

消費者委員会本会議（第387回）  
議事録

内閣府消費者委員会事務局

## 消費者委員会本会議（第387回） 議事次第

1. 日時 令和4年12月16日（金） 10時25分～11時01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】 後藤委員長、黒木委員

【テレビ会議】 青木委員、飯島委員、受田委員長代理、大石委員、  
木村委員、清水委員

（事務局）

小林事務局長、岡本審議官、友行参事官

### 4. 議事

(1)開 会

(2)消費者基本計画の検証・評価・監視（消費者基本計画工程表改定に向けて  
の意見案について）

(3)その他

(4)閉 会

## 《 1. 開会 》

○後藤委員長 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。

ただいまから第387回「消費者委員会本会議」を開催いたします。

本日は、黒木委員と私が会議室にて出席です。受田委員長代理、青木委員、飯島委員、大石委員、木村委員、清水委員がテレビ会議システムにて御出席です。生駒委員と星野委員は御欠席です。

開催に当たり、会議の進め方等について事務局より御説明をお願いいたします。

○友行参事官 本日は、テレビ会議システムを活用して進行いたします。

配付資料は、議事次第に記載のとおりでございます。もし、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。

以上です。

---

## 《 2. 消費者基本計画の検証・評価・監視（消費者基本計画工程表改定に向けての意見案について） 》

○後藤委員長 本日の議題は、消費者基本計画工程表改定に向けての意見案についてです。

当委員会では、前回の工程表改定以降も様々な議題について調査審議を行ってきたほか、第383回本会議において、消費者委員会附帯意見への対応について、消費者庁からヒアリングを行った上で、消費者基本計画の検証・評価・監視として、関係行政機関等からヒアリングを行ってきたところです。それらを踏まえ、意見案を作成いたしました。

事務局から、その内容について説明をよろしくお願いいたします。

○友行参事官 それでは、資料1を御覧いただけますでしょうか。「消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び消費者基本計画工程表の改定に向けての意見（案）」でございます。

消費者基本法においては、消費者政策の実施の状況の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行う場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされております。

3段落目のところでございます。

消費者委員会としては、「消費者基本計画工程表に係る消費者委員会の意見聴取について」の附帯意見、個別施策に係るヒアリングの結果、最近の被害実態等を踏まえて、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下記のとおり意見を述べるといったこととさせていただきます。

関係省庁においては、検討の上、可能な限り工程表の改定素案等に反映されたいと考えております。

2ページ目でございます。

全体に関する事項でございます。(1) 工程表の見直し及び消費者政策におけるEBPMの推進。

消費者政策の企画・立案に当たってEBPMを推進していくことは重要でございます。

消費者庁等は、今回の工程表の見直しから重点施策を設定してEBPMを実践するため、ロジックモデルの構築やKPIの充実等の取組を行う方針であり、その方向性については評価されると考えられます。

ロジックモデルの構築に当たってはKPIの設定が重要であり、PIO-NET情報を始めとする各行政機関の持つ行政記録情報、民間が保有する様々な情報を組み合わせ、時系列的に分析するなどにより、消費者政策における課題、政策効果の把握を速やかに行うことができるよう取組を進めていただきたい。

なお、2ポツ以下に記載する各施策については、重点施策に位置付けることについて検討されたいと考えます。

(2) の「国内外の様々な社会状況等の変化に伴う消費者問題に関する工程表等への記載の拡充」でございます。

社会状況は目まぐるしく変化しており、例えば、デジタル化を始めとする新しい技術やサービスの前では、ぜい弱性を持つ可能性がございます。

エネルギーを始めとした様々な商品やサービス価格が高騰する中であっても、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会を確保することが必要であります。

様々な社会状況が変化してまいります。消費者問題の対応については、常に改善していくことが重要と考えます。

3ページ目に入ります。

靈感商法等の悪質商法をめぐる諸課題については、法律や相談体制の強化、消費者教育の推進等の複数の取組を積極的に行うことが必要であり、こうした事柄について、工程表等に反映させることと考えます。

