

第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会（第2回）

第5期消費者基本計画策定に向けた意見

2024年3月13日

一般社団法人全国消費者団体連絡会

事務局長 郷野 智砂子



一般社団法人全国消費者団体連絡会

1956年設立

**「消費者の権利の実現とくらしの向上、消費者団体活動の活性化と
消費者運動の発展に寄与すること」を目的として活動**

(地域単位の消費者連絡組織 26 全国的消費者団体 14 消費者問題に関わる非営利組織 9 計49団体)

全国の会員団体が緩やかにつながりながら、消費者問題、食品の安全・表示、環境・エネルギーなど、くらしに関わる様々なテーマについて、国の審議会等への委員参加やパブコメの提出などを通して、消費者の立場から意見発信を進めています。また専門家や行政などと連携し、学習活動・政策提言・立法運動に取り組んでいます。

*HP、X（Twitter）、Facebookによる情報発信もしています。

(2022年度の取り組み)

- ・政府審議会等への参画 8省庁26会議
- ・意見・パブリックコメントの提出 20本
- ・学習会・セミナー・シンポジウムなどの開催 21回（参加延べ人数 約1700名）
- ・専門委員会（製品安全専門委員会、国際活動専門委員会）
- ・機関誌「消費者ネットワーク」発行 年9回

第5期消費者基本計画に向けた意見

(消費者政策について)

①消費者の脆弱性

消費者担当セクションや課題を持つ省庁全てに対して

- 施策の基本に「消費者の脆弱性」をおき、事業者などへの「消費者の脆弱性」に関する周知と対応検討の推進が必要です。

法務省(最高裁)に対して

- 「消費者の脆弱性」を起点として「消費者像」を整理し、消費者被害に関する裁判の判決に反映できるよう各種消費者保護関連法の解釈への変更を進めてください。

②孤独・孤立・貧困

全省庁に対して

- 孤独・孤立、貧困状態と消費者被害の関連性の整理、国・自治体・支援団体など関係者の連携による被害防止・回復のための具体的な対策強化が必要です。

③消費者被害防止

消費者庁に対して

- 消費者契約法、特定商取引法など、消費者関連法の抜本的改正を進めてください。
- 若者に重大な被害を及ぼすのみならず、若者自身が加害者になる危険性も高いことから、マルチ取引(連鎖販売取引)の規制強化を進めてください。
- 製品安全をめぐる行政規制の見直し強化を早急に進めるとともに、以下の点について、製造物責任法の改正を求めます。
 - ネット取引という新たな形態の出現により、責任を負うべき主体を拡大して消費者への賠償に漏れないようにするべきです。
 - 自然農産物等を含めすべての動産や、ソフトウェア、デジタル製造ファイルも対象製造物に含めるべきです。
 - 技術が高度化すればするほど欠陥や因果関係の立証が困難になります。したがって証拠開示手続きを充実させるべきです。
 - それでも立証が困難な事案が想定されるので、欠陥や因果関係の推定規定が設けられるべきです。

第5期消費者基本計画に向けた意見

- ・ 消費者事故等による被害の未然防止、拡大防止のために消費者への周知方法を工夫しながら、情報発信・注意喚起強化をはかってください。
- ・ 子どもの事故の未然防止のための情報収集の一本化を行い、分析をすると共に事業者への製品改善の情報提供と国民への周知を計画に位置付けてください。
- ・ 全国各地の見守りネットワークの充実に向けて、全国社会福祉協議会と国民生活センターの間でも中央レベルでの協力関係の構築を進めてください。

国土交通省に対して

- ・ 業界団体に対して、「リフォーム詐欺」に加担しないよう注意喚起を行うとともに、建設業法の届け出制限の枠を掻い潜って行われるリフォーム詐欺について、警察や消費者庁と連携しながら、監視を強化してください。また、所管の法律でも「リフォーム詐欺」に対応できるような手法の検討を計画化してください。

経済産業省、農林水産省、国土交通省、消費者庁、公正取引委員会に対して

- ・ アウトサイダーに対して、公正取引協議会などが進める消費者保護施策の周知徹底を図ってください。

④デジタルの進展と消費者保護

経済産業省、総務省、消費者庁、デジタル庁、公正取引委員会に対して

- ・ デジタル化の進展に対して、各省庁がそれぞれの守備範囲に応じて、様々な施策を実行しています。消費者にとっては各省庁がバラバラに施策に取り組んでいるように受け取れます。関係省庁で連携を取りながら、デジタル化が進展する中での消費者保護施策を組み立てることを求めます。

