

第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会（第1回）における 主なコメント

1. デジタル化の進展に関して

- ・ デジタル化の進展によって情報格差が起きている。誰もが脆弱性を持つことを前提とした検討が必要。
- ・ 高齢者の判断能力の衰えといった適合性原則の問題と、年齢に関わらないデジタルデバイドの問題は分けて整理すべき。
- ・ デジタルを使いこなすには、デジタルスキルとデジタルリテラシーの両方が重要。高齢者だけでなく若者の中でもデジタルデバイドは起きており、消費者政策としてはインフラ的な下支えが重要。
- ・ デジタル化は国内の格差だけでなく国際格差も課題。この分野で日本が後れを取ることで、日本の社会経済はどんどん縮小する。テクノロジーは、かつてのような単なる利便性向上のためだけでなく、人口減少に伴って頼らざるを得ない存在になっている。しかし、そのことが社会に理解されておらず、どんどん後れを取ってしまうことを危惧している。
- ・ SNS や生成 AI の発展に伴う偽情報や誹謗中傷の問題は、消費者だけでなく事業者も脆弱化させる。消費者が知らずのうちに誹謗中傷へ加担することのないよう、リテラシーの向上に向けた啓発が必要。
- ・ デジタル分野の対応は、競争政策と消費者保護の両面から、事後的な検証や修正も含めて官民対話型のルールづくりをしていくことが重要。

2. 消費者教育について

- ・ 自ら学び行動する自立した消費者の育成のため、早い段階で将来を見据え、各段階に応じた消費者教育を行うことが必要。
- ・ 消費者教育、特に金融経済教育は本当に追いついていない。国をあげて投資や資産運用を推進する流れがある一方、学校教育がそれに全然ついていけない印象。
- ・ 災害時の偽情報の拡散やカスタマーハラスメントなど、消費者の倫理観が崩れつつある。消費者教育の在り方を見直す必要があるのではないかと感じる。
- ・ カスタマーハラスメントによってお客様対応の現場が疲弊してしまうと、消費者への情報共有や協働に向けた取組などは継続できなくなってしまう。
- ・ 「見抜ける消費者」という言葉は消費者に見抜くことを求め、自己責任を強調するようなイメージを持ったため、慎重に検討してほしい。
- ・ 地方の消費者教育を考えると、高等教育では進んできた一方で、義務教育では依然として不十分。地方公共団体と教育委員会が連携していく必要がある。また、地方の消費者教育を支えていくための財政面での体制整備も重要。
- ・ 金融経済教育が充実の方向にあるのに対し、消費者教育や消費者政策を担う人や組織は非常に脆弱であることから、消費者教育の体制整備も重要。

3. 悪質事業者の排除について

- ・ いくら事業者が自主的なルールを整備しても、いわゆる極悪層と言われるような悪質事業者はルールを守らない。どのような事業者に対しても、起こした消費者被害の内容・程度に応じた罰則を与えるという視点が必要。
- ・ 悪質な事業者は、消費者と事業者両方にとって共通の敵。悪質な事業者に的を絞った実効的な対策を講じることが、消費者保護と競争政策の両面から重要。
- ・ 事業者の中にも、優良事業者から悪質事業者まで、そしてその中間も含め、いくつか区分が存在する。行政は、優良事業者に対してではなく、悪質事業者や中間の事業者に対して、少しでもリソースを割く必要があるのではないか。

4. 経済成長と消費の好循環について

- ・ 成長と分配の好循環の実現やデフレマインドの払拭のためにも、消費者・消費者政策のパラダイム・シフトは不可欠。消費者と事業者の協働は、新しい資本主義の下での消費者政策の重要な柱になるのではないか。

5. 消費者法制度における規律のベストミックスについて

- ・ 全ての事業者を同じ法の下で規制しつつ、業界団体が機能していると判断できるところは、事業者団体に任せるような共同規制の発想で法制度を考えていくことが必要ではないか。
- ・ 法制度の隙間の問題については、包括的な規定を置けば解決する。予見可能性の観点で事業者は反対するが、優良な事業者に対して行政が法執行をする必要はない。
- ・ 日本には無許可の事業者に対して、許可権者である行政庁が権限を行使する立法がない。業法に無許可事業者に対する法制度がないことは大きな欠落。
- ・ 包括的な規制をやるのであれば、ノーアクションレター制度のように、事業者の疑問にしっかりと答えてくれるような役所の仕組みも併せて整備される必要がある。

6. 消費者政策の推進手法について

- ・ 消費者行政のDXは、消費者政策の担い手が不足する中で重要な施策だが、制度検討にあたっては、利用者及び消費者にとってどうかという視点を盛り込むことが必要。
- ・ EBPMについて、立法事実がないので規制しないというように、消極的な形で使うべきではない。規制の必要性和効果の両方を探るのがEBPMの本来の意味。
- ・ 計画策定後のフォローアップや評価が大事な役割を担う。評価の際には、SDGsで設定されている国際的な評価指標との整合性を図るほか、2030年以降の国際的な議論も視野に入れた評価の仕組みや指標設定を行うことが重要。
- ・ 消費者にとって分かりやすい広報の推進も政策の柱として入れることが重要ではないか。