

消費者委員会から提出のあった意見（2020.1.30付け）

No.	大分類	中分類	小分類	意見概要
1	1. 消費者問題の歴史・消費者政策の展開に関する意見	1. 消費者委員会に関する意見		第1章の「2. 消費者庁・消費者委員会設置とその後10年間の消費者政策の展開」において、消費者委員会がこれまでの調査審議や建議等の発出を通して果たしてきた役割等についても本文に明記されたい。
2	1. 消費者問題の歴史・消費者政策の展開に関する意見			第1章の「2. 消費者庁・消費者委員会設置とその後10年間の消費者政策の展開」での消費者契約法の改正による取消権の創設等の記載について、平成29年8月に発出した答申の趣旨及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえ、本文における「主として若年者に発生している被害事例を念頭に置いた」を削除することを検討すべきである。
3	2. 消費者政策をめぐる現状と課題に関する意見	1. 消費者のぜい弱化に関する意見		消費者のぜい弱性は、年齢等の特性による固定的なものや、災害等に起因するものや、電子商取引等における一時的なものなど様々な類型があり、それぞれ対応していくことが重要である。そのため、第1章から第3章までで使われている「消費者のぜい弱化」について「ぜい弱性」とするなど表現を工夫されたい。
4	2. 消費者政策をめぐる現状と課題に関する意見			SDGsの達成のためには、全てのステークホルダーが役割を果たすことが重要である。そのため、消費者政策に関わる様々な主体への理念の浸透に向け、SDGsと消費者政策の取組の全体を俯瞰した記載を追加すべきである。
5	3. 消費者被害の防止に関する意見	1. 消費者事故の防止		○消費者事故の発生・拡大・再発防止に向けた取組 消費者事故の発生・拡大・再発防止に向け、これまでの調査分析で得られた知見の活用や職員の資質向上に向けた取組など、今後の取組の方向性について明記されたい。（消費者庁、関係省庁）（第5章1.（1）②③関係） また、必要な情報がより適切に消費者に伝わるよう行動経済学の知見等を踏まえて、消費者への情報提供の在り方について検討する旨を明記されたい。（第5章1.（1）②③関係）
6	3. 消費者被害の防止に関する意見	2. 食品の安全性の確保		○食品安全の確保 食品の安全を確保していくためには、基本原則である原料農産物等の科学的検証に加え、書類の確認等による社会的検証の仕組みをより良いものとしていくことが重要であり、トレーサビリティの整備に向けた取組を進めることを明記されたい。（第5章（1.（1）関係）
7	3. 消費者被害の防止に関する意見	6. 被害者の救済		○被害回復・救済に向けた取組 消費者被害の拡大・再発防止に加え、消費者被害の救済に向けた取組も重要である。そのため、消費者被害の回復・救済制度の利用促進に向けた取組について具体的に記載するなど記載の充実を図られたい。また、被害回復の実効性の確保や向上に向けた取組についても明記されたい。（第5章1.（2）関係）
8	3. 消費者被害の防止に関する意見	6. 被害者の救済		○消費者の苦情処理、紛争解決に向けた取組 平成28年10月から施行された消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）は、施行後3年を経過した場合において、この法律の規定や施行の状況等について検討を加えることとされている。昨年、施行から3年を迎えたことから、制度の適切な運用のみではなく、制度の見直しを含め、今後の取組の方向性について明記されたい（第5章1.（4）関係） また、紛争解決のための制度の活用促進を図るとともに、紛争解決に係る相談窓口周知にも、積極的に取り組むべきであり、その旨を明記されたい。（第5章1.（4）関係）
9	4. 消費者の自立に関する意見	消費者教育		○消費者教育の推進 「人生100年時代」を迎え、さまざまなライフステージを前提とした持続可能な社会の構築に向けて、各ライフステージにおける消費者教育を充実するとともに、消費者が主体的に取り組んでいくことが重要である。 こうした消費者教育の機会等の充実を図るため、地域における取組の支援にとどまらず行政においても消費生活センターや関係機関と連携し、その推進に向けた取組を進めることを明示すべきである。（第5章4.（1）関係）

