

第 1 回有識者懇談会でいただいた御意見の骨子への反映状況

御意見	反映状況
＜経済成長と消費の好循環＞ 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。	第 2 章 1. に「消費者と事業者の協働による取組」を追加いたしました。
＜消費者教育＞ ・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。	第 2 章 1. に「消費者と事業者の協働による取組（共感や応援を通じた好循環の実現、消費者と事業者の協力・連携と責任分担、<u>カスタマーハラスメント対応</u>）」を追加いたしました。
＜デジタル化の進展＞ ・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。 ・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。 ・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。	第 2 章 2. に「デジタルスキル・リテラシーの向上」、第 2 章 3. に「多様な消費者の特性を踏まえた対応の充実」を追加するとともに、第 3 章（2）に「デジタルデバイドを生まない分かりやすいインターフェース、ユニバーサルデザインに配慮した商品開発、プラットフォームの形成」を追加いたしました。
＜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。	第 2 章 1. に「優良な事業者が選ばれる環境づくりと<u>悪質事業者の市場からの排除</u>」を追加いたしました。

＜消費者法制度における規律のベストミックス＞ ・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。 ・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。	第3章（1）に「消費者被害の多様化・複雑化に伴う諸課題に対する実態把握（立法事実の整理）及び制度整備並びに関係省庁との連携」を追加いたしました。
＜デジタル化の進展＞ ・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。	第3章（1）に「国際動向も視野に入れたデジタルデバイドの解消に向けた支援」を追加いたしました。
＜消費者政策の推進手法＞ 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。	第4章の冒頭に「SDGsで設定された国際指標との整合性確保、消費者が事業者と協働できる参加型・パートナーシップ推進型の目標設定」を追加いたしました。
＜消費者教育＞ 消費者教育、特に金融経済教育は本当に迫っていない。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。	第4章2.に「金融経済教育の推進」を追加いたしました。
＜消費者法制度における規律のベストミックス＞ 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。	第4章2.に「法や執行体制の及んでいない事業者への対応（無登録・無許可業者、海外OTA等）」を追加いたしました。