消費者庁・デジタル庁に対して

- ・ デジタル化がさらに進展し日常生活の中にも入り込む中で、消費者間の情報格差拡大に加えて、自らの個人情報消費者自身が自分で管理しなければならなくなります。デジタル社会での消費者保護について、特に消費者自身が取り組まなければならないことの周知が必要です。
- ・ AIや仮想空間での「責任」問題について、検討を開始してください。
- ・ インターネット取引のうち、CtoCに関するルール策定と消費者・モール運営事業者などへの普及を計画化してください。

第5期消費者基本計画に向けた意見

⑤国際貿易・越境取引 消費者庁に対して

- ・ 越境取引の拡大に伴う海外製品事故に対応できるよう、製造物責任法を改正するべきです。

外務省に対して

- ・ WTOなどの貿易交渉について、消費者の権利と安全に関与する項目が議題化される場合が多いが、消費者保護に関わる議題やルールが決定される前に、検討状況と内容をわかりやすく文書化した上で、国民の意見を聴取してルール策定に反映させるべきです。

⑥消費者教育

全省庁に対して

- ・ 自ら学び行動する、自立した消費者の育成については、将来を見据えて早い段階での消費者教育が重要です。各段階に応じた消費者教育を全省庁連携で計画してください。

金融庁に対して

- ・ 奨学金の返済が滞ることで、信用情報のブラックリストに載り、その後の生活に支障をきたしたケースを見聞します。金融教育の中で、特に「信用」に関わる教育の充実を図るべきです。

総務省に対して

- ・ 他省庁では、会議開催と傍聴案内など、メールマガジンなどでの発信を継続して実施しており、消費者が情報に触れる機会を増やすことに繋がっています。総務省はかつてメールマガジンを発信していましたが、現在は取りやめています。情報通信など消費者の権利に関わる各種会議体を設けていますが、消費者がジャストインタイムでその情報に触れることができません。メールマガジンなど消費者への情報提供ツールの検討を進め、論議の過程から消費者が関心を持って関わることのできる広報を進めるべきです。

⑦消費者法整備

消費者庁に対して

- ・ 消費者法全体での各法の役割の明確化と、消費者契約法の改正についてどのように考えるのか、検討を進めるべきです。
- ・ ISO 22458:2022「消費者の脆弱性-包括的サービスの設計と提供に関する要件とガイドライン」の邦訳による普及とJIS規格化を進めるべきです。
- ・ 特定商取引法などの罰則についての厳罰化を進めるべきです。

第5期消費者基本計画に向けた意見

⑧地方消費者行政充実強化

消費者庁に対して(現在の課題として掲載いたします)

- 計画的な消費者施策の実施のため、「地方版消費者基本計画」が策定されるように、未策定の県と政令市に働きかけてください。加えて、計画の中に指標(数値目標・KPI)を設定している事例についても情報提供してください。
- 消費生活相談のDX化について、国は現場の状況を把握し、自治体の意見を丁寧に聞いて、コミュニケーションの強化を図り、速やかに情報提供・共有をしてください。併せて、DX化による変更が、相談者(消費者)の利便性に繋がるよう、消費者への周知と意見の聞き取りをしてください。
- 消費生活相談員の人材確保、処遇改善は喫緊の課題であり、国は人件費に関する財政支援の継続と、働き方も含む抜本的な消費生活相談員の採用政策をとりまとめてください。
- 地方消費者行政強化交付金について、自治体のニーズを把握し、活用しやすい事業メニューにしてください。
- 若年層の消費者被害の未然防止のためにも、国、自治体ともに早期からの消費者教育を実践してください。効果的な消費者教育を目指して、消費者教育コーディネーターを複数配置するための予算措置に取り組んでください。
- 地域での見守りや消費者教育の周知のためにも地域サポーター制度の設置と活用を促進してください。また、自治体の消費者行政担当職員の役割を再確認し、人事政策の中に消費者行政担当のフルタイム職員の人材確保を位置づけ、見守り活動などの運営や関係団体との連携を強化してください。

