

「消費者委員会委員との意見交換会」資料

2021年 2月 10日
一般社団法人 全国消費者団体連絡会

「1. コロナ禍等緊急事態下における消費者問題及び消費者行政のデジタル化への対応」
「2. 地方消費者行政について」の2つのテーマについて意見を述べさせていただきます。

1. コロナ禍等緊急事態下における消費者問題及び消費者行政のデジタル化への対応

【コロナ禍等緊急事態下における消費者問題】

① コロナ禍における消費者問題対応の推進について

コロナ禍における消費者問題については、消費者団体の国際組織である国際消費者機構(CI)と連携して取り組みました。昨年春、CIより各国の消費者団体に向けて、自国の政府にコロナ禍における消費者保護の措置を講ずるよう提言¹がありました。

全国消団連では、この提言とともに、当時日本独自に発生していた問題(給付金詐欺の発生、科学的根拠がないにも関わらず効能効果を不当に謳う製品の流通など)に対応するよう、要請を行いました。【別紙1】

また、昨年11月にはCI会長とWeb懇談を行い、コロナ禍における各国の消費者団体の活動状況について情報共有を行いました。

これらの取り組みを通じ、コロナ禍における消費者問題や、急速に進む社会のデジタル化については、国際的にも課題として捉えられていると分かりました。

貴委員会におかれましては、消費者庁がコロナ禍における消費者問題に、国際的な視点を持ちながら迅速に対応するよう、はたらきかけていただきたいと思います。

【消費者問題及び消費者行政のデジタル化】

② 預託法・特定商取引法の改正に向けた取り組みと書面交付の電子化について

昨年8月、消費者庁「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」においてまとめられた報告書では、悪質な販売預託商法については「販売を伴う預託等取引契約の原則禁止等」と明記され、特定商取引法では、「お試し定期購入」や「送り付け商法」の規制強化などに取り組む方針となっており、長年の消費者被害を無駄にせず、制度改革の方向を示した画期的な結論であると高く評価しました。【別紙2】

その後、全国消団連では会員団体をはじめ全国の消費者団体に向けて、地方議会にて報告書のとおり法改正がなされるよう意見書を採択いただくよう呼びかけを行いました。現在、昨年12月の神奈川県議会にて採択されたほか、2月以降の11県の地方議会にて、採択が見込まれています。

しかし、昨年11月に行われた内閣府規制改革推進会議 第3回成長戦略ワーキング・グループでは、オンライン英会話の取引が書面の郵送交付の義務があるためオンラインで完結しないという例を取り上げ、特定商取引法における特定継続的役務提供について概要書面及び契約書面の電子交付を可能とすべきではないか、との問題提起がありました。この

¹ 「Consumers International calls for COVID-19 response to focus on global consumer protection and empowerment」

点に関し、消費者庁は書面の電子化をする方向で検討する旨説明をしていましたが、業界紙によれば、オンラインでの特定継続的役務提供に限らず、訪問販売や連鎖販売取引等についても書面の電子化を検討していると報道され、他の取引類型についても対象となっていることに驚きました。「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」においても一切論議されていない課題であり、十分な論議がなされないまま今回の法改正と合わせて進められていることに強い憤りを感じています。

特定商取引法は、消費者と事業者間でトラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者による違法・悪質な勧誘行為を防止し、消費者の利益を守ることを目的に策定されています。こうした法律の趣旨からすれば、十分な論議がされていない現状での法改正は拙速であり、規制の実効性や消費者保護の確保、電子書面の交付を認めた場合の弊害などについて、消費生活や法律の専門家などから広く実情や意見を聴き、公開の場で審議するなど慎重に検討を行う必要があるとして、意見書を提出しました。〔別紙 3〕

