

消費者委員会本会議（第342回）
議事録

消費者委員会本会議（第342回） 議事次第

1. 日時 令和3年4月16日（金） 10時23分～11時27分
2. 場所 消費者委員会会議室及びテレビ会議
3. 出席者
（委員）
【会議室】 山本委員長
【テレビ会議】 生駒委員、受田委員、大石委員、片山委員長代理、
柄澤委員、木村委員、清水委員、新川委員、丸山委員

（事務局）
加納事務局長、太田参事官
4. 議事
（1）開 会
（2）消費者基本計画及び工程表の改定素案に対する意見（案） について
（3）その他
（4）閉 会

《 1. 開会 》

○山本委員長 皆様、本日は、お忙しいところ、お集まりいただき、ありがとうございます。

ただいまから、消費者委員会第342回本会議を開催いたします。

本日は、私が会議室で出席、生駒委員、受田委員、大石委員、片山委員長代理、柄澤委員、木村委員、清水委員、新川委員、丸山委員がテレビ会議システムにて御出席です。

まず、会議に先立ちまして、本日は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3密を回避しながら、消費者委員会会議室及びテレビ会議システムにより会議を進行いたします。また、感染拡大防止の観点から、引き続き一般傍聴者は入れず報道関係者のみ傍聴していただいております。

議事録につきましては、後日、消費者委員会のホームページに掲載いたしますが、議事録が掲載されるまでは、本日の会議の様子を4月19日月曜日15時頃よりホームページで動画配信いたします。

それでは、配付資料の確認につきまして、事務局よりお願いいたします。

○太田参事官 本日も、どうぞよろしくお願いいたします。

資料は議事次第に記載のとおりでございます。お手元の資料に不足等がございましたら、事務局までお申し出くださいますようお願いいたします。

以上でございます。

《 2. 消費者基本計画及び工程表の改定素案に対する意見（案）について 》

○山本委員長 ありがとうございます。

それでは、本日の議題ですが、消費者基本計画及び工程表の改定素案についてです。

消費者委員会におきましては、秋以降、コロナ禍と緊急事態下の消費者問題をテーマとして工程表に盛り込まれた施策等の進捗状況について関係省庁からヒアリングを重ねてきました。当委員会では、ヒアリングの結果等を踏まえ、計画等の実施状況に関する検証・評価において特に留意すべき事項や工程表の見直しに向けて具体的に検討すべき課題について、12月に意見表明を行いました。消費者庁をはじめとする関係省庁では、この意見も踏まえつつ、工程表の検証・評価及び見直し作業を行い、工程表の改定素案が取りまとめられました。一方、昨年度はコロナ禍で消費生活のデジタル化が加速化するなど、消費者を取り巻く環境が著しく変化したことから、これに対応するため、計画本体についても「新しい生活様式」の実践に関する部分に限定して改定することとされました。当委員会では、去る4月1日の委員会におきまして、消費者庁より基本計画及び工程表の改定素案につい

てヒアリングを行ったところでは。

本日は、これまでのヒアリング結果や当委員会が行った建議・提言その他の意見や新型コロナウイルス感染症への対応をはじめとする今般の情勢等を踏まえ、基本計画及び工程表の改定素案に対する当委員会の意見を取りまとめたいと思います。

資料として意見案を配付しておりますので、最初に事務局から15分程度で説明をお願いいたします。

○太田参事官 事務局でございます。

右肩に「資料1」とある資料、表題といたしまして「消費者基本計画及び工程表の改定素案（令和3年3月）に対する意見（案）」とございます資料を御覧いただければと思います。

前文がございまして、先ほど委員長に御紹介いただきましたようなこれまでの経緯や本意見の位置付けなどについて記しております。この中で3段落目ぐらいからが最近の動きでございますが、4月1日の委員会におきまして、消費者庁から改定素案についてヒアリングを行ったと。こういったヒアリングの結果やこれまでの建議等の意見の内容、最近の消費者被害の状況等を踏まえまして、計画及び工程表の改定素案について意見を述べるという形にしております。本意見の内容につきましては、これまで委員の方々から御発言があった内容や打合せの中でいただいた御意見等を踏まえまして事務局でドラフトを作成し、委員間でも調整させていただいたものでございます。本日は、こういった意見を取りまとめていただきまして、各省庁に対して意見表明を行い、可能な限りこの意見の内容を計画及び工程表の改定案に反映していただきたいということでこの意見を発出するというところでございます。

なお、今後の予定でございますが、本意見や今行っておりますパブリックコメントの結果などを踏まえまして計画や工程表の改定案を作成するというところでございまして、この改定案については改めまして消費者庁から説明を聴取いたしまして、正式な諮問・答申の手続を行っていくということでございます。その後、計画の改定案につきまして閣議決定を、更に工程表の改定については消費者政策会議で決定を行うといった形で手続を進めていくことが予定されているところでございます。