2ポツ、消費者法令の企画・立案等。(1) 消費者契約法。

今般成立しました消費者契約法等改正法、また、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律については、周知啓発を徹底すること。そしてKPIの設定についても検討すること。

また、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論については、ただいま議論が行われているところでございますが、見直しの方向性、スケジュールなど、可能なものから工程表等に反映させること。

(2) の特定商取引法でございます。

特商法の契約書面電子化については、政令、府令、ガイドライン等の整備に取り組むこ

と。そして、施行2年後の見直しに向けて、可能なものから工程表等に反映させること。これについては、建議を出しており、本会議において、その対応について、今後、実施状況の報告を求める予定としております。

併せて、特商法については、これまでの国会の附帯決議等を踏まえ、4ページ目にまいりますが、不断の見直しを行うとともに、その検討の方向性を消費者に分かりやすく示すこと。

(3) 景品表示法です。

消費者庁において検討が進められておりますが、その結論などを踏まえた取組について工程表に反映させること。

3ポツ、デジタル化への対応でございます。(1) 取引DPF消費者保護法。

令和4年5月の施行後において、その状況を継続して把握し、KPIの設定について検討すること。また、附帯決議で、今後の課題とされたCtoC取引、ODRの提供、SNSを利用して行われる取引における消費者被害の実態の把握などについては、その検討の時期、取組について、工程表に反映させること。

(2) ステルスマーケティング対策。

こちらについても、消費者庁において検討がなされておりますが、その議論、結論を踏まえて、取組について工程表に反映させること。

(3) SNSを利用して行われる取引における消費者問題。

消費者委員会から建議と意見を発出しておりますが、それを踏まえて、法執行の強化、電話勧誘販売に該当する場合の解釈の明確化、周知、消費者への注意喚起、事業者への情報提供、また、事業者における自主的取組の積極的な後押しなどについて工程表に反映させること。

また、この建議については、令和5年3月までに、その実施状況の報告を求めることと予定しています。

5ページ目でございます。

4ポツ、自立した消費者の育成。(1) 消費者市民社会の実現やSDGsの達成。

消費者市民社会の実現、SDGsの達成のためには、消費者が自らの行動が社会・経済・地球環境等に影響を与えること認識し、目まぐるしく変化する社会状況の中でも、自立した消費者として考えていくことが重要である。

そのため、エシカル消費については、理解度、認知度、消費行動について把握するKPIを設定することを検討することとしております。

(2) 消費者教育の推進。

消費者教育の推進に関する基本的な方針と工程表との連携に留意すること。そして、工程表において、同基本方針に盛り込まれた施策の効果の検証が可能となるよう、理解度、行動変容、被害件数等についてKPIを設定することを検討し、工程表に反映させることとしております。

(3) 成年年齢引下げ後のフォローアップ。

今年4月の成年年齢引下げ後の若年者の消費者被害の状況について、継続して確認すること。その上で、若年者の理解度、定着度、消費者被害の状況等のKPIを設定することを検討し、工程表に反映させること。

6ページ目でございます。

5ポツ、地方消費者行政の充実・強化。(1) 消費生活相談体制の充実・強化。

今般の調査によれば、消費生活相談員の資格保有者数は増加しているものの、相談員数は減少しており、引き続き、担い手確保は重要な課題となっております。

この事業の改善につなげるよう、課題などの把握に努めること。また、消費生活相談員の研修への参加、処遇の改善について、地方公共団体間に取組の差異が見られることから、地方公共団体間の比較を行うなど、課題の把握に努め、交付金メニューの見直し、好事例の横展開、地方公共団体の取組を支援すること。

さらに、人口減少、少子高齢化の中でも相談機能を維持するため、多様な人材が消費生活相談員として活躍できるよう、働き方改革、デジタル化の推進に向けて、工程表の記載を充実させることとしております。