全国消団連の他、多くの消費者団体や弁護士会から意見書が出されています。

しかしさらに残念なことに、現在では特定商取引法だけでなく預託法についても書面の電子化が検討されていると聞いています。

貴委員会におかれましては、1月14日の本会議にて消費者庁からの説明に対し、他の取引類型へと広げる理由や、納得ずくの承諾とは何かなど、多くの委員から反対意見や慎重意見を伴った質問が行われていました。こうした論議を踏まえれば、特定商取引法及び預託法の全ての取引類型への書面の電子化には反対し、消費者庁に対してしっかり審議する場を設けるように建議等の意見表明を行っていただきますようお願いいたします。

③ デジタル・プラットフォーム取引における消費者保護の環境整備について

1月25日、消費者庁「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」にて、報告書案が論議され、今後新法を作成し国会に提出される方向でまとめられました。全国消団連は、検討会委員として参加し、消費者の立場から、意見を述べてきました。

デジタル・プラットフォームに関する法整備としては、昨年5月に「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」が可決、成立しましたが、この法律は、主にデジタル・プラットフォーム企業から出店者・出品者に向けた環境整備が目的であったため、デジタル・プラットフォームと消費者との関係における環境整備は、未だ十分になされていない状況にあります。「新しい生活様式」により、インターネットでの買い物、とりわけデジタル・プラットフォームの利用が広がる中において、消費者がより安全な環境で安心して利用できるよう、デジタル・プラットフォーム企業の「場」の提供者としての責任をしっかり持って事業を行うための法整備が必要であると、検討会や意見書などで述べてきました。〔別紙 4〕

とくに、デジタル・プラットフォーム企業は取引等の「場」の提供を主な事業として利益をあげている以上、その責任として出店者・出品者の情報を正しく把握し、偽物などの違法な製品を販売する、あるいは消費者からの問い合わせに応じないなどの悪質な事業者は、排除されていることが当然だと考え、本人確認をより厳格に行うための、法整備を求めてきました。また、検討会での論議が進む中、大手のデジタル・プラットフォーム企業

が、自主的取り組みの促進や取り組みの改善に資する活動、情報提供等を通じて、消費者にとってより安全・安心な取引環境の構築をめざす、「オンラインマーケットプレイス協議会（JOMC）」が組織されました。

今回まとめられる報告書に基づいた新法となる場合は、自主的取り組みを促進することや、消費者保護に向けたいくつかの努力義務が規定されると考えています。残念ながら罰則付きの義務などは盛り込まれないようですが、まずは消費者保護の観点から環境整備を行う第一歩として評価しています。ただし、今後も社会のデジタル化は大変早く進むことが予想され、デジタル・プラットフォームにおける状況も大きく変化していくと思われまますので、短い期間で見直しを行うなど、より消費者保護に資する法律・制度となるよう、引き続き求めていきたいと思えます。

貴委員会におかれましては、社会のデジタル化が今後も大きく進むことを踏まえ、デジタル社会における消費者保護の観点から、消費者庁の取り組みをしっかりと監視し、意見等を出していただきたいと思えます。

2. 地方消費者行政について

①地方消費者行政専門調査会報告書について

全国消費者団体連絡会では、会員団体や弁護士などが参加する「地方消費者行政プロジェクト」を組織し、地方消費者行政の充実・強化に向けて意見書提出や調査活動などに取り組んでいます。

昨年、貴委員会の地方消費者行政専門調査会にて、2040年頃を見据えた消費者行政のあるべき姿を示しつつ、現時点で考え得る取り組みの方向性などがまとめられ、報告書が公表されました（8月28日）。「地方消費者行政プロジェクト」では、報告書がとりまとめられる前の「内閣府消費者委員会地方消費者行政専門調査会報告書骨子案（6月30日版）」に対して、報告書としてとりまとめるには時期尚早であり、審議を継続して議論を尽くしてほしい旨の意見書を提出しました。〔別紙5〕

骨子案の段階では、「日本創成会議」が提示した「消滅可能性都市」などの認識がベースとして書かれていたため、少子高齢化・人口減少が進行するという認識は理解しているものの、消費者行政が消滅都市と同様に衰退し消滅することが前途とされているような暗い論調として受け止められたことや、消費生活相談の窓口の業務委託が推奨されるような書きぶりであったこと、消費生活相談員の処遇改善に向けた施策があまりなかったことなどを踏まえ、より多くの地域の関係者の声を反映した報告書とすべきとの意見としました。論議当時からコロナ禍ということもありましたが、新たにヒアリングなどが検討されたようですが、結局実施されませんでした。