以上が前置きでございまして、意見の中身でございますが、「記」以下に全体の構成といたしまして大きく9項目を掲げさせていただいております。

まず、「1. デジタル化に対応した消費者の保護及び消費者教育等」でございます。この中には、大きく（1）から（3）までの内容を入れさせていただいております。

まず、（1）デジタル化に対応した消費者の保護でございますが、2ページ目の最初のパラグラフぐらいからございますけれども、今年の2月に特商法・預託法の契約書電子化に関する建議を取りまとめたということでございまして、その建議の内容を踏まえまして、電磁的方法による提供の在り方やデジタル技術を積極的に活用した消費者保護の拡充について検討し、その具体的内容を工程表に記載することを求めているものでございます。

その後、「特に」ということでございますけれども、建議の中でもお示ししておりました電磁的方法による提供に係る懸念事項については、早急に必要な調査の実施や具体的な対策の検討に着手するというところで、こういった懸念事項についてしっかり対応していただきたいという内容を書き込んでございます。こちらは消費者庁に対する意見になります。次のパラでございますけれども、デジタル化によって消費者の利便性がもたらされる反面、消費者に不利な状況も生まれてくるということで、「例えば」ということで脚注に書いてございますけれども、ECサイトにおいて、カウントダウンを表示したり、デフォルトでチェックが入っていたりといった、いわゆる「ダークパターン」と言われるような問題が昨今注目をされておりますけれども、このためにデジタル取引ならではのせい弱性が生じて消費者に不利な状況が生じるということでございます。こういったことを念頭に置きつつ、消費者への望ましい情報提供の在り方として、前回のヒアリングで消費者庁からOECDにおいて日本の主導によって研究が始まったという御紹介がございましたけれども、こういった国際的な動向なども踏まえて調査分析を実施することを検討して、その具体的な取組内容を工程表に記載することを消費者庁に求めてございます。

(2) 社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進でございます。消費者教育のデジタル化の推進に当たりましては、デジタルサービス等を使いこなすためのリテラシーを身につけるといった視点も重要だということでございまして、更に売買契約の基礎や契約を守る意義などについての理解、消費者被害の背景、対応といった基礎知識も併せて学んでいただく必要があるということでございます。こういったことにつきまして、現在、消費者庁の消費者教育推進会議で社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会で3月に取りまとめが行われたということでございますので、こういった取りまとめを踏まえて、デジタル化に対応した消費者教育に取り組むことを改めて計画に盛り込むとともに、具体的な内容を工程表に記載していただきたいという消費者庁に対する意見でございます。3ページ目にまいりまして、徳島に設置されている戦略本部に関わることでございますが、こちらにおいても、消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議が開催されているということでございます。デジタル教材の開発や実証事業が進められておりますので、そういった具体的な取組についても工程表にしっかり記載していただきたいという消費者庁への意見でございます。さらに、学校教育におけるデジタル化に対応した消費者教育の推進につきましてももう少し具体的な内容を工程表に記載してはどうかということで、消費者庁と文科省への意見になります。併せて、エシカル消費の視点もこのデジタル化への推進に当たっては重要だという御意見をいただいております、デジタル化に対応したエシカル消費の普及啓発についても工程表に記載してほしいという消費者庁や関係府省庁に対する意見でございます。

(3) 消費生活相談体制もデジタル化を図る必要がある、社会のデジタル化に対応して消費生活相談体制の在り方を見直すということでございまして、昨年12月の計画工程表の改定に向けた意見の中でも、広域のSNS相談体制の構築やチャットボットと相談員による

ハイブリッドな相談体制の在り方あるいはAIによる分析といったことで、消費者行政の基盤であるPIO-NETの機能強化を含めた消費生活相談体制の全体としてのデジタル化も検討すべきという意見を出したわけでございますけれども、そういったことにつきましてより具体的に工程表に記載してほしいという消費者庁に対する意見でございます。

次に、「2. 消費者行政を推進するための体制整備」でございます。

(1) 徳島の戦略本部の機能発揮ということでございまして、戦略本部で様々なプロジェクトが進められておりますけれども、コロナ禍の中で消費者問題を諸外国と共有し新たな解決を目指していくのも戦略本部の重要な役割の一つである、こういった「新しい生活様式」における課題の発見・解決に向けた機能を発揮するという重要な役割を担っているのだということでございます。4ページにまいりますけれども、そういった戦略本部の具体的な取組内容をより具体的に工程表に記載してほしいという消費者庁に対する意見でございます。

(2) 地方消費者行政の充実・強化の問題でございます。先ほどからデジタル化の課題が挙げられておりますけれども、国と地方、それぞれにおいてデジタル化を推進していくことが求められる中で、特に「新しい生活様式」を実践する中で消費生活の様相も大きく変わってきているということでございますので、こういったことを踏まえて地域の見守り活動をはじめとする地方消費者行政の取組についても、そういった変化にどのように適応させるのかといったことについて、より具体的な政策を工程表に記載してほしいという消費者庁に対する意見でございます。さらに、地方公共団体への支援を行うに当たっては、デジタル技術の活用の好事例を消費者庁で収集・提供して地方自治体全体におけるデジタル化を促進していくための施策の記載してほしいという消費者庁への意見でございます。

