

消費者庁消費者政策課
第4期消費者基本計画(案)に関する意見募集御担当者様

第4期消費者基本計画(案)に関する意見

日本生活協同組合連合会
専務理事 藤井 喜継

日本生活協同組合連合会では、「消費者基本計画」は5年間の消費者行政の骨格を決め、各分野の施策を具体的に進めるための重要な計画として注視しています。

当連合会は事業や活動を通じて、組合員の普段の暮らしを支えるとともに、社会が直面するさまざまな問題・課題に向き合い、協同の力で社会的な役割を果たしてきました。今後も「生涯にわたる心ゆたかな暮らし」「安心して暮らし続けられる地域社会」「誰一人取り残さない、持続可能な世界・日本」の実現をめざし、引き続きさまざまな事業・活動に取り組みます。

組合員（消費者）の暮らしがより良いものになるよう、以下の視点を重点として、第4期消費者基本計画（案）に対して、意見を申し述べます。

- ・消費者行政の司令・調整機能として、消費者庁がその役割をより一層強め、リーダーシップを発揮すべきです。
- ・誰もが安心して暮らせる安全な社会の実現は、被害防止とともに、被害者への救済・支援が適切に行われることが必要です。誰もが被害からの救済や支援が受けられるよう、制度の充実が必要と考えます。

個別論点については、以下の通り意見を申し述べます。

消費者課題への対応について

1. 消費者行政の司令・調整機能として、消費者庁がその役割をより一層強め、リーダーシップを発揮できるよう計画を検討すべきです。

消費者政策はあらゆる商品・サービスに対して、消費者の安全の確保、消費者契約や表示の適正化、消費者への教育・啓発、事業者との苦情処理・紛争解決、そして消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題への対応と、求められている役割が多岐にわたっています。また、これらの役割を発揮するうえで、専門的・総合的な知識等だけでなく、多くの府省庁等や関係機関・団体等との連携といった、司令・調整機能やリーダーシップの発揮も必要です。消費者庁がこうした役割・機能をより一層発揮できるよう、人材育成や財政強化の具体化を検討すべきです。

第4章において、人材・財政についての記述がありますが、地方・地域・民間などに偏った内容になっており、消費者庁そのものの強化つなげる内容がみられません。消費者庁自身の役割発揮の重要性と、それを可能にする消費者庁自身の人材確保・育成、また財政のあり方について明らかにすべきと考えます。【第4章】

2. 誰もが安心して暮らせる安全な社会の実現に向けて、被害者からの相談を受ける機能や消費者被害の救済につながる制度の充実を計画に追加すべきです。

誰もが安心して暮らせる安全な社会は、事前に商品事故や消費者被害等が防止されることが理想ですが、実際には消費者被害は発生し続けています。消費者行政の重要な役

割として、被害の予防・防止だけでなく、被害に遭った場合などに消費生活センター等に相談でき、また被害者に寄り添った支援等をすることも重要です。したがって、被害者からの相談を受ける機能や消費者被害の救済につながる制度の充実を計画に追加すべきです。【第3章1. (1)】【第3章2. (1)】

3. 詐欺等の犯罪防止に向けて地域ネットワーク・コミュニティによる見守り体制の構築・強化を計画に追加すべきです。

高齢者等から詐欺等の犯罪を未然に防止するには、近隣住民同士で相談したり、不審者やトラブルといった情報に対して注意したりする関係づくりが有効です。また地域ネットワーク・コミュニティの強化は子どもの貧困問題や災害にも強く復元力のある地域社会づくりにも大きな役割を發揮します。地域ネットワーク・コミュニティによる見守り体制の構築・強化を計画に追加すべきです。【第3章1. (1)】【第3章2. (1)】【第5章1. (2)⑥】

4. 悪質な「販売預託商法」に対処できるよう関連する法整備、および消費者に対して情報提供や注意喚起の強化を計画に追加すべきです。

悪質な「販売預託商法」による被害が繰り返し発生しており、中には被害者数が数万人、一人当たりの平均被害金額が数千万円を超える事件が発生するなど、大きな社会問題となっています。しかし、現行の法律ではそうした悪質な「販売預託商法」に対処できません。また、消費者もこうした問題を把握していません。悪質な「販売預託商法」に対処できるよう関連する法整備を計画に追加すべきです。また、消費者への情報提供や注意喚起も計画に追加すべきです。【第5章1. (2)①】

5. 適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する財政面の支援を計画に明記してください。また、消費者への広報の強化を追加してください。