また、消費生活相談の窓口の業務委託、指定管理者制度を導入することは反対しましたが、「経費削減のみを目的とした安易な外部委託ではなく」との文言の追加がされたものの、導入反対の意見自体は反映されませんでした。「消費生活相談員の処遇を抜本的に改善する方策の具体的提案」については、「消費者庁は役割に相応しい処遇を検討することが望ましい」との記載となりました。このほか、財源の確保については、一般財源の充実に努めることが期待されるとしつつ、民間のクラウドファンディングなど、検討レベルでの記載に

なりました。

確かに 2040 年頃には、どのような社会となっているか、今からあまり具体性を持って想像することは難しいですが、少子高齢化・人口減少の時代だからこそ、報告書に書かれている通り、消費者行政の重要性はますます増大することが予見されているので、これからはより消費者行政の役割発揮の時であるという、地域の消費生活相談員や消費者団体の方々が希望を持てる、力強いビジョンとしていただきたかったと思います。

②地方消費者行政の充実・強化に向けた取り組みについて

「地方消費者行政プロジェクト」では、毎年全都道府県に向けて調査を行っています。

今年度は、消費者庁「地方消費者行政強化作戦 2020」の項目に沿った内容で、調査を実施しました（昨年 6～9 月）。調査結果をまとめた結果、消費者行政の要となる消費生活相談員の減少に歯止めがかかっておらず、危機的な状況であることを踏まえ、消費生活相談員の在り方や処遇改善などの検討を行う必要があることや、広域連携に取り組む自治体が増えているものの、委託する側の自治体での消費者行政の力量が低下していることなど、深刻な課題が明らかになってきました。これらの問題点を意見書としてまとめ、1 月 19 日に提出しました。【別紙 6】

また、2 月 5 日にはシンポジウムを開催しました。

消費者庁は、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充すること目指し、消費生活相談員の配置や消費者安全確保地域協議会の設置など、都道府県ごとに政策目標を達成するために、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて取り組みを支援するとしています。

貴委員会におかれましては、消費者庁が地方消費者行政の発展に資する十分な予算を確保し、各自治体が使いやすい交付金の整備や、相談員の確保・育成が進むよう、各施策をしっかりと監視し、意見等を出していただきたいと思っております。

以上

〔提出先：内閣総理大臣（新型コロナウイルス感染症対策本部長）、厚生労働大臣、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、消費者庁長官、消費者委員会委員長〕

2020年5月12日

般社団法人 全国消費者団体連絡会

消費者の権利に基づいた市場における個人の保護と、エンパワーメントに焦点を当てた 新型コロナウイルス感染症（COVID-19）への対応を求める要請書

全国消費者団体連絡会は、「消費者の権利と暮らしを守り向上をめざすための全国の消費者組織の協力と連携をはかり、消費者運動を促進すること」を目的として1956年に結成された、全国48の消費者団体が集う連絡組織です。

当団体は長年にわたり消費者行政の充実強化を求め、消費者の立場に立った政策提言を進めてきました。

また、世界的な消費者団体のネットワーク組織である、Consumers International（CI：国際消費者機構）の正会員として消費者問題解決に向けた国際連携にも携わっています。

この度、Consumers International は、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）によるパンデミックの危機を受け、G20加盟国政府に対し、ウィルスの蔓延を阻止するための努力を行うとともに、経済的な影響において消費者を保護し尊重するよう、要請を行っています。

我が国においても、4月7日に緊急事態宣言が出され、外出自粛要請など様々な緊急事態措置が行われているところでありますが、給付金詐欺の発生をはじめ、科学的根拠がないにも関わらず効果効果を不当に謳う製品の流通など、この機に乗じた消費者被害が急増しています。こうした消費者が脅かされる事案に関して、迅速な事態把握と情報開示、被害回復に向けた速やかな対応を求めます。また、公正・安全・持続可能な経済を構築するために、国や政府間組織の枠を超え、消費者保護を基点とした協調戦略を取ることを要請します。

