

## 消費者基本計画について意見

平成 27 年 2 月 9 日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

### 第 3 章

#### 2 消費者政策を推進する上で考慮すべき視点

##### (1) 省庁等横断的な施策の一体的推進と行政・消費者・事業者の連携

電気通信サービス（総務省）、旅行業法（観光庁）、美容医療（厚労省）、商品先物・プロ向けファンド等金融商品（金融庁）など、他省庁と共管している消費者にとって重要なサービスに関して、法律改正等について、消費者庁の動きが見えにくい。連携はもちろん消費者庁が司令塔としての役割を果たすべきである。

また、消費者政策を効果的に推進していくために、事業者・事業者団体・消費者・消費者団体との連携は不可欠であり、定期的な意見交換や必要に応じた説明会などを開催する必要がある。さらに、情報収集のために、行政の窓口の充実や、消費者団体・事業者団体の情報収集機能を支援する必要がある。

### 第 4 章

#### 2 表示の充実と信頼の確保

##### (3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

食品表示法が施行されるにあたって、機能性表示食品については大変に不安がある。

臨床試験をした上で届け出をする事業者がどれだけいるか、多くは他の研究を根拠とするのではないか、その研究が果たして科学的根拠のあるものかの確認は、消費者はおよそできない。効能効果だけでなく、安全性の担保、事故情報の取り扱いなど、今後、厳格に監視する必要がある。

消費者庁には、事業者や消費者からの問い合わせ対応、説明会、Q&A 作成などの支援、消費者、また、情報収集窓口の充実が求められる。

そして、根拠のある機能を超えた表示等について、監視体制を強化し、景品表示法とともに厳格な執行が必要である。

#### 3 適正な取引の実現

##### (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

電気通信サービスは、電気通信事業法の改正が進んでいるが、現状の改正に留まらず、消費者庁は、消費者トラブルについていち早くキャッチし総務省に迅速に情報提供し、速やかな見直しをすることが必要である。

商品先物取引については、不招請勧誘禁止規定の撤廃を消費者庁が容認したかのよ

うに受け取られるが、消費者保護の観点から望ましいことではない。消費者保護は経済の活性化に優先すべきとの姿勢を貫くべきである。

特商法においては、新たな消費者被害に対応した速やかな改正が必要であると同時に、従来からある悪質な勧誘方法については、より厳格な規制をかける必要がある。

#### (4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取り締まり

警察との何より連携が重要である。各自治体では、それぞれに警察との連携を図っていると思うものの、消費生活相談の現場と直接に情報交換したり、双方がそれぞれの仕事について理解することなど十分な連携が図られているとは考えられない。今後はさらに双方の役割を認識して、効果的に連携を進めることが求められる。消費者庁は、モデルケースやガイドライン等を作成、各自治体、警察へ提供したらどうか。

### 4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

#### (1) 消費者教育の推進

いまや学校教育において、消費者教育をすることが強く求められている。学習指導要領に記載するだけでなく、それが実行されるように、各教育委員会、学校に対して、文科省とともに制度やガイドラインを作成すべきである。

地域連携については、改正消費者安全法でも示されている、地域安全確保協議会の設置などとも有機的に結び付けて、地方が安心・安全を確保できるための体制づくりが必要であり、その体制を継続して機能させていくための、地方公共団体の支援が不可欠と考える。そのための行政職員の量と質の確保をすることが必要である。また、消費者市民社会の実現に向けての取り組みは、消費者の意識改革も必要である。理念だけでなく実態を踏まえた意識改革を促すことが求められる。

### 5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

#### (2) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

越境取引がますます増加しトラブルも比例して増加することは確実である。消費者からの相談対応窓口のさらなる充実が必要である。個別の解決・未然防止のために、海外諸国との実効性のある連携を国として行うよう求める。

### 6 国や地方の消費者行政の体制整備

消費者ホットラインの3桁化にあたって、これまで以上に周知徹底すること、同時に受け皿である相談窓口のさらなる充実、レベルアップを図る必要がある。

また、土日祝日の相談窓口開設を各自治体へ促すこと、消費者団体による相談窓口

の活用をするべきである。そのための予算配慮をする、手厚い支援が必要と考える。