ご説明と様々なご反映をありがとうございます。私の方から2点、坪田委員のご発言と2つともくしくも重なっているのですが、まず14ページのところの「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」。このあたりのところは、今議論になっている「パラダイムシフト」の中でやはり事業者で改善を図っていくためには非常に、ぜひサポートをいただきたい視点でありますので、先ほど坪田委員からもお話がありましたように言葉の中で支援するということをおっしゃっていただきましたけれども、そういった点を、たとえば是正することを許容するという、改善を支援するというようなことはぜひ計画の中にも入れていただきたいと思うし、社会全体でサポートをいただければいろいろな形での取組が進むのではないかというふうに感じています。確かに「評価」いただくというふうになると、少し、事業者としては、おこがましいというか、過度なイメージかなと感じました。

あとは16ページの「カスタマーハラスメント対策」のところですが、「2040年に向けた目標」が「本計画中の目標」に書かれてあることを踏まえて、さらに先に展開していくものであるということを考えると、例えば「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なわれて、両者の共創・協働の礎となっていて、カスタマーハラスメントも生じない社会

が実現する」というような形が考えられるのではないかというふうに感じました。「礎」という表現は、唐突感があるかなとも思ったのですが、16ページの②のところすでに「持続可能な消費と生産の実現」において、2040年に向けた目標が「両者の共創・協働」という形になっていますので、これを実現するための基礎というか基盤ということで、消費者と事業者の双方向のコミュニケーションがしっかりと行われて、事業者もしっかりと対応しつつ、消費者の皆様からもそういったカスタマーハラスメントがないような形でより良い社会になっていくことを目指していくということが考えられるのではないかなと感じました。以上であります。

○山本座長　ありがとうございます。事務局、いかがでしょうか。

○事務局　村井委員、どうもありがとうございます。先に18ページのカスタマーハラスメント、最後は信頼関係が構築されるというところで、それが17ページの②のところではございますけれども、持続可能な消費活動につながるというところ、どういう入れ方ができるか中で検討させていただければと思います。

また16ページのところ、先ほど坪田委員もおっしゃっていただいた、14ページでしょうか。この「許容し評価する」というのが、価値判断が、人によっては誤解される表現だと思います。ここは基本的に削除した上で、取組を促す仕組のような感じで、客観的にあまり誤解が生じないような表現に、中で検討させていただければと思います。

○山本座長　ありがとうございました。それでは大藪委員、お願いいたします。

○大藪委員　ありがとうございます。まず短い時間でまとめていただきまして、どうもありがとうございました。

多くの方が言ってくださっていたので、重なる部分は外させていただきます。カスハラのところで事業主との関係というのが大きいのですが、先ほど少し話が出ていましたけれど消費者相談員に対するハラスメントも結構あって、消費者相談員がそれによって、なり手がなくなってしまうということがあります。若い人たちや、やろうかなと思った人たちも話を聞いて「そんなに嫌なことを言われるんだったら、わざわざ」、変な言い方ですけど「安い給料でそんなことをやる必要はないんじゃないか」というような意識を持っている人もたくさんいて、例えば岐阜県でも見つからないわけですね、新しい人が。そういった面の行政に対するハラスメントとか相談員に対するハラスメントも、しっかりと消費者として意識を持たなくてはいけないということも書く必要があるかと思いました。

あと金融リテラシーですね、32ページのところで、ここは細かいところですが、例えば金融リテラシーマップとか消費者イメージマップとかに合わせてということですが、学校で実際にやろうと思ったら学習指導要領に沿っていなかったら学校側としてはやれないです。どこに関係しているのですかというのは必ず聞かれますので、学習指導要領にも、いずれ変わってきますけれども、入れていただけたらなと思いました。

あとこのJ-FLECの認定アドバイザー制度ですが、実際に金融機関に関係していない人で今まで金融広報アドバイザーをしていた人も講師です。だから認定アドバイザーではない人