(2) ぜい弱性を抱える消費者に対する支援。

高齢者や障害者などのぜい弱性を抱える消費者を保護するための取組は重要であります。地方公共団体の消費者行政部局、消費生活センターのみならず、福祉部局を始めとする関係部局、法テラス等の関係相談窓口等との連携が極めて重要であり、こうした事柄について工程表に反映させること。

見守りネットワークについては、重層的支援体制整備事業との連携を含め、より積極的な活用を図る必要があることから、こうした活動を測るKPIを設定し、工程表に反映させることとしております。

6ポツ、消費者安全でございます。

消費者事故の未然防止、被害拡大防止のためには、注意喚起だけではなく、それを制度や製品の改善につなげていくことが重要であります。

こうした取組の効果を検証するためには、消費者事故の件数の継続的な把握が必要であります。

そのため、事故情報データベースの入力情報の質の向上、医療機関ネットワーク事業やSNS等の活用等、多様な手段によって、事故情報の収集の更なる充実に努めること。

そして、消費者安全法に基づく注意喚起、消費者安全調査委員会の意見具申などを通じて、その後の被害防止などのため、制度・製品等の改善につながるよう努めるとともに、そうした改善にどの程度つながっているかについて把握することができるよう、分野を設定して試行するなど、KPIの検討を行うこととしております。

7ポツ、保健機能食品でございます。

トクホの設立から30年が経過しております。トクホと機能性表示食品の区別を含めた消

費者の認知度、理解度が頭打ちとなっていることから、より分かりやすい周知広報が必要と考えます。

また、機能性表示食品の信頼性向上のため、有効性の科学的根拠の質を高め、事後チェック、執行強化による表示の適正性の確保は重要であります。

さらに、保健機能食品制度の理解度にとどまらず、保健機能食品が食生活の改善、消費行動や健康の維持・増進等に与えた影響を把握することも必要であります。

こうした事柄を踏まえ、6年度までに取り組む予定となっている保健機能食品制度の発展・充実について、工程表等に反映させること。

以上でございます。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答と意見交換をお願いいたします。時間は20分程度を予定しております。いかがでしょうか。

清水委員、よろしく願いいたします。

○清水委員 清水です。

意見書のとおりなのですが、私から2点、2の消費者法令の企画等のところと、5の地方行政のところ、意見を述べたいと思います。

2021年、昨年、PIO-NETの相談件数は85万2000件と高止まりの状態です。件数は減っているのではないかという声もありますが、1件1件を分析すると、複雑かつ解決困難事案が増えているという現状があります。

消費生活センターでは、特商法は一番の武器です。そんな中で、相談を分析すると半分ぐらいがその対象で、例えば最近、超高齢化ということで、一人暮らしの高齢者、高齢世帯への訪問販売、電話勧誘、こういったものも数としては減っていません。また、認知症等で判断能力が不十分な方にも、新聞の販売だとか、新電気の販売というものも減っていません。

そこで、特商法の強化というのは必要だと思います。契約書面等の電子化がもうすぐそこまで迫ってきていて、私たち相談員は非常に懸念しております。これで果たして、一人一人の市民を私たちがきちんと助けられるのだろうか、悩んでおります。そのところを、消費者庁にはきちんと把握していただいて、対応していただきたいと思っております。

また、全世代で言えるのですが、インターネット通販のトラブルの対策です。特商法ができたのは、当時、全くインターネットがない時代の訪販法が基です。ここはきちんと前向きに法改正が必要だと思っております。喫緊の課題、スピード感を持ってやっていただきたいと思っております。

最後に、地方行政の5のところ、意見書のとおりでございますが、地方の現場では、2026年、大きな改革がなされます。専用回線のPIO-NETがなくなり、カーシスというシステムになります。もちろん、デジタルが人の少なさ、人員の不足というのをフォローできるなら良いのですが、国の動きと地方の動きの格差があると思います。このところを丁寧

