

## 高消費者委員会委員長記者会見録

(平成30年7月26日(木) 15:30～15:44 於：消費者委員会会議室)

### 1. 冒頭発言

(高委員長) 暑いところを御参集いただきまして、ありがとうございます。

ただ、本日最初に私から申し上げることはございません。8月に入ってから何回かそういう場をまた設けさせていただきます。いろいろな成果物が出てきますので。

### 2. 質疑応答

(問) 消費者庁の徳島オフィスが開設されて1年がたったのですけれども、今、消費者委員会でも専門調査会で検証が進んでいるとは思いますが、高委員長から見て、徳島オフィスの成果と今後の課題について、感想を聞かせてください。

(答) 今月の6日に第4回の会議を開催して、プロジェクトの検証というのをやっております。これまでのところ、いろいろな個別のプロジェクトの検証だけが続けてきているところでして、あと数回それをやることになると思っております。これまでも説明しておりますけれども、平成31年度めどの検証、見直しに当たっては、消費者行政の進化という観点から意見を述べる予定です。

(問) オンラインプラットフォームにおける取引の在り方専門調査会についてなのですが、今、ヒアリング中だと思うのですが、特にオンラインのいろいろな広告なのですけれども、行き過ぎた広告がやたらと目立つのが、今は新聞などよりもオンライン上だと思うのですが、広告問題というのは、この先、焦点になるのかどうかというところを質問したいのですが。

(答) 済みません。この件は、事務局より答えていただきます。

(答・事務局) 専門調査会で議論いただいているところでございますが、記者様がおっしゃったように、これまではヒアリングを中心に行ってきたところでございまして、この後、これから今後専門調査会においてどのようなことを御議論いただくかということにつきまして、論点整理のようなものをいたしまして、その論点整理のペーパーに基づいて、後半、議論を更に深めていくというような段取りになっております。

論点整理の中で、そういった問題を大きく取り上げたいというような話になれば、そういったテーマも取り上げられる可能性はございますけれども、まだそこまで、はっきりとこういう項目でということまでは、専門調査会では詰め切っておりませんので、今後の議論の中身次第だと考えております。

(問) ちなみに、論点整理はいつ頃出るのでですか。

(答・事務局) 間もなくですが、明日専門調査会がございまして、実はその場で論点整理ということも議題に上がっております。

以上でございます。

(答) これは私自身も非常に関心が高いのですけれども、いろいろなワーキング・グループと

か調査会に出ておりました、出席をしておりません。済みませんでした。ただ、ここに出席されている方の御意見を聞くと、我々が想定していた以上にプラットフォームの方たちは積極的な取組を展開しているなど聞いております。

(問) 先ほど、国民生活センターのほうで、光回線サービスのトラブルということの記者発表がありまして、情報提供はこちらにも、消費者委員会にも出されていたというのがここに書いてありまして、2年前と同じような苦情事例ということが深刻化しているということと、高齢者、60代以上の苦情事例の占める割合が増えていると。

お聞きしたいのは、国民生活センターがいろいろ情報提供されることが多いのですけれども、その場合、以前、消費者委員会が出来たときに、国民生活センターとの連携といいますか、定期的にお会いされて、いろいろ施策についての話し合いなどをされる日取りというか、消費者庁との連携もあるのですけれども、今、国民生活センターはそういう情報提供されたものについて、消費者委員会が受けたときに、何か関係省庁でも情報提供を出していますけれども、消費者委員会としてそれを受け止めて、施策の検証であるとかを検討するということはされているのでしょうか。

(答) 御質問ありがとうございます。

国民生活センターからいただく情報、これは常に確認させていただき、特に委員間の打合せなどで、この問題は取り上げるべきではないかという発言などが委員の中より出てくれば、例えば関係省庁に対してヒアリングをお願いするとか、そういうことはやっております。

委員会のレベルではなくて、私、委員長として、これは以前からずっとやられてきていることなのですけれども、消費者庁長官と国センの理事長と3人で毎月1回会って、自由に意見交換をさせてもらっています。その中で、こういう方向を考えるべきではないかという大枠の話なのですけれども、そういう議論はさせてもらっています。また今月もやる予定でございます。

