

消費者庁消費者政策課

「消費者基本計画工程表」素案に関する意見御担当者様

## 「消費者基本計画工程表」素案に関する意見

日本生活協同組合連合会  
常務執行役員 二村 睦子

全国の生協は、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。現在、2030年に向けたビジョンとして「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」等を掲げ、消費者・国民の暮らしがより良いものになるよう取り組みを進めています。

この間、新型コロナウイルスの感染拡大により、消費者・国民の暮らしは大きな変化を迫られました。収入が不安定になったり、新しい生活様式への対応が求められたりする中で、不安や孤立感を強める人が出てきています。便乗した悪質商法が多数確認される一方、消費者支援の活動をこれまでのように継続することが難しくなっています。

このような状況下において、消費者行政の体制整備や消費者団体の力量向上等の取り組みを前進させることは、非常に重要だと考えます。「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。消費者・国民の暮らしがより良いものになるよう、工程表に対して意見を申し述べます。

### I 消費者被害の防止

#### (1) 消費者の安全の確保

#### ④食品の安全性の確保

##### イ リスク評価機関としての機能強化

リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等を KPI に追加してください。

食品の安全性の確保には、人材・予算等の体制整備・強化といった食品安全行政の強化が必要です。リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等を KPI に追加してください。

##### ウ 食品安全に関するリスク管理

食品の安全性の確保に向けて、食品安全行政の1つであるリスク管理機関の機能の強化に資する施策等を追加してください。

食品の安全性の確保には、人材・予算等の体制整備・強化といった食品安全行政の強化が必要です。リスク評価に必要な体制整備だけでなく、リスク管理機関においても体制整備・強化をしてください。

##### エ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進

オンライン企画も活用し、より多くの消費者・国民に、学び・考える機会を提供するために、KPI に「参加者の理解度」に加えて参加人数目標を設定するとともに、企画のテーマ等を具体的に記載してください。

昨年度は、オンライン講義システムやウェブ上のリスクコミュニケーションが行われています。これは、新型コロナ対策として行われたものですが、オンライン企画を普及させ、

開催方法を工夫すれば、多くの人に参加できるようになると考えます。現在、KPIは「参加者の理解度」のみとなっていますが、「参加人数」も目標として追加し、より多くの消費者・国民に、学び・考える機会を提供することをめざしてください。また、「今後の取組予定」欄は、「リスクコミュニケーションを継続的に実施」としか記載されていませんが、今後予定する企画のテーマ・目的等、具体的に記載してください。

## **(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保**

### **②商品やサービスに応じた取引の適正化**

#### **チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化**

LPガス事業の取引実態の把握と消費者への情報提供等を計画に追加してください。

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。不透明・不適切な取引実態について適正に把握すること、そうした実態等を消費者へ情報提供することを計画に追加してください。

## **(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備**

### **①消費者団体訴訟制度の推進**

国による適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する財政支援を計画に明記してください。

適格消費者団体・特定適格消費者団体は、消費者被害防止・救済等に対して大きな役割を發揮しています。また、適格消費者団体等による事業者への申し入れや差止請求は、事業者自身が消費者志向経営を促進する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といえます。しかし、適格消費者団体等のほとんどは、収入の多くを寄付で賄っており財政基盤は脆弱です。民間の資金だけでは、団体の運営・活動を支えることはできません。「適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する財政支援の充実」については改正消費者契約法（平成30年）の附帯決議等に位置付けられていることも踏まえ、国による財政支援を強化することを計画に明記してください。

## **II 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革の促進**

### **(1) 食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働**

#### **①食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進**

事業者等が食品ロス削減に資する様々な取組が行えるよう、懸念やリスクを最小限にする制度やガイドラインを整備することも計画に追加してください。

食品ロス削減に向けて、飲食店等における持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知は大切です。しかし、持ち帰った食品によって事故が発生した際に外食事業者に指導が入る可能性は残されています。また、フードバンク活動では企業等が適切に管理している食品であっても、事故等の発生を恐れてフードバンクへの食品提供をリスクと考えて実施できないという声を聞きます。事業者側が食品ロス削減に向けて様々な取組が行えるよう、懸念やリスクを最小限するなど制度やガイドライン等を整備することも計画に追加してください。

### **(3) その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働**

#### **①エシカル消費の普及啓発**

持続可能性に配慮した商品の認証ラベルについて水産エコラベルだけでなく、その他の認証ラベルについても消費者へ周知し、その認知度をKPI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ことはエシカル消費の行動の1つですが、認証ラベルの存在や意味を知らない消費者も多くいます。持続可能な開発目標（SDGs）では「目標 12 つくる責任 つかう責任」「目標 13 気候変動に具体的な対策を」「目標 14 海の豊かさを守ろう」「目標 15 陸の豊かさを守ろう」と地球規模で環境資源を守ることを目標に掲げています。水産エコラベルに限定せず、認証ラベル全般について消費者への周知及び認知度を計画に追加してください。

## **V 消費者行政を推進するための体制整備**

### **（１）消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保**

#### **②消費者団体との連携及び支援等**

消費者団体の自主的な取り組みの支援・促進について、具体的な施策を計画に追加してください。

消費者の関心・問題意識の多様化により、第4期消費者基本計画（第5章5（1）P.40）に記載されている「特定分野で活動を行う団体も含め、その自主的な取組を支援・促進する」がより重要になります。しかし、消費者団体の多くは寄付による財政やボランティアによって支えられており、財政や人材等、その運営の継続性に苦慮しています。

「地方消費者フォーラム」が2018年度から縮小されて以降、消費者庁と地方消費者団体との連携の機会も減少しています。消費者団体等が発信している情報を広く消費者に届けることを支援するなど、消費者団体の自主的な取組の支援・促進の具体策を計画に加筆してください。

### **（２）国等における体制整備**

#### **①消費者行政体制の更なる整備等**

消費者庁が消費者行政の司令塔として十分な役割を果たせるよう、人材等の組織体制を強化してください。

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といった体制整備がしっかりと進められることを期待します。現状は大半を他省庁からの出向職員に依拠している状態ですが、プロパー職員の採用・育成を進めるなど、体制整備・強化をしてください。

### **（３）地方における体制整備**

#### **①地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等**

地方の消費者行政をより充実したものにするために、国による恒久的な財政措置の検討についても記載してください。

地方の消費者行政をより充実させるには、消費生活センターの機能強化や消費生活相談員のスキルアップが必要不可欠であり、それに向けて国・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。しかし実際には、自治体消費者行政の担当職員は兼任者も多く、施策等を十分に進めることができなかつたり、消費生活相談員の

なり手不足によって質の高い相談体制を確保できなかつたりといった課題もあります。地域でくらす消費者にとって、より身近でより頼れる地方消費者行政になるために、地方公共団体の自主財源確保の支援だけでなく、地方消費者行政強化交付金の事業メニュー改善を図るほか、『地方消費者行政強化作戦2020』策定に関する懇談会取りまとめにおいて、「国は、財政支援策の検討を進める」と記載されたことを踏まえ、国による恒久的な財政措置について継続的に検討してください。

以上