「3. 食品表示の適正な運用に関する取組」でございます。コロナ禍の中でインターネット通販が急速に拡大している中で、ECサイト上での消費者への情報提供の必要性が高まっている、ECサイト上の食品表示の在り方について具体的な取組の方向性をしっかりと示していく必要があるということでございます。この件について、令和2年度の事業といたしまして、消費者庁で、モデル構築事業、更にコーデックス委員会でも検討が進んでいるということでございますので、そういったECサイトにおける食品表示の在り方について、具体的な年限を区切って、今後の取組の具体的な内容を詳しく工程表に記載いただきたいという消費者庁への意見になります。

「4. キャンセル問題への対応」でございます。消費者庁の消費者契約に関する検討会の中で実態調査や意見交換などが進んでいるということでございますが、そういった中で明らかになった業界における好事例の展開などにしっかり取り組んでほしいという消費者庁への意見になります。

「5. 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題への対応」でございまして、5ページ目の1パラの後段に、消費者委員会が平成29年1月に発出した建議について記しております。さらに、脚注にも昨年5月の計画工程表素案への意見の中でもこの問題につ

いて意見を述べているということでございます。そういった建議・意見の内容を踏まえまして更なる実態把握を行った上で先取的に必要な措置を検討・実施してほしいという、消費者庁、厚労省ほか関係府省庁への意見になります。

「6. 事故情報の収集、通知制度の意義の周知徹底」でございます。昨年11月に総務省の行政評価で勧告が出されたということございまして、その勧告を受けた具体的な取組内容を工程表に記載すべきではないかということでございます。消費者庁としては、そういった勧告の内容も踏まえまして、関係府省庁に対して通知制度の意義を継続的に周知することともに、特に、厚労省、警察庁、総務省、消防庁といったところになろうかと思いますが、そういった関係省庁が消費者庁に協力して通知制度的な運用を図ってほしいという意見でございます。

「7. 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」といった問題でございまして、2050年のカーボンニュートラルや脱炭素社会の実現に向けて、今、取組が進められているわけでございますけれども、そういった中で消費者が果たす役割は大きいということでございます。消費者の行動変容をいかに促すか、消費者の選択により事業者の行動変容をいかに促すかといった視点がますます重要になってくるということでございます。6ページ目にまいりますけれども、こういった視点を踏まえまして、地球温暖化対策計画等の見直しに併せて、工程表のKPIや今後の取組予定を見直すとともに、消費者・事業者の行動変容を促すための具体的な取組を更に記載してほしいということが、環境省、その他関係府省庁に対する意見になります。

「8. 消費者志向経営の推進」でございます。消費者庁の有識者検討会におきまして本年3月に報告書が取りまとめられておりまして、消費者志向経営の令和3年度における見直しの方向性として、ESG投資等の金融とのひも付けの検討や事業者との協働による新しい取組の検討などが提言されているということでございますので、こういった報告書の内容を踏まえまして、今後の取組を更に具体的に工程表に記載していただきたいという消費者庁に対する意見でございます。

最後、「9. KPI」の問題でございまして。これまでの委員会からの意見においても累次指摘していただいていることでございますが、計画内の現状のKPIについて検証を行うとともに、より実効的なKPIの設定等について検討すべきではないかという全体に対する意見になります。

御説明は、以上でございます。

○山本委員長 ありがとうございます。

それでは、御意見のある方は御発言をお願いしたいと思います。また、今の事務局からの説明に関する御質問がもしあれば、それもいただければと思います。質疑応答の時間あるいは意見を言うていただく時間は約40分を予定しておりますので、御発言あるいは質問があった場合の御回答はなるべく簡潔に行っていただくようお願いいたします。

清水委員、お願いします。

○清水委員 説明をありがとうございました。

まず、1. (1) デジタル技術なのですが、2 ページ目の上、当委員会で特商法及び預託法における建議を取りまとめました。このときに消費者庁に確認したことは、デジタル化で相談現場の相談が急増することがないようにする、また、電子化することにより「こんなに面倒なら書面を出しておいたほうがいだろう」というぐらいの規制をすると聞いております。今後、そのような具体的な内容を工程表にもきちんと書いていただきたいと思えます。また、消費者委員会においてもこの点をきちんと注視していく必要があります。特に今回のこの特商法及び預託法は相談の現場では待ちに待った改正であります。預託法の原則禁止や特商法の定期購入等々の規制が入りますので、相談が収束されるものと思われれます。どのように法律やガイドラインや政令等が決まっていくか、今後、注視していきたいと思っていますので、きちんと書いていただければと思います。

また、(2) 社会のデジタル化に対応するということでも、もちろん消費者教育の推進は必要なのですが、ここで売買契約の基礎や契約を守ることの意義についての理解、消費者被害の背景とその対応など、基本的な知識についてもおろそかにしないようにということを書いていただいています。相談の現場では、基本の基、契約の成立というところが分かっていないがために、非常に消費者が困惑し、悩んでいるという相談がコロナ禍でも非常に多かったです。ここもきちんと徹底する必要があると思えます。

また、3 ページ目の(3) 消費生活相談体制のデジタル化は、コロナ禍で喫緊の課題です。デジタル化は大事なのですが、消費者行政の基盤であるPIO-NETの抜本的な改革なくしてデジタル化はあり得ないと思えます。ここも具体的に工程表に書いていただきたいと思えます。