地域の消費者団体、特に適格消費者団体・特定適格消費者団体は、消費者被害防止、救済、支援等に対して大きな役割を發揮します。また、適格消費者団体・特定適格消費者団体による事業者への申し入れや差し止め請求は、事業者自身に消費者志向経営を行う契機にもなっています。悪質な消費者トラブルが絶えない中で、集団的な被害回復に関わる仕組みは公益的活動です。しかしながら適格消費者団体や特定適格消費者団体は収入の多くを寄付で賄っており財政基盤は脆弱です。適格消費者団体・特定適格消費者団体の役割と成果を踏まえ、民間基金の広報や周知だけでなく、国における財政面の支援を強化することを計画に明記してください。

また、消費者が適格消費者団体や特定適格消費者団体に相談等ができるよう、適格消費者団体等の存在や関連する制度について、消費者への周知や広報の強化を計画に追加すべきです。【第3章2. (3)】【第5章1. (4)】

6. 消費者団体の活性化・機能強化を確実にする具体策を計画に追加してください。

記載されている「パブリックコメント等に消費者がより意見を出しやすい環境の整備に努める」「特定分野で活動を行う団体を含め、その自主的な取組を支援・促進する」「これら関係者間の情報・意見の交換や連携・協働による活動を促進する」といった、消費者団体の活性化・機能強化を確実にするために、具体策を消費者基本計画や消費者基本計画工程表に追加してください。【第5章5. (1)】

7. 消費者行政をより充実したものにするために、国が率先して必要な財源を確保・充実すべきです。

消費者行政をより充実したものにするには国・地方公共団体等が一体となって、取り組みを充実・強化する必要があります。地方公共団体の自主財源確保の支援だけでなく、国においても必要な財源の確保・充実に向けて必要な施策を検討すべきです。【第4章(3)】

8. LPガス事業の監視・指導、また、消費者への情報提供や注意喚起を計画に追加すべきです。

LPガスについては事業者のホームページに料金メニューが表示されていない、同一事業者であっても別アパート・マンション等で料金が異なるなど、不透明・不適正な取引実態が指摘されています。また不透明であるが故に消費者がこの問題を把握できていません。事業者の監視、指導を継続すること計画に追加すべきです。また、消費者への情報提供や注意喚起を計画に追加すべきです。【第5章1.(2)②】

9. 家庭向けの電気・ガス等の料金体系の変更について、消費者への影響を考慮し、消費者利益が確保できるよう、計画的にフォローアップしてください。

家庭向けの電気・ガス等の料金体系の変更、とりわけ値上げは消費者にとって重要な問題です。いわゆる経過措置料金の取扱い等について、消費者に与える影響を十分に考慮し、消費者利益が確保できるよう、引き続き、計画的にフォローアップを行ってください。また、具体策を消費者基本計画や消費者基本計画工程表に追加してください。【第5章1.(2)⑧】

食品の安全・表示等への対応について

10. 食品の安全性の確保に向けて、食品安全行政機能の強化、リスクコミュニケーションの充実、消費者への情報提供・注意喚起を計画に追加してください。

食品の安全性の確保には、リスクアナリシスに基づく食品安全行政の強化や新たなリスク要因に対する迅速な対応が必要です。そのために、人材・予算等の体制整備・強化や、リスクコミュニケーションの規模等の充実の具体策を計画に追加してください。

また、リスクコミュニケーションだけでなく、必要な情報や注意喚起等が確実に消費者に届くような情報発信も追加してください。【第5章1.(1)④】

11. 保健機能食品制度及び特別用途食品制度について、消費者へのリスク等の注意喚起を計画に追加してください。

近年、機能性表示食品などが増加し、消費者は手軽に購入できるようになりました。しかし、消費者がこうした商品の制度等の情報やリスクについて学ぶ機会がなく、誤った方法・量の接種による健康被害が発生しています。保健機能食品制度及び特別用途食品制度について、制度の運用や普及啓発による理解促進を図るとともに、消費者にリスク等を注意喚起することも計画に追加してください。【第5章1.(2)⑤】

12. 国、事業者、消費者が一体的に推進する生活習慣病対策に資する取り組みを計画に追加してください。

日本人の食塩摂取量の平均値は9.5g(国民健康・栄養調査(平成29年))となっており、厚生労働省が発表した日本人の食事摂取基準(2015年版)の目標量18歳以上男性8g/日未満、18歳以上女性7g/日未満と比較して多いです。生活習慣病対策として減塩の取り組みは優先度が高いと考えられ、「減塩」商品を増やすなど事業者と消費者が一体的に進

めることが有用です。食育の一環として、減塩など生活習慣病対策等に資する取り組みについて、国や事業者、消費者が一体的に推進することを計画に追加してください。【第5章2.（1）】