(問) 月1回ですか。

(答) 月1回です。昼食を一緒にしながらというものです。

(問) 事例自体がやるせないというか、非常に前と同じということもあるのでしょうか、そういう内容もあると。通信事業法の法律が施行されていますので、だけれども、被害がということもありましたので、そうなると、総務省が中心ですけれども、消費者委員会としてはどうなのかなという感じが。

(答) いつでしたか、たしか総務省のヒアリングを予定していますね。そのときにこの事案も、可能であればお聞きするようにしましょうか。近く総務省に対するヒアリングを行う予定ですね。違いましたか。

(答・事務局) 別件で、今、御相談中です。

(答) 別件ですか。ごめんなさい。では、いずれにしてもどこかの段階で、ちゃんと事情はどうなっているのか確認した上で、委員会としても取り上げるべきであると判断すれば、この問題を考えていきたいと思います。

(問) 別のテーマで2点伺いたいのですけれども、1点目は公益通報者保護の専門調査会が先

日、中間取りまとめをされたと思います。高委員長が刑事罰の導入の是非についても検討をというのは、オブザーバーとして、最初の専門調査会を再開するときに御発言されて、今回の中間取りまとめでは特に慎重な意見が相次いでいるということなのですから、当初、委員長として、オブザーバーとして最初に刑事罰についても検討をとおっしゃった意図と、この中間取りまとめの結果について、どう受け止められているのかを教えてくださいませんか。

(答) 私はそういう発言をしましたか。議事録を見なければいけませんけれども、私が一番関心を持っていたのは別のことで、事業者寄りの発言をしたかと思っております。不正な目的で利用した場合の話で、これに対して事業者側はどう対応したらいいのかを明確にできるものなら、してもらいたいと申し上げたかと思えます。

というのは、ある会社を見ていまして、もう常習的に通報窓口を使われる方がおられ、毎日のようにその部署に通報してくる。そのために、他の方が使えなくなってしまうという話です。そこを利用すること自体が、常習的に通報している人と同じ類いの人間だとみなされることを嫌い、使わなくなったもので、こういう事案も考えるべきではないかと思った次第です。不正な意図でもって使っている者については、これは社内の通報の仕組みがうまく機能しなくなるから、こういった場合、事業者はどういう対応であれば許されるのか。それは法律の条文の中ではなくて逐条解説みたいな形で盛り込んでもらったかどうかという発言をしたかと思えます。ただ、専門調査会での議論を聞いていますと、ほとんど皆さん、通報される方は弱い立場にある人という前提で、議論されているので、私としては、これに関し特に何も申し上げず、注視をしているところです。

刑事罰の導入というのを積極的に考えるべきだと、このように発言しましたでしょうか。

(問) 私もうろ覚えなのですからけれども、確かそんなことがあったような記憶が。ごめんなさい。私ももう一回確認します。

(答) そうですか。済みません。では、私は後で発言を確認してみます。言っていたとなったら、次回ちゃんと申し上げます。

それで、印象ですけれども、今、できている整理案については、基本的に専門調査会の議論にお任せしていますので、この段階での私の意見は控えさせていただきます。

(問) 話題が変わって、もう一個なのですからけれども、消費者庁が消費者ホットラインのイメージキャラクターというものを作って発表されたのですが、委員長の目から見て、いわゆる認知度向上に貢献できるかどうかというのを、ずばり感想を伺いたいのですが。

(答) 何とか認知度を上げていかなければいけませんね。あれはチョウチョですか。ちょっと分からないのだけれども、説明をいただくとありがたいのですけれどもね。バッジと名刺だけいただいたのだけれども、多分、チョウチョなのでしょうね。

(問) 8の数字が羽のようになっているのですか。

チョウチョです。

羽が8で、1の棒を持っているので、188という。

(答) 今、うまく普及させる方法を学生などと考えていて、いいアイデアが出てきています。

私が今、言ってしまうと、その価値がなくなってしまうので言いませんけれども、これをやっ  
たらうまくいこうなというのがありまして、あのキャラクターと併せて普及するように努めま  
す。