に地方の意見を聞きながら、本当に市民のためになる消費生活センターが持続可能で、また、相談員が頑張り続ける働き方改革がなされることを希望しております。

よろしく申し上げます。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

ただいまの御意見は、特に強調したいことをおっしゃっていただいたということで、内容的にどこか修正するとか、そういうことはないということによろしいですか。

○清水委員 はい、特に強く言いたかった点です。よろしく申し上げます。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

ほかにございませんでしょうか。

受田委員長代理、よろしくお願いいいたします。

○受田委員長代理 受田です。

私からも、今回の意見案に関しては、全く異議はございません。特に修正の必要なところに関してはございません。

その上で強調しておきたい点をコメントさせていただきます。

最後の「7. 保健機能食品」という項目がございます。保健機能食品制度自体は、トクホから始まり、先ほど事務局より御説明があったとおり、もう30年以上経過しております。その後、トクホに加えて栄養機能食品あるいは機能性表示食品という新しい類型が、その後、個別にスタートしていきました。

これら3つからなる保健機能食品全体、あるいはそれぞれの類型に関して、修正を含めて、いろいろな意見があることが、この7ポツのところに具体的に書き込まれております。この個別の対応を急がなければいけないというのが、1つです。

一方で、最後の段落にありますように、消費者基本計画工程表においては、令和6年度までに取り組む予定である保健機能食品制度の発展・充実の検討ということが明記されております。

このことは、保健機能食品制度全般に対する大きな改善が求められている、それに応えるものであると、私たちは理解しております。

その改善に向けては、これまでの30年の歩み、あるいは実績をしっかりと効果として検証すべきではないかという趣旨から、その前のパラグラフの末尾、「さらに、保健機能食品制度の理解にとどまらず、保健機能食品が食生活の改善等の消費行動や健康の維持・増進等に与えた影響を把握することが必要である」というふうに、文言として記述をいたしまして、その効果検証の重要性と、それをこれまで実施していないということを鑑みて、是非進めていただきたいというふうに盛り込んだところでございます。

以上です。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

特に強調をしたいことを述べていただいたということで受け止めました。

今、気が付いたのですけれども、3行目に消費者の認知度や理解度という表現が書いてあ

りまして、その下に理解度という言葉が出てくるのですけれども、下から6行目なのですが、保健機能食品制度の理解度となっているのですが、その前のところは、認知度や理解度となっていて、その下のところは、認知度は書いてなくて理解度となっているのですけれども、ここについては、認知度を入れたほうが良いかなという気もしますけれども、いかがでしょうか。委員の方々、御意見があれば、私は今見ていて気が付いて恐縮なのですが、どうなのでしょう。

受田委員長代理、もし御意見がありましたら、お願いしたいのですが。

○受田委員長代理 御指摘ありがとうございます。

認知度もここに加えても良いのかなとは思いますが。一方で、やはり認知度から理解度というのは、一定のレベルの違いもあるように感じておりますので、相当効果検証を含めて、高いレベルでのエビデンスが必要であるというところにつなげていくという趣旨から、ここは、理解度のみを挙げているのかもしれませんが、あっても良いと思います。

○後藤委員長 どうでしょうか。ほかの委員の方々いかがでしょうか。

○清水委員 あったほうが良いと思います。

○大石委員 あったほうが良いと思います。

○黒木委員 異論ありません。あったほうが良いと思います。

○後藤委員長 それでは、下の理解度の前に「認知度や」ということで、上の表現と平仄を合わせるということで、そういう取扱いにしたいと思います。

それでは、大石委員、よろしくお願ひいたします。

○大石委員 ありがとうございます。

私からは、強調したい点を1点と、それから申し訳ありません、できれば修正をお願いしたい点を1点、お伝えしたいと思います。

まず、強調したい点ですけれども、今回の全体に関する事項の(2)に加えていただきました点につきまして、是非ここで少し強調したいと思います。

昨日も消費者団体の皆様と意見交換をしました際に、次年度について何が一番気になっているか、という話をしましたら、やはりこの物価高、更に生活が苦しくなっていくことについて心配しているというお話でした。特にコロナを経験することによって、社会の格差が広がっている中で、本当に次年度、更に物価が上がったときに、消費者としての生きる権利というものがきちんと守られるのだろうかというところを大変懸念しているという御意見も聞きました。