次に、4 ページ目の5. 身元保証等高齢者サポート事業については、相談の現場で急増したということはないのですが、相談の内容が重々しいものが数多く見受けられるようになりました。平成29年に委員会が建議を出しているのですが、その後、この言葉の定義もありませんし、ガイドラインや法整備がなされていません。ここに「起こり得る消費者問題を先取りして」と書いていただければ、ありがとうございます。消費者委員会としては、何らかのフォローも必要だと思えました。

以上です。

○山本委員長 ありがとうございます。

それでは、丸山委員、お願いします。

○丸山委員 ありがとうございます。

改定素案に対する意見を取りまとめるに当たりまして、委員の意見を取り入れていただけてまとめていただいたと思えます。

強調しておきたい点としましては、1. (1) の2 ページのところになりますけれども、建議を踏まえて、特に電磁的方法による提供に係る懸念事項については早急に検討に着手してほしいということが書かれております。建議のところでは、書面と同等ないしそれを

上回る消費者保護機能を果たすような制度設計を要求しております。書面の一覧性や第三者による視認確保といったことをどのように制度で手当てをしていくかというのは重要な部分だと思います。この点については、まだ具体的な回答などが得られていないところですので、早急な対応をしていただきたいと思います。同じく2ページの(1)の続きの部分になりますけれども、デジタル化によって生まれる消費者のぜい弱性は現在注目を集めているトピックでございます。消費者庁でもOECDへの参加などで検討しているということでございますけれども、国内にそういった検討はどうフィードバックをされていくのかという点は不明瞭でございますので、そういった点についても是非工程表に記載していただければと思います。

そのほか、4ページの4. キャンセル問題につきましては、今後もトラブルなどが予想される問題領域でございますので、予防の観点や事業者の対応がしやすくなるという観点からも、できることとしまして一定の対応について取り組んでいただければと思っております。

私としましては、以上でございます。

○山本委員長 ありがとうございます。

木村委員、お願いします。

○木村委員 木村です。

ありがとうございます。

私からは、特に強調したいところについて意見させていただきます。

2ページのところで、先ほどお2人の方もおっしゃいましたけれども、特商法と預託法における書面契約の件なのですけれども、コロナの影響もありまして本当にデジタル化が進んでいて喫緊の課題だと思っております。消費者視点から早急に必要な調査の実施や具体的な対策の検討に着手していただきたいということで強調させていただきます。具体的な対策が分からないと、消費者は不安でございます。この件に関して消費者委員会にも大変意見書が届いておりますし、消費者庁にも同じように意見書が多く届いていると思います。この消費者の不安や意見をきちんと受け止めて、具体的にどうしていくのかということ、特に同意に関してどうしていくのかということに対応する必要があることを強調しておきます。消費者のぜい弱性に対しても、本当に分かっているつもりであっても、事業者のほうが消費者に比べて情報量も多いですし、デジタル化に関してはその点がますます大きくなっていくという点がありますので、是非分かっているつもりの人でも実はぜい弱であるということも踏まえて対応をきちんとしていただきたいと思います。消費者団体としましては、被害の救済もそうなのですけれども、それ以前の消費者被害の未然防止が重要だと考えておりますので、是非よろしくお願ひしたいと思います。

もう一点なのですけれども、特に強調させていただきたいのが、デジタル化に対して、4ページ、食品表示に関してです。食品は、今までですと店頭で買うことが多かったのですけれども、現在、コロナ禍もありましてネットでの購入も増えております。そのときに

消費者がきちんと選択できるように表示を決めていくことが大変重要だと思いますので、これも是非早期に取り組んでいただきたいと思います。特に食に関しては健康に関することで大変重要だと思っておりますので、早急に、消費者視点から、消費者がきちんと見て分かるような表示をしていただきたいと思いますと思っております。

以上です。

○山本委員長 ありがとうございます。

受田委員、お願いします。

○受田委員 受田です。

御指名をありがとうございます。

今木村委員からも触れていただきました4ページの「3. 食品表示の適正な運用に関する取組」に関してです。今の御発言で私が申し上げたかったことについてはコメントをいただきましたので重複は避けますけれども、消費者庁においては、このインターネット通販における食品表示に向けて確実に取組を進めていただいていると理解しております。また、この消費者委員会において食品表示部会における食品表示の全体像に関する報告書を提言として自ら調査をしたという位置付けでございます。コロナ禍においてデジタル化に対する要望が加速していることあるいは急務になっていることをしっかり受け止めて、工程表に具体的なロードマップを記載していただくわけですが、ゴールから逆算していただきたいと思います。つまり、いつまでにどの表示に関するガイドライン等のソフトロー的な取決めをしっかりといただくか等、いつまでにどうするのかというところからロードマップの作成をお考えいただくよう要望しておきたいと思っております。