たちが非常に多く、講師としても働いているのですが、このところは認定アドバイザーだけに注視する内容にするのかどうかということも確認していただけたらと思いました。

あと消費者教育の研修の話も少し出ていましたけども、実際に学校現場で、今ちょうど私も大学に来ているアンケートに答えている最中ですが、大学でそれをやれる人といったら研究者しかなくて、消費者教育をやっている研究者なんて非常に少ない中で、全部の大学でどれだけできるか。なので、他の小中高も含めてですけども、教育をする人が、家庭科の中、家庭科といったって非常に幅が広いわけですから、皆さん全部のことができるわけではないので、そういったところで他の学校だとか大学だとか、あるいは研究機関だとかと共同してやるということを進めていく、消費者教育の研修だとか消費者教育を進めていくことが大事で、一つの大学とか一つの学校の中でクローズドしてやっていたら絶対に間に合わなくなってくと思うんですね。あともう一つ、検証に関しては教科の内容がものすごく増えている中でも、私も岐阜県で取上げてください、今だったら例えば金融教育はみなさん関心を持っているので金融教育の研修をしてくださいと言っていますが、毎回消費者教育が取上げられるかというのは非常に難しい部分があります。そういったときには例えば消費者教育が専門ではなくても、衣食住全部の家庭科とか社会科の中に一つ入れ込んで、1時間全部消費者教育じゃなくても他の教科と連携した教科間連携の中で消費者教育を入れ込むというような研修の仕方を取入れていくといったことも提案として入れていただけたら非常に進んでいくのではないかと思います。以上です。

○山本座長 ありがとうございます。事務局からお願いします。

○事務局 大藪委員、ありがとうございます。まず地方消費者行政において相談員のなり手不足の問題、その中でやはり深刻になっている社会的意義という形を伝えていくというところで、地方消費者行政の推進にあたってはいわゆる相談対応が困難な方への対応も含めて支援をしているところで、その中でどういうことを入れた方がいいかも含めて、基本的にはそういう支援をしているという形の中で入れておるんですけど、どういう書き方ができるか、あるいはその中で読めるかはまた持ち帰らせていただければと思います。

また消費者教育について、まさに先生に会長をお務めいただいている消費者教育推進会議の方でご議論をいただき、この消費者教育のところについては基本は消費者教育推進法に基づく基本的な方針のところで体系ができております。そんな中をしっかりとやっていくということかなと思っています。その中で書きぶりがもう少し書けないかというコメントだとは思いますが、基本は消費者教育、基本的な方針も並行して期間も実は同じ期間になっておりまして、その中で体系的になっているので、基本的には基本方針を推進するということで入っているというふうにご理解いただければと思います。その上でどうしてもこういうのを入れた方がいいというのは中でまた関係課とも調整させていただければと思います。以上でございます。

○山本座長 ありがとうございました。大藪委員、いかがでしょうか。

○大藪委員 ありがとうございました。よろしくお願いします。

○山本座長 ありがとうございます。それでは他にいかがでしょうか。既にご発言いただいていると思いますが、本日最終回ということですので、これだけはぜひ言っておきたいということがございましたら、まだ若干時間がございますのでご発言機会がありますが、いかがでしょうか。よろしゅうございましょうか。いいでしょうか。

ありがとうございます。それではこのあたりでご意見は出尽くしたと思われるので意見交換については終了としたいと思います。度々申し上げておりますが、懇談会については今回で最後ということになります。本日もそうでありましたが、4回にわたりまして多様なご専門の見地から多様なご意見を多数頂戴することができました。その結果、この素案については大変豊かなものに多様な観点を踏まえた問題点の指摘というものができたのではないかと思います。本日もさまざまご意見をいただきまして、まだ事務局としてはそれを踏まえて今後素案の完成に向けての作業をしていくということになります。正木委員から極めて厳しいご指摘がございまして、私も一犯の責任を負っているところでありますけれども、事務局においては働き方も踏まえながら素案の完成に向けて引き続き努めていただければと思います。

それでは今後の流れにつきまして事務局の方から簡単にご説明をいただければと思います。

○事務局 事務局でございます。4回プラスアルファにわたりましていろいろなご指摘をいただきありがとうございます。また運営に大変手間取ったこともあり、座長のご指摘ご指導を踏まえて今後改めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

今後の予定、進め方でございますけれども、まず本日いただきましたご意見を踏まえまして関係部局あるいは関係府省庁と相談させていただいて修文させていただければと思っております。このあとですけれども、閣議決定文書ということでございますので、与党へのご相談などもございます。それらも踏まえまして可能であれば年内にパブリック・コメントを開始させていただきます、30日行ったあと、またそれらも踏まえまして年度内でまず消費者政策会議を、そこで案として決定した上で、恐らく直後になると思えますけれども閣議で決定いただくという流れになります。もうしばらくご知見をいただくことや修文などもいただくこともあるかと思いますけれども、もうしばらくご指導のほど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す。そのようなことですので、また引き続き委員の皆様方にはご助言ご指導いただくこともありうるべしということかと思えますけれども、最終的なこの消費者基本計画が良いものになるように引き続きご協力のほどを私からもお願い申し上げたいと思います。

それでは本日の議事は以上ということになります。最後、事務局からよろしくお願いいたします。

○事務局 本日は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。いただいたご意見を踏まえまして、次期消費者基本計画の素案の策定を進めてまいります。

それでは以上をもちまして、消費者基本計画の策定に向けた懇談会を閉会とさせていただきます。本日は長時間にわたりましてありがとうございます。

(了)