以上

(添付資料)

「Consumers International calls for COVID-19 response to focus on global consumer protection and empowerment」

【提出先】 内閣府消費者担当大臣、消費者庁長官、消費者委員会委員長、国民生活センター理事長

「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」 の報告書に関する意見

2020年9月7日

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

消費者庁「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」（以下、検討委員会）において、本年8月19日に報告書がまとめられ、公表されました。

報告書では、消費者の脆弱性につけ込む悪質商法の手口の巧妙化・複雑化には、断固とした対応が必要として、法執行の強化や実効性ある制度改革が答申されました。

特に、大きな社会問題となった豊田商事・安愚楽牧場・ジャパンライフ・ケフィア事業振興会・WILL（株）など、高齢者をはじめ、多くの消費者に財産被害を及ぼす悪質な販売預託商法については、本質的に反社会的な性質を有し、行為自体が無価値と捉え、「販売を伴う預託等取引契約の原則禁止等」と明記されたことは、長年の消費者被害を無駄にせず、制度改革の方向を示した画期的な結論であると、高く評価いたします。

この報告書を受けて、以下の4点を要望します。

記

1. 報告書の内容に沿った法改正の検討を早急に進め、来年の通常国会への法案提出を求めます

（販売預託商法の原則禁止の実現）

販売預託商法を原則禁止とするためには、預託法の抜本的な改正が必要になります。預託法の改正にあたり、販売預託商法の罰則による原則禁止を実現するとともに、関連法とのすき間が生じないように、規制の潜脱防止を確実に図るべく検討を進めてください。

（特定商取引法の執行強化と被害回復）

特定商取引法に基づく行政処分の実施に時間を要する過量販売等の事案について、消費者被害の拡大防止のためには、合理的な根拠資料の提出を求め、十分な資料提出がなければ違反行為が行われたものとみなす規定を設けることが必要です。また、行政処分の結果を消費者の被害回復に活用するために、特定適格消費者団体が行う共通義務確認訴訟の遂行に資する措置を実現してください。

（詐欺的な定期購入商法の規制強化）

消費生活相談ではこの間、通信販売において、お試しのつもりで購入した商品が定期購入であったとの相談や、解約はいつでもできるとしながらも連絡が付かないなどの相談が激増しています。このような詐欺的な定期購入商法には、規制の強化が必要です。消費者

に誤認を与える悪質な表示に対する執行を強化し、解約・解除を不当に妨害する行為を禁止し、さらに、解約権等の民事ルールを規定するなどの対応を進めてください。あわせて、一体の契約をことさら初回分と2回目以降に分離して記載する方法は、インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に該当するものとして、ガイドラインの見直しにより早急に対応してください。

（送り付け商法（ネガティブオプション）への制度的措置）

新型コロナ感染症拡大の消費者の不安につけ込む、マスクなどの送り付け商法（ネガティブオプション）も大きな社会問題になっています。諸外国の法制では、消費者が注文していない商品が送り付けられた場合に、支払い・返品・保管を事業者が求めることを禁止したり、請求権を否定する事例も多くあります。送り付け商法（ネガティブオプション）は、何ら正常な事業活動とはみなされないものとして、海外事例等も参考に、制度的な措置の検討を早急に進めてください。

この他、今後の検討課題として、特定継続的役務に係る新たな対象の追加や、アフィリエイト広告における違反行為への対応など、大変重要な事項についても提案されています。消費者被害の防止、救済の視点から、これら各課題についての対応についても、検討を進めてください。

2. 消費者庁の人的体制や予算の強化を求めます

今回の報告書を踏まえて、特定商取引法や預託法の法改正をはじめとする各制度の見直しを進め、さらにその後の改正法を確実に執行していくためには、消費者庁の人的体制や予算の強化が必要です。現在の各制度見直しの検討段階から、早急に消費者庁の体制整備を進めてください。