以上です。

○山本委員長 ありがとうございます。

大石委員、お願いします。

○大石委員 今回、事務局で私どもの意見を丁寧にまとめていただきまして、ありがとうございました。

私も、ちょっと重複しますが、今回のこの意見の中で特に強調したいことを2点だけ述べさせていただきます。

まず、1点目は、今までも多くの委員が御指摘されました1ページから2ページ目にかけてのデジタル化に対応した消費者の保護のところでは、今回、消費者庁では、特商法及び預託法については、特に預託商法の全面禁止も含めて、その前の1年間をかけて丁寧に議論していただき、相談現場の方たちからも大変期待される法改正になるところでした。ところが、昨年暮れから急激にこの電磁的方法による書面の契約を認めるという案が入りまして、しかも消費者庁で委員会の立ち上げもないまま消費者委員会で検討し建議を出すところで既に法案になってしまったというところは大変残念に思っています。その上で、消費者委員会としては、世の中のデジタル化の動きは、正しく止められるものでもなく、消費者のためになる方向で検討するということはもちろん基本ではあるのですが、それに

よって逆にマイナスの面が出てきたのでは問題であるということで、2ページ目の2パラグラフのところにありますけれども、まずは特に特商法の特殊性に鑑みてきちんと消費者被害が起こらない方策を消費者庁には検討してもらい、それが本当にできるということであれば電磁化の方法も考え得るという意向での建議だったと私は思っております。そういう意味で、今回、どちらかというところ、社会の中といいますか、デジタル化ありきという受け取られ方をすることについては大変残念に思っているところで、「具体的対策の検討に着手」と書いてあるのですけれども、本当はまずはそこを行ってから進めてほしいという気持ちなのですけれども、このところは是非強調したいと思っております。

第2点としましては、5ページ目の「7. 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」で、前文のところに、この1年といいますか、大きくデジタル化に向けて社会が変わったということが書いてありますけれども、この2050年カーボンニュートラルというのも、昨年の秋、日本としてやっと世界の仲間入りをしたといいますか、そういうかじ取りをしたわけで、今後、国際的にも日本の役割への期待は大きいわけで、今回、書いていただきましたように、そこでの消費者の役割も大変大きい。消費者と事業者が協働していかなければ、この2050年のカーボンニュートラルは大変厳しい目標です。それに向けて一歩ずつバックキャストの方法で進めていくための工程表の見直しを是非お願いしたいということで、記載いただきました方向に向けて消費者委員会としてもきちんと注視していきたいと思っております。

以上です。ありがとうございました。

○山本委員長 ありがとうございました。

柄澤委員、お願いします。

○柄澤委員 ありがとうございます。

私からは、2点、コメントをさせていただければと思います。

まず、意見案全体としては、非常に多様な意見を適切・的確におまとめいただいたと思います。感謝を申し上げます。

私からの2点の1点目は、意見案の7. について、今、大石さんから御発言がございましたけれども、ここで「2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現に向けて消費者が果たす役割は大きい」と記載いただいております。ここは大変重要な記載であると思っております。気候変動・地球環境問題は、グローバルベースで、人々の生活基盤、経済システムを脅かす現存するリスクであり、このリスクへの対応は、官民、消費者・事業者に関わりなく、持続可能な社会の実現、私どもの世代が将来世代にツケを残さないために大変重要な課題ではないかと思っております。また、この問題は、過去の延長線上ではなかなか解決できず、イノベーションが随所に必要で、消費というシステムも例外ではないと思っております。消費者庁においても、気候変動・地球環境問題へのプロアクティブな取組が必要ではないかと思っております。多少試行錯誤はあっても、一歩先を見て、場合によれば消費者庁が主導権を取って他省庁を巻き込んでいくくらいのスタンスを期待

申し上げたい。また、グローバルベースでの連携した取組や今後のカーボンニュートラルの実現に向けた企業の取組を促すインセンティブが働くフレームワークの創出に向け、主導的な役割を果たしていただくこと等を期待したいと思います。意見案では、環境省、関係府省庁において「消費者及び事業者の行動変容を促す具体的な取組を更に記載すること」とございますけれども、消費者庁に期待する役割も極めて大きいと感じております。

2点目は、意見案の「8. 消費者志向経営の推進」の部分につきまして、事業者として、この方向に沿ってこの分野においてリードをしていく役割を果たしていきたいと決意表明を申し上げたいと思います。

私からは、以上です。

○山本委員長 ありがとうございます。

それでは、片山委員長代理、お願いします。

○片山委員長代理 ありがとうございます。

私も、この意見書についてはこの内容で特に異論はございません。

3点、簡単に、ですけれども、特に強調してお願いしたい点をお話しさせていただければと思います。

1点は、2ページのところで、皆さんから既に御指摘がありました特商法等における電磁的方法による契約書面の提供についてです。中身についても皆さんがおっしゃっていますので繰り返しません。是非私たちが出した建議の本当の伝えたかった趣旨、その内容を正確に理解して、いささかも消費者保護が減退することのないように、消費者被害が広がることのないように、十二分の具体的対策についての検討が絶対的に必要であるということをもう一度肝に銘じて、この工程表の中でもその点を明確にしていきたいと思っています。