環境・持続可能な社会の実現への対応について

13. 消費者が持続可能な社会の実現に向けて行動できるよう、消費者教育・育成等を追加してください。

生き生きと暮らせる持続可能な消費社会の実現には、エシカル消費のように消費者の行動によって地球環境や未来を変えることができると自覚し、環境等に配慮している事業者や商品等を選択するといった行動が大切です。そうした行動ができる消費者を一人でも多く増やせるよう、地球環境と消費行動について学ぶ場や活動する場の提供等を計画に追加してください。【第3章1.（2）】【第3章2.（2）①】

14. 循環型社会の形成や環境負荷の低減に資する消費者の行動を促す取り組みや消費者への情報提供や教育を計画に追加してください。

近年、気候変動の脅威が現実のものとなっています。消費者と事業者とが連携・協働して、資源やエネルギーの循環的な利用を行うこと、温室効果ガスの発生や天然資源の消費を抑制することなど、環境への負荷をできる限り低減した循環型社会を形成することが重要です。循環型社会の形成や環境負荷の低減に資する消費者の行動を促す施策を計画に追加してください。

また、こうした問題に対して、消費者への情報提供や教育、特に子どものころから体験等を通じて学べる機会の確保も計画に追加してください。【第3章2.（2）①】【第5章2.（2）】

15. 消費者へのエシカル消費の普及・啓発に関する教育を計画に追加してください。

持続可能な社会の実現にむけて消費者が積極的に行動することが必要であり、エシカル消費に関する消費者への教育がまだまだ不足しています。エシカル消費の普及啓発に関して、消費者へのさらなる教育を計画に追加してください。【第3章2.（2）①】【第5章2.（3）】

16. 持続可能性に配慮した商品の認証ラベルについて、消費者への周知を計画に追加してください。

持続可能性に配慮した商品の認証ラベルは「水産エコラベル」だけでなく、公正な価格取引された商品認証の「フェアトレード」や、適切に管理された森林資源で作られた商品認証の「FSC認証」、持続可能な農業を営む農園で育てられた商品認証の「レインフォレスト・アライアンス認証」などがあります。こうした認証ラベルがついた商品を購入する機会が増えましたが、認証ラベルの存在や意味を知らない消費者もいることから認証ラベルについて消費者への周知を計画に追加してください。なお、消費者基本計画の中で水産エコラベルを推進するのであれば、他のラベルの推進も計画に追加すべきと考えます。【第5章2.（3）】

17. 持続可能な社会に向けた関係者の連携・協働に関する取り組みはあらゆる分野で検討すべきです。

長時間労働や人材不足等の問題は物流分野に限ったことではありません。あらゆる分野において、消費者の理解を得ながら進める働き方の見直しなどは、社会的な課題として認

識されつつあります。そのため、消費者基本計画では、そうした問題に対して対策するという計画を、個別分野については工程表で具体的に計画すべきと考えます。【第5章2.(3)】

情報化社会への対応について

18. ICTやAIといった技術革新がもたらす変化で消費者が不利益にならないよう、事業者等の監視や規制等の強化を計画に追加してください。また、対応・適応できない消費者への支援策も計画に追加してください。

ICTやAI、IoT、キャッシュレス決済といった技術革新がもたらす変化のスピードは非常に速く、また、さまざまなサービス等が生まれています。こうしたサービスは消費者の生活を便利する一方、高齢者だけでなく、一般的な消費者でもそうしたサービス等に対応・適応できず、これまでになかった消費者被害や消費者の権利の侵害が生まれることも想定されます。技術革新に伴う社会の変化に対応しながら、事業者等の監視や規制といった消費者の権利を守っていくための取り組みを計画に追加してください。

また、新しいサービス等に対応・適応できない消費者への支援についても必要な施策を計画に追加してください。【第3章1.(3)】【第3章2.(1)③】【第3章2.(4)①】

19. 消費者が必要な情報を得られるよう、さまざまな媒体や技術を用いて一人一人に確実に届く情報発信を計画に追加してください。

消費者への情報提供に関する取り組みとして、ICタグや二次元バーコード等の新たな技術の利用は必要だと考えますが、超高齢社会である現在、特定技術の利用ができないために情報が受け取れないような状態は避けるべきです。さまざまな媒体や技術を用いて、一人一人に確実に届く情報発信も行うべきであり、そうした取り組み等も計画に追加してください。【第3章2.(1)②】

20. 情報銀行における個人情報の取り扱いや活用については、消費者へのリスク等の周知も計画に追加してください。

パーソナルデータ等を情報銀行で活用する取り組みが始まっていますが、情報の組み合わせによっては、個人の特定や本人の認識していない情報が無断で活用される危険性もあります。情報銀行における個人情報の取り扱いや活用については、消費者へのリスク等の周知もあわせて取り組むことを計画に追加してください。【第5章3.(1)②】

以上