No.	大分類	中分類	小分類	意見概要
10	5. 事業者の自主的取組に関する意見	消費者志向経営		○消費者志向経営の促進に向けた取組 消費者志向経営を促進するためには、消費者と事業者が一体となってその取組を進めていく必要がある。そのため、消費者志向経営の促進に向けた方策や自主宣言後のフォローアップの取組、基準の明確化や消費者が後押しする気運の醸成等、消費者志向経営が社会の基本認識となるための中長期的な視点や取組を明記されたい。(第3章2.(3)②関係)
11	6. 協働による豊かな社会の実現に関する意見			計画中における「連携」や「協働」の取組について、本文に例示するなど具体的に記載されたい。特に、既存の取組については、これまでの施策の進捗等も踏まえ、今後10年を見据えた連携や協働の在り方等について、できる限り具体的に示されたい。
12	7. デジタル化に関する意見	2. 個人情報の保護		○パーソナルデータを含むビックデータの適切な管理と効果的な活用 近年、ビックデータの適正な利活用に資する環境整備に向けた取組が進められている一方、ビックデータ等の活用に当たっては、消費者の利便性向上と消費者保護のバランスを図る必要がある。特に、パーソナルデータの中に含まれる個人を識別できる情報の管理に当たっては、他の情報と同様に扱われることのないよう留意すべきである。 また、いわゆる情報銀行の今後の在り方については、情報銀行事業及びその認定がまだ開始後間もないことから、定期的に認定指針の運用状況を点検し、事業の展開や関連制度の動向等を踏まえて、必要に応じ認定指針の改定を検討することとされている。この事業については、消費者を巻き込んだ議論を通じて、消費者の利便性向上と消費者保護を図り、消費者を含む社会全体の理解と信頼を得られるようにする必要があると考えられるため、それを踏まえた今後の取組について明記すべきである。(第5章3.(1)②関係)
13	9. 政策推進のための行政基盤の整備に関する意見	1. 情報に関する意見		○情報基盤の整備 消費者被害が多様化・複雑化する中で、消費者行政の機能強化に向けた更なる情報基盤の整備・充実が必要不可欠である。特に、全国の消費生活センター等に寄せられた情報を一元的に集約しているPIO-NETの情報については、各消費生活センター等での相談業務において大きな役割を果たしていることに加え、国における法令の執行、消費者政策の企画立案や消費者への情報提供等においても基盤をなすものである。 また、国民生活センターでは、現下の課題も踏まえた今後のPIO-NETの在り方について検討するため「PIO-NET刷新検討会」を開催し、平成30年9月、PIO-NETの刷新方向性と改善方針等を報告書として取りまとめている。 そのため、以下の点について本文に明記すべきである。(第4章(1)関係) ・消費者行政の情報基盤の整備における国の役割 ・PIO-NET情報の国と地方における活用の現状とその関係性 ・PIO-NET活用に係る現状の課題を踏まえた今後の方向性
14	9. 政策推進のための行政基盤の整備に関する意見	2. 人材に関する意見	見守りネットワーク	○協働を支える地域の枠組みの構築 消費者団体は、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見として表明するほか、消費者への情報提供、啓発等を行っており、消費者政策の推進に果たす役割は大きい。そのため、地域におけるネットワークの構築における消費者団体との協働の在り方について、具体的に記載すべきである。(第3章2.(3)③関係) また、ボランティア団体やNPO等の多様な主体との協働における行政の役割についても具体的に記載すべきである。(第3章2.(3)③関係)
15	9. 政策推進のための行政基盤の整備に関する意見	2. 人材に関する意見	地方消費者行政	○地方における組織基盤の確保 消費者行政の最前線は地域であり、地方消費者行政は国全体における消費者行政の基盤をなすものであることから、消費者の安全・安心を確保していくためには、地方消費者行政の強化が不可欠である。そのため、国、都道府県、市町村が共通の意識を持ち、地方公共団体等において、組織基盤を確保、強化していくことの重要性や、それに向けた基本的な方向性について本文に明記されたい。((3) 関係)

No.	大分類	中分類	小分類	意見概要
16	9. 政策推進のための行政基盤の整備に関する意見	2. 人材に関する意見		<p>○専門人材の積極的な登用 人口減少、高齢化等を踏まえ、専門人材の確保や育成に向けた取組を進めることは重要である。また、消費者政策の担い手として、消費者政策を専門的に学んだ人材を積極的に登用し、活躍できる場を提供することを通して、社会的な貢献とニーズの双方を広げていく必要がある。 そのため、専門人材等のプレゼンスの向上に向けた今後の取組の方向性について明記されたい。（第4章（2）関係）</p>
17	10. その他の消費者行政に関する意見	消費者行政の司令塔機能		<p>○消費者庁の司令塔機能の発揮 消費者事故や消費者トラブルの発生及び拡大の防止に向けた取組を進めていくためには、所管法令等について不断の整備・見直しを行うとともに、その運用に当たっては、関係省庁と連携しつつその運用状況を把握するなど、連携強化の取組を推進すべきである。そのため、以下の点について本文に明記すべきである。（第4章（4）関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁が「消費者行政の司令塔・エンジン役」として、各府省庁の縦割りを超え幅広い分野を対象とした横断的な政策の企画立案等を行っていくこと ・消費者事故や消費者トラブルの発生及び拡大の防止に向け、関係省庁等と相互の協力の下で、法令等の運用実態や被害の発生状況等を的確に把握するなど組織としても適切に連携していくこと ・消費者取引の多様化・複雑化・国際化や新たなビジネス等に対応するために、必要な制度整備や法制度の在り方の検討に当たり、スピード感を持って行うこと
18	10. その他の消費者行政に関する意見			<p>○コミュニティの形成等における行政の役割 多様な主体によるコミュニティの形成等、共助による地域づくりの推進に向けた取組を進めることは重要である。一方で、悪質業者への対策や越境取引への対応など、コミュニティのみでは対応できない課題があることも事実である。そのため、自助、共助の視点に加え、公助（行政）に求められる役割についても明記されたい。（第3章1.（3）関係）</p>
19	10. その他の消費者行政に関する意見			<p>○消費者政策に関する啓発活動の推進 普及啓発を行うための推進戦略について、例えばアウトカム指標をどのように設定するかなど、その基本的な方向性について記載されたい。（第5章4.（2）関係）</p>