そういう意味で、ここに書いていただいているのですけれども、エネルギーを始めとした様々な商品やサービスの価格が高騰する中であっても、やはり消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される必要があるというのは、特に今だからこそ、強調しておかなければいけないと思います。それから、さらに5ページのところに書いていただきました、自立した消費者の育成ということで、苦しいのは皆苦しいのですけれども、本当に守られなければならない人にきちんとした手当ができるためには、やはり、それ以外の人たちが

消費者市民社会を自覚して、自分のできる範囲で自立した生活を行うということも重要だと思いますので、ここを加えていただいていますけれども、是非今だからこそ次年度に向けて、強調しておきたいと思います。

それから、もう一点なのですけれども、これは3ページの最後の行になります。以前、このところに、たしか「平成28年度改正の特定商取引法の5年後見直しについては」と入っていたところが、今回「特定商取引法については」となっております。確かにこの5年後の見直しを待つまでもなく消費者庁は、いろいろな法改正もしていただいて、できるだけ前向きに進めてきていただいているとは思いますが、現在、消費者団体ですとか、いろいろな団体が、この5年後見直しを大きな1つの目標として活動を始めております。5年前に実現できなかった不招請勧誘ですとか、それから、更にこの5年の間に大きく変わってしまったデジタル社会で、SNSによる消費者問題に対してどういうふうに消費者が取り組んでいくのか、ということ大きな目標にして、取り組んでいます。

そういう意味で、この部分、併せて、特定商取引法の5年後見直しも含め、これまでの国会の附帯決議等を踏まえ不断の見直しを行うとともにというふうに、是非、この「5年後見直し」という言葉を復活させていただいて、消費者団体などの動きにも、きちんと消費者委員会や消費者庁は耳を傾けているのだということを入れていただければ、有り難いなと思います。

今更で申し訳ないのですけれども、もし可能であればということで提案させていただきます。

以上です。

○後藤委員長 大石委員、ありがとうございました。

今、修正の御意見を頂いていますけれども、「5年後見直しを含め」というふうに表現を変えということなのですが、5年後となると、いつから5年後という問題が出てくるので、特定商取引法の前に、例えば平成28年改正というようなものを入れたほうが良いかなと思うのですが、いかがでしょうか。

○大石委員 ありがとうございます。

私もそれで賛成です。

○後藤委員長 黒木委員、よろしく願いいたします。

○黒木委員 黒木です。

今の言葉のことですけれども、結局、この附帯決議等というのでは、平成28年度特商法の改正の附則6条という意味とは取りにくい、附則ですから。とにかく、そういうところをやはりちゃんと書いていただくということが必要だと思っています。私も大石委員と全く意見は一緒でして、結局、平成28年改正のときには、様々な議論がされて、かなりいろいろな論点が幅広く議論されたけれども、結局立法はされなかったので、附則6条が制定されて、5年後見直しとなったと考えております。この経緯を踏まえると、附帯決議等というように形で少し落としてしまうのは、いかがなものかなと思いますし、現実に先ほど大石委

員もおっしゃっていただきましたけれども、日弁連も、今年の7月14日に「特定商取引法平成28年改正における5年後見直し規定に基づく同法の抜本的改正を求める意見書」というのを採択しておりますので、やはり、そういう法律家の専門団体も、そういう意見書を出しているということもあるので、やはりここには、28年の附則6条を明記していただけたら有り難いなと思っております。