2点目ですけれども、5ページの6. 消費者の事故情報になります。この中では「通知制度の意義の継続的な周知を行う」ということが3段落目に書かれていますが、通知制度が各自治体できちんと理解されていない、あるいは、通知制度に協力すべき様々な機関で十二分にその協力ができていない、その理由は、何を通知したら良いか分からないというところがまだ大きいように思います。そういうことも含めて、通知制度の的確な運用を図るために具体的に何をすべきなのかというところを工程表の中にも正確に具体的に盛り込んでいただきたいということを強調しておきたいと思います。

3点目は6ページの「9. KPI」に関してです。この意見書の中でも、随所に、意見ごとにとってもいいかもしれませんが、とにかく具体的な内容を工程表に記載せよということをお繰り返して書いています。同じことはKPIについても言えると思っています。KPIは本来目標の達成度を評価するためのものであって、その達成度を真に客観的にチェックする内容をKPIとしても具体的に設定し、それぞれの施策においてきちんとPDCAサイクルを回していく上でKPIが非常に重要であることをもう一度この工程表の作成に当たって認識していただきたいと思っています。実際には、まだKPIが非常に抽象的であり、目標を達成する

上でKPIがどういう役割を果たすのかというところのつながりがよく分からない、不明確なままで単に毎年の進捗だけがずらっと記載されているといった施策項目が多く散見されるように思います。このKPIは、工程表に基づく施策の推進が何によってどのように進んでいるかを消費者・国民に示す、透明性を高めるために非常に重要な問題だと思っていますので、是非今回の工程表の改定においてそのところに留意をしていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

○山本委員長 ありがとうございます。

新川委員、お願いします。

○新川委員 新川でございます。

今回の意見につきましては、この内容でこれまでの議論をしっかり踏まえられていて結構かと思っております。強調したい点を3点ほどお話ししたいと思っております。その辺り、今後、是非しっかり留意をしていただいて、この工程表を着実に進めていただければという気持ちからであります。

1つ目は、総論に近いのですけれども、私どもの意見の中では、単なるデジタル化を進めるなどということではなくて、むしろそういう社会の中で消費者の権利がどのように保護されたら良いのか、あるいは、より良い消費生活をどうそこで実現していったら良いのかと議論してきました。ある意味では、従来の事業者・消費者間の情報の非対称がこのデジタル化を通じて大きく変わる、コミュニケーションの取り方にしてもあるいは様々なコントロールの仕方にしましても大きく変わるということがございます。そうした観点からも、消費者保護や消費者の権利の擁護という観点でどんな消費者行政の在り方が今後進められなければならないのか、本当は基本的にそうした観点からの検討が必要なのではないか、デジタル社会が否応なくやってきていることからすればむしろその社会に対応した消費者行政・消費者保護の在り方を体系立てて考えていく必要があるのではないか、そのための手掛りとして今回の意見を見ていただくと良いのではないかと思っております。これが1点目でございます。

2つ目は、消費者教育に関連して、1. (2) 辺りで強調していただいております。ここはそのとおりなのですけれども、特に消費者教育について言えば、デジタル化を通じて消費者教育をしていく趣旨が狙いということではなくて、むしろ、こういうデジタル社会になっていく中で、一体消費者は何を学び消費者としてどう成長していったら良いのかという観点からの消費者教育を、生涯学習の場面にせよ、学校教育の場面にせよ、考えなければならないというのが今回の意見の趣旨だと思っております。したがって、従来のプログラムをデジタル教育に乗っけるという発想ではない新しい消費者教育の在り方として、デジタル社会に、より良い消費者としての選択ができ、自らの権利を守っていくことができるのか、そういう観点での教育ができなければ今後のデジタル社会には対応できないのではないか、そういう教育が必要ではないかというのが趣旨であることを強調しておきたいと思っております。

3点目は、2. (2) 地方行政に関わって、ここでもデジタル化やそれへの対応がしっかりとうたわれておりました、これはこれとして結構なのですが、もう一方では、地方公共団体は、御承知のとおり、1,700余りがございます。それぞれに、ある意味では、いろいろな個性、いろいろな違いがございます。地方消費者行政について言いましても、それぞれの団体ごとにまだら模様のところがございます。デジタル化は、その意味では、それぞれの団体がどういうふうにならなければならぬのかということによってその対応が大きく異なってくる。地方消費者行政そのものがよりそれぞれの団体ごとの地域の特性・個性に合わせて進められなければならないことは間違いないのですが、もう一方では、こうした基本的な社会の変化に対応できるような水準での地方消費者行政を獲得していくという観点からの今後の地方消費者行政の強化を是非念頭に置いて、そうした観点からの消費者庁の工程表の進め方に期待したいと思っております。なお、この点は8. 消費者志向経営とも関連して、少し付け足しになりますけれども、それぞれの地域ごとに消費者志向経営を進めておられますけれども、ここもかなり地域ごとの差が大きいのに見ております。もちろん業態や企業規模によっても異なるわけですが、こうしたところにもしっかりと留意をした消費者志向経営の推進をお願いしていきたいと考えております。