第5期消費者基本計画に向けた意見

(環境・エネルギー政策について)

①脱炭素社会の実現に向けた取組の実現に向けて

経済産業省、環境省に対して

- ・ 消費者の行動変容(生活スタイルの転換)が重要です。節約という観点だけでなく、エネルギーの効率的な利活用という観点からの省エネ強化に向けた周知、啓発と実践に関わる情報提供を強化してください。

経済産業省に対して

- ・ 省エネ法改正による非化石エネルギーの導入拡大に向けて、省エネの取り組み状況、化石エネルギーから非化石エネルギーへの転換の進捗を確認しながら確実に取り組むことが重要です。

消費者庁に対して

- ・ 環境省が中心となって進めているデコ活の活用と合わせて、消費者教育や認知力向上の強化が必要です。

全省庁に対して

- ・ SDGs目標達成に向けては気候変動による影響の顕在化により、より対策が急がれます。特に自然環境への対策(目標6, 13, 14, 15)の強化が、その他の目標達成の早道につながることを認識し、持続可能な生活スタイルへの変換を目指し、出来るだけ早く実践するよう促してください。

②生活に多大な影響がある公共料金の料金透明化、取引適正化に向けた監視体制の強化

経済産業省(及び資源エネルギー庁、電力ガス取引監視等委員会)、公正取引委員会に対して

- ・ 電力システム改革を推進するべき大手電力の多くの不正事案、LPガスの不透明な取引に対する監視体制を強化してください。
- ・ 電力システム改革の検証に関連して、従来の小売電気事業者(旧一電)と新電力の公正な競争環境や料金の透明化(適正な価格)、価格以外(電源構成など)の情報提供による消費者の選択の機会を確保してください。

第5期消費者基本計画に向けた意見

経済産業省に対して

- GX経済移行債、カーボンプライシング(脱炭素の取り組みとして)について、商品やサービスの値段など消費者への影響・メリット・デメリットの見える化、投資先企業の適正な審査と検証も確実に実施してください。

経済産業省(資源エネルギー庁)、国土交通省、公正取引委員会、消費者庁に対して

- LPガス問題について、取引適正化・料金透明化に向けて実効性を確保するための監視・検査体制及び関係省庁との連携強化、消費者への広報・啓発を早急に進めてください。

③災害への備え

消費者庁に対して

- 消費者自身の意識づけ、地域の連携強化のほか、自治体間連携などで力を発揮してください。

緊急災害本部が設置される内閣府をはじめ全省庁に対して

- 災害時に対応できるように平時からあらゆるケースを検討しておく必要があります。全国複数での同時発生を想定した対策強化と国民への対策の周知が必要です。
- 被災者支援について、諸外国の先進事例を学び、ジェンダーの観点に立脚した避難所運営などを実施するためのマニュアル作成と訓練の実施が必要です。

第5期消費者基本計画に向けた意見

(食関係について)

① 食ロス削減

消費者庁、農林水産省、環境省、厚生労働省、文部科学省、子ども家庭庁に対して

- 家庭用削減を進めるためには、賞味期限について消費者が正しく理解するための周知啓発や、量目の見直し、3分の1ルールを含む商慣習や期限表示の見直しなど、フードチェーン全体での取り組みが必要です。
- 学校教育の場において、食材の大切さを理解し無駄なく活用する意識を育てる観点から、給食の場を利用した食育や、食品ロスの削減に向けた指導を強化するべきです。

② 食品表示

消費者庁に対して

- 保健機能食品(栄養機能食品・特定保健用食品・機能性表示食品)の整理が必要です。機能性表示食品の制度について、消費者への情報開示、透明性の観点において、届出方法、届出後の事後チェック機能、表示・広告規制、安全性や機能性の科学的根拠の確保などの制度運用がいずれも不十分です。現状の課題整理と監視指導強化・広告・宣伝ルールなどの見直しが必要です。

③ 食品をめぐる新技術

農林水産省、厚生労働省、消費者庁に対して

- フードテックを応用した食肉代替品(細胞培養肉、植物由来、昆虫由来など)、新規性が高いものについて、安全性や適切な表示の確保や消費者の受け止め、情報提供の在り方などを検討しながら取り組む必要があります。