3. 国と地方自治体の法執行強化、連携強化を求めます

国は事業者に対して、特定商取引法などの規定を遵守するよう周知し、違反行為に関しては、消費者被害の未然防止や、悪質事業者の排除のために、厳正かつ適切な法執行を実施してください。また、国と地方自治体の双方において法執行の強化や連携の強化が重要です。地方自治体の体制確保に向けた措置や、連携の強化に向けた検討を進めてください。

4. 消費生活相談の実務で実効性のある法改正や制度の改正を求めます

検討委員会において検討されてきた各事案は、長年にわたる消費生活相談の積み重ねによるものです。報告書を踏まえて法改正や制度の改正に向けて検討を行うにあたっては、消費生活相談の実務において利用しやすい、実効性のあるものとしてください。

以上

【提出先】内閣府規制改革推進会議議長、成長戦略ワーキング・グループ座長、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、消費者庁長官、消費者委員会委員長、国民生活センター理事長

2020年12月25日

特定商取引法の契約における書面交付の電子化についての意見

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

内閣府規制改革推進会議の第3回成長戦略ワーキング・グループ（2020年11月9日）では、オンライン英会話コーチの取引が書面の郵送交付の義務があるためオンラインで完結しないという例を取り上げ、特定商取引法における特定継続的役務提供について概要書面及び契約書面の電子交付を可能とすべきではないか、との問題提起がありました。この点に関し、消費者庁は書面の電子化をする方向で検討する旨説明をしました。さらに業界紙によれば、消費者庁はオンラインでの特定継続的役務提供に限らず、訪問販売や連鎖販売取引等についても書面の電子化を検討していると報道されています。

特定商取引法は、消費者と事業者間でトラブルを生じやすい訪問販売などの取引類型を対象に、事業者による違法・悪質な勧誘行為を防止し、消費者の利益を守ることを目的に策定されています。こうした法律の趣旨からすれば、社会のデジタル化が進む中においても、書面による契約書の交付の意義を踏まえて、慎重に検討されるべきです。

全国消団連では、このような論議が行われている状況を受けて、以下の意見を申し述べます。

1. 特定商取引法に規定されている取引類型における書面交付の電子化について、十分な論議がなされていない現状での法改正は拙速であり、規制の実効性や消費者保護の確保、電子書面の交付を認めた場合の弊害などについて慎重に検討してください

特定商取引法は、消費者が望んでいないのに不意打ち的な勧誘により承諾を迫られる訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引について、契約書面の交付により消費者が冷静になって考え直す機会を与え、無理由・無条件で契約を解消できるクーリング・オフの権利を与えています。また、連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引は、取引に不慣れな消費者を儲け話で誘い込み、不利な契約を勧誘するトラブルが多数生じています。そして、英会話指導などの特定継続的役務提供は、実際に受けてみなければ判別できない不明確な継続的サービス提供を長期間かつ多数回まとめて契約させるため、説明と実際の内容が違うというトラブルが多発しています。そのため、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、特定継続的役務提供の3つの取引類型については、契約書面の交付義務だけでなく、契約締結前の勧誘段階にも契約内容の重要事項を記載した概要書面を交付させ、消費者が契約内容を冷静に確認しながら契約締結の判断ができるように義務付けています。

このように概要書面や契約書面の交付義務が消費者保護のための重要な意味を持っていることを考えれば、事業者にとって取引が円滑化できるという理由で書面の電子化を認めることは、法律の趣旨を無視するものです。契約の内容の理解や確認に多少時間がかかったとしても、消費者が概要書面や契約書面を読み込み、冷静にしっかりと考える時間の確保は必要であり、特に継続的にサービスを受ける契約や儲け話に誘われて不要な商品を購入する契約には慎重さが必要です。

そのように考えると、現時点で想起される範囲でも、以下のような点が指摘できます。例えば、対面で契約を締結する場合には紙の書面を直接交付することができるため、あえて電子データで送信する方法を認める必要性はありません。また、電話勧誘販売については非対面であるものの、被害者の多くが高齢者であることを踏まえると、書面