以上、大きく3点でございます。よろしくお願いたします。

○山本委員長 ありがとうございます。

生駒委員、お願いします。

○生駒委員 御説明をありがとうございます。我々の意見をいろいろ取り込んでいただいて、緻密にまとめてくださったと思います。感謝を申し上げます。

私からは、重要と思われる点についてお伝えできればと思います。

全体を見通しまして、消費生活のデジタル化が加速している状況の中で、デジタル化への対策を取ることが非常に重要なのですが、私としましては同じ強度でエシカル消費の推進あるいは教育について緩めてはいけないと思っております。基本理念といたしまして、消費者基本計画としては、デジタル化とエシカル消費を全ての項目において並行して考えていくべきではないかと思っております。つまり、SDGsの推進の観点からも、消費者被害を未然に防ぐという観点からも、デジタル化には常にエシカル消費の推進やエシカル教育はセットになって考えていけないかと我々としては思います。その点で見ますと、3ページ目の上段に「消費者教育のデジタル化の推進に当たっては、ウィズコロナ、ポストコロナ時代の持続可能な社会の実現に向けて」という一文がございますが、「デジタル化に対応したエシカル消費の普及啓発について、今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること」とありますが、ここはとても重要な観点だと思っておりますので、是非丁寧に緻密に進めていただければと思います。

併せて、この観点からもう一つ、6ページ目の「8. 消費者志向経営の推進」なのですが、デジタル化において企業がどうあるべきかというところで「エシカル経営」と

という言葉も最近はございます。また、素材調達の中で、オリパラも今回はエシカル調達を徹底して進められていると思いますが、消費者志向経営に向けても、消費者の観点からはエシカル経営もしくはエシカル調達を推進している企業を是非応援していきたいといった観点も盛り込んでいただければと思います。

以上です。

○山本委員長 ありがとうございます。

ほかにございますか。

清水委員、お願いします。

○清水委員 ありがとうございます。

4 ページの「4. キャンセル問題への対応」です。今回、コロナ禍でいろいろな問題が出て、相談の現場ではあの手この手であっせんしてはいますが、事業者の格差も著しいです。今回はっきりしたのは、消費者の方々もそうですが、事業者の方々が、消費者契約法があること、また、意義を理解されていなかったことが顕在化しました。特に、事業者は、消費者に対して、情報の質や量、また、交渉力はたけていらっしゃる、そういうところで歩み寄ってくださという話をしているのですが、なかなか困難を極めたという1年でした。ここで思ったのは、消費者契約法の前回の改正で議論が取り残されてしまった部分が改正されていたらと。私たち消費生活センターの現場はよく消費者契約法は使えないとは言っていますが、きちんと法律が出来上がりますと私たちの相談の現場は非常にやりやすいです。前回改正で取り残された部分、例えば、付け込み型の部分、平均的損料の考え方、立証の仕方、こんなところがきちんとされていないので難しかったということがあります。いきなり法律改正は非常に難しいです。実際にしっかりした業界団体に入っている企業はしっかりやっていますし、また、消費者志向経営をやっている団体・事業者もきちんと消費者契約法の意義を分かっていると思います。問題はその団体に入っていない事業者に理解がないということで、私たち相談員も含めて国が消費者契約法の意義や法律をもっと周知徹底していかなければいけないなどは感じたところでございます。各業界における好事例の展開に取り組むということなのですが、まず、消費者契約法とはどういうものか、また、進んだ企業がどんな事例をやっているかということ徹底して情報提供していくことが必要だと思いました。

よろしくお願いします。

○山本委員長 ありがとうございます。

そのほかにございますか。

大石委員、お願いします。

○大石委員 ありがとうございます。

今、委員の皆様の御意見を聞いておりました、私も少し補足させていただきたいと思っております、2点ほど更に追加させていただきます。

まず、2 ページ目の(2) 社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進で、私は先ほ

ど新川委員がおっしゃいました点は大変重要だと思ってお聞きしておりました。どちらかというと、日本は世界的にもデジタル化が遅れているので、まずはデジタル化を進める教育が重要視されがちですけれども、今回のコロナ禍で好むと好まざるとに関わらずデジタル化を進めた中で、逆に、本来であればデジタル化では実現できなかったものというか、デジタル教育の中では失われがちなものに私たちはもう一度立ち返り、その部分の教育対応も今後しっかり考えていく必要があるなと思います。この消費者教育の中にはそのような面も是非取り入れてKPIに入れていただけるとありがたいと思いました。

2点目としまして、6ページの消費者志向経営のところですか。柄澤委員、生駒委員からお話がありましたけれども、ここは単に事業者のということではなく、中にも書いてありますけれども、消費者志向経営を行う、エシカル経営を行う事業者を消費者が後押しすることがなければ社会全体として大きな変化は遂げられないということで、事業者が頑張るとともに、きちんと評価できる、一緒に協力できる消費者の存在を育てることもこの中には必要なのかなと思いつながらお話を聞きました。