以上です。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

ほかの委員の方は、御意見いかがでしょうか。

木村委員、よろしく願いいたします。

○木村委員 木村です。

私もこの意見に賛成でございます。私からも今の特商法のところなのですけれども、大石委員の意見に賛成でございます。きちんと具体的に書くということで、より意見が伝わるのではないかとということと、やはり特商法の見直しは、皆さんおっしゃるような急務で、この5年、コロナ禍もありまして、本当に状況が変化しております。デジタル化の時代に合わせて、本当に特商法というものがきちんと私たちの生活を守ってくれる法律であり続けるように、是非お願いしたいと思います。

それから、もう一点、先ほど受田委員長代理からお話がありましたけれども、保健機能食品の件なのですけれども、やはりここは消費者から信頼されるような制度となるように、きちんと私ども見ていく必要がありますし、検討されていく必要があると思いますので、是非ここもきちんと、ここにある意見のようにやっていただきたいと思います。

以上です。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

ほかにございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、修正点を確認しますけれども、ただいま意見を出していただいたところですが、「併せて、特定商取引法については、これまでの国会の附帯決議を踏まえ不断の見直しを行うとともに」というところなのですが、「併せて、平成28年改正特定商取引法の5年後見直しを含め、これまでの国会の附帯決議等を踏まえ不断の見直しを行う」、こういう形で「平成28年改正」という表現と「5年後見直しを含め」という表現を入れる、そういうことでよろしいのではないかと思います、いかがでしょうか。

それから、あと1か所ありますけれども、消費者の認知度や理解度が頭打ちとなっているということなのですが、その表現に対して、それから何行目か下のところなのですが、「保健機能食品制度の理解度」となっているところを、先ほど述べました表現に合わせて「認知度や理解度」に変える、そういう2点の修正が御意見として出ております。

この修正を加えるということで、今、申し上げた形で直すということでよろしいでしょうか、御意見を頂くと有り難いのですが、いかがでしょうか。

黒木委員、よろしく願いいたします。

○黒木委員 私は、委員長の修正については賛成いたします。

以上です。

○後藤委員長 ほかの委員の方々は、いかがでしょうか。

○清水委員 賛成します。

○青木委員 賛成いたします。

○大石委員 賛成いたします。

○木村委員 賛成いたします。

○後藤委員長 どうもありがとうございます。

それでは、修正意見を頂きまして、それから、特に強調したい事項について御発言を頂きましたので、2か所修正が入りますけれども、これをもって消費者委員会の意見として消費者庁長官及び関係府省庁宛てに送付したいと思っておりますが、よろしいでしょうか。

(異議なしの意思表示あり)

○後藤委員長 どうもありがとうございます。

---

### 《3. その他》

○後藤委員長 それでは、この案件については、以上にいたしまして、次の議題でありますけれども、食品表示部会から報告事項があります。

受田委員長代理から、御報告をお願いいたします。

○受田委員長代理 それでは、食品表示基準の一部改正に係る答申について、私から御報告申し上げます。

12月7日に開催をいたしました第69回「食品表示部会」において、11月30日に内閣総理大臣から諮問を受けた、「食物アレルギーに関する義務表示事項の追加」、「特定遺伝子組換えに係る形質等の追加」に係る食品表示基準の一部改正について審議を行い、部会の議決について、食品表示部会設置・運営規程第7条に基づき、委員長の同意を得て委員会の議決とし、12月13日付けで内閣総理大臣へ答申を行いました。

お手元、参考資料1の答申書を御覧ください。

1ページにありますとおり、諮問された改正案のとおりとすることが適当であるとされました。

私からの報告は、以上でございます。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

それでは、よろしいでしょうか。

---

《4. 閉会》

○後藤委員長 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。

○友行参事官 次回の本会議の日程などにつきましては、決まり次第、委員会ホームページを通じてお知らせいたします。

以上です。

○後藤委員長 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。