

消費生活相談の現場から見えてくる 消費者行政の課題

～第5次消費者基本計画策定を踏まえて～



公益社団法人 全国消費生活相談員協会

専務理事 坪田 郁子

公益社団法人全国消費生活相談員協会の主な活動

主な構成員：全国の地方公共団体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員
(全国6支部 会員数約1,500名)

**パブコメ・
意見表明**
(法改正等)

**適格消費者
団体**
(差止請求・
改善要望)

**週末電話相談
助言・あっせん**
(2022年度
2531件)

**消費者
教育・啓発**
幼児～高齢者、
見守り関係者等

**消費生活
相談員の
養成・研修**

1 消費生活相談情報を踏まえた迅速な法制度の改正と法執行

- ・ 多数の被害者が発生し、一定期間が経過後の具体的対策
- ・ 消費生活相談において、特定商取引法による解決ができない場面が多い
(例：詐欺的な定期購入、脱法的なエステティックサービス、脱法的なマルチ商法、詐欺的な情報商材等の副業・儲け話、多様な継続的サービス等)

2 デジタル社会における消費者と事業者との関係を踏まえた 法制度・ルールの整備

- デジタル広告による「勧誘」の特徴（例：ターゲティング広告、ダークパターン、カウントダウン、「密室性」「攻撃性」等）
- デジタル取引の特徴（例：取引相手の匿名性、越境取引等）
 - …デジタルの利便性・快適性を享受できる消費者と、デジタルの負の側面により被害に遭う消費者が発生
 - …デジタルツールのスキル、デジタルリテラシーだけでは解決できない誰しもが陥る可能性を持つ消費者のせい弱性
- 海外サイトにおけるトラブル
 - デジタル取引の進化に応じた横断的消費者保護ルールの更なる充実
 - 相談窓口の更なる充実
 - デジタル関連問題専門の紛争解決の仕組みの整備
 - デジタル取引に関連した個人情報利活用と消費者保護

3 複雑化、ボーダレス化する決済方法に対する包括的な規制

- ・ 割賦販売法・資金決済法が適用されない決済方法
（例：収納代行、立替払い型後払い決済サービス）
 - ・ 複数の決済サービスの組合せによる複雑化した決済方法
（例：クレジットカード払いで電子マネーにチャージ等）
 - ・ 登録事業者として直接規制を受けない決済代行業の介在による決済
 - ・ 不正利用とセキュリティ
- 「通常の決済」がキャッシュレス決済となる時代に向けた、消費者に分かりやすい仕組み
- 問題取引に対する消費者保護規定
- 今後のデジタル技術の進化に対応した迅速なルールづくり
- 不正利用等犯罪に対する厳正な対処
- 強靱なシステムの構築

4 高齢社会における消費者問題に対する総合的な取組

- ・ 勤労収入のない中で消費生活を持続していかななくてはならない社会
…いわゆる「悪質商法」、金額が大きな契約、仕組みが複雑な契約、
新たな高齢者向け商品・サービス *他省庁にまたがる問題
(例：住宅リフォーム、不動産の売却、不用品整理、墓じまい
介護施設と生活サポート、身元保証サービス、公共交通機関
と高齢者の移動、買い物難民（過疎化）等)
- ・ 消費者教育は重要だが、教育では対応できない状況への対策
- ・ 認知症等の判断力の低下、孤独・孤立による問題
- 見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）
- 国の地方消費者行政に対する支援と、国・地方の連携、地方公共団
体内での連携（消費者安全確保地域協議会においては設置数、人口
カバー率のみならず、実質的活動に対する検証と評価）

5 安全（危害・危険）に対する基準の見直しと注意喚起

- ・製品事故…海外通販サイトの利用等
- ・商品・サービスによる事故…特に乳幼児・高齢者
- デジタル社会における越境取引
- 多様な商品・サービス、シェアリングエコノミー等に対応した
 ルールの策定
- 乳幼児・高齢者に対応した注意喚起

6 「食」に関する分かりやすいルール等整備と消費者啓発

- ・通信販売、コンビニ・スーパー等での購入
 …選択の判断基準は広告や表示
 （例：分かりにくい原料原産地表示、機能性表示食品の誇大広告）
- ウェブを活用した分かりやすい表示、視認性の高い文字、デザイン
- 関連し合う多数の法律（食品衛生法から食品ロスの削減の推進に関する法律等）の機動的な活用と消費者への周知

7 消費者教育の推進

- ・ 深刻な消費者被害の高止まり
 - ・ 消費者教育に対する温度差…地方公共団体、学校等による差異
 - ・ 社会人（企業勤務）層の消費者教育の遅れ
-
- 国における消費者教育の推進（地方消費者行政への支援）
 - …各年齢層、障がい者等の特性に応じた消費者教育
 - …学校教育における発達段階に応じた繰り返しの消費者教育
 - 消費者教育コーディネーターの役割、位置づけの明確化
 - 消費者の特性に適合した金融経済教育の実施
 - 国による、各省庁横断的な消費者教育の推進（法・食・住・環境等）
- ◎ 「被害に遭わないための消費者教育」「エシカル消費の推進」など幅広いが、「消費者としての意識」を持った行動、「見抜く力」の重要性は同じ

8 消費生活センターの充実・強化

- ・消費生活センターにおける人員不足、財政難
- ・消費者行政に対する地域による温度差
- 誰もが質の高い相談を受けることができるような体制整備
- 地域住民の総合的な生活相談の窓口としての機能
- 国の支援と地域の特性に応じた施策の展開
 - 消費者安全確保地域協議会
 - 消費者教育（小・中・高、地域住民、地元企業等）
- 地域の消費者行政の拠点としての機能
 - …消費生活相談、消費者教育、地産地消とエシカル消費の推進、地場産業企業等との連携協働
- 開かれた消費生活センター（住民、消費者団体の活動）

《消費生活相談の在り方》

- ・消費生活相談センター等は、解約方法、返金手段のノウハウを得るためだけの窓口ではなく、相談者の安全安心な暮らしの実現のために住民サービスとしてトータルで検討する窓口
- DX化によるメリットを踏まえつつ、地域住民の「人」の安全安心の実現がゴールであることを考えた仕組みづくり
(信頼できる複数の相談方法の提供と、その周知)
- 自己解決困難案件に対するインフラ機能として消費生活相談
- 適時、改修・更新可能なシステム
…デジタル化の変化のスピード、高齢社会、家庭内サービスの社会化が一層進む中、多様な商品・サービス・取引形態が生まれることが予測される。システムにインプットされているデータの適正化と、消費者心理が及ぼす消費行動の変化に耐えうるシステムが必要

ご清聴ありがとうございました。