以上です。

○山本委員長 ありがとうございます。

そのほかにいかがでしょうか。

消費者志向経営の点につきまして、大石委員あるいはほかの委員からも御指摘をいただきました。この点につきましては、以前に消費者委員会で消費者庁の担当者からヒアリングを行い、また、意見交換を行ったところで、そこにおきまして具体的に消費者委員会としてあるいは消費者委員会委員としての意見が表明されておりますので、そういったことを踏まえて工程表に記載をお願いしたいという趣旨で今回の意見をまとめているということです。よろしいでしょうか。

各委員から、今回の意見案につきまして強調しておきたいことあるいは補足しておきたいことをいろいろいただきました。この意見案自体につきましては特に異論はなかったかと思しますので、これにてこの意見案につきまして皆様に御了解いただいたものとしたしまして、当委員会の意見とし、消費者庁長官及び関係府省庁宛てに送付したいと思います。よろしいでしょうか。

御了承いただいておりますでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本委員長 ありがとうございます。

それでは、これをもちまして意見といたしまして、関係省庁におかれましては、是非この意見について積極的に御検討いただき、可能な限り改定案に反映していただきたいと思っております。

それでは、この議題につきましてはここまでといたしまして、続きまして、その他として、消費者委員会に寄せられた意見等の概況につきまして事務局より報告をいただきたいと思っております。

《 3. その他 》

○太田参事官 事務局でございます。

参考資料1といたしまして、「消費者委員会に寄せられた要望書・意見書・声明文等一覧（1月分～3月分）」という表題の資料でございます。こちらにつきましては、本年1月1日から3月31日までの間に当委員会に寄せられた意見書等の一覧になっております。全体で88件の御意見等をいただいているということでございます。

主な内容でございますが、分野ごとに整理をしております。

まず、1ページ目でございます取引・契約関係は、82件ということで大変多くの御意見等を頂戴しているということでございます。その主な内訳でございますが、一番多かったのが先般建議を出していただきました特商法・預託法の契約書面の電子化に関する意見でございます。そういった契約書面の電子化に反対するとか慎重な対応を求めるといった御意見が67件で一番多かったということでございます。ちなみに、賛成意見は1件いただいているところでございます。そういったものが大半を占めているということでございます。さらに、その他の関係といたしましては、まずは特商法関連で申し上げますと、定期購入に関する規制強化を求めるといった御意見を6件ほどいただいております。送り付け商法、いわゆるネガティブ・オプションに対する対策強化で4件ほど意見をいただいている、連鎖販売への対応強化で1件御意見を頂戴しているということでございます。また、預託法の見直しの関係で2件ほどいただいているということでございます。いずれも複数の分野にまたがるものについては重複してカウントしているものがございますので全体の数とは一致しないところがございますが、大体こういった状況でございます。さらに、消費者契約法の検討会を消費者庁で行っておりますけれども、その具体的な内容についての御意見を1件頂戴しているということでございます。デジタルプラットフォームの新法の関係で、いろいろこういった対応をすべきだという御意見を2件いただいている。主なものとしては、こういったところになってございます。

取引・契約関係以外の御意見になりますと、最後の15ページにお示したものでございます。

まず、地方消費者行政の関係で1件でございます。地方消費者行政の充実・強化をテーマとしてこちらの団体が行った調査プロジェクトに沿って、相談員の人員確保や処遇改善等、必要な対策について御提言いただいているということでございます。

その他については5件で、各種の御意見をいただいておりますが、本日の議題との関連で申しますと、最後のところで、消費者基本計画工程表のKPIの実効性向上といった観点からの御意見を1点頂戴しているところでございます。

御説明は、以上でございます。

○山本委員長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの説明につきまして御意見等がある方はお願いいたします。いかがでしょうか。

清水委員、お願いします。

○清水委員 ありがとうございます。

多くの意見がありますが、そもそもコロナ禍で消費者委員会の情報発信がなかなかうまくいかなかったところもあると思います。また、今後はすごい勢いで消費者行政も変わっていますので、こういうときこそきちんと対話をしながら、地方の方々、いろいろな立場の方々と対話をする必要があると思って、これらの意見書を読んでいました。

この中で、特に15ページの地方消費者行政の充実・強化のための意見ということで全国消費者団体連絡会が出されていますが、先ほど工程表の中でも新川委員が言われていたことそのものだと思っています。当委員会の建議やこういった意見書を何とか国民の皆様に分かるように情報発信を今後できたらいいなと思いました。

よろしくお願いします。

○山本委員長 ありがとうございます。

ほかにございますか。

よろしいでしょうか。

清水委員の御指摘の点は、今後の委員会の運営に関わる非常に重要な御指摘であったと思いますので、さらに、委員会として取り組んでいければと考えております。

今後も、委員会に寄せられた意見書・要望書等につきましては、全委員で情報共有するとともに定期的に委員間で意見交換を行う機会を作りたいと思います。

《 4. 閉会 》

○山本委員長 それでは、本日の議題は以上になります。

最後に、事務局より、今後の予定について説明をお願いいたします。

○太田参事官 本日も、大変御熱心に御議論いただきまして、ありがとうございました。

次回の本会議につきましては、日程が決まり次第、委員会のホームページを通じてお知らせいたします。

以上でございます。

○山本委員長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。

お忙しいところ、お集まりいただきまして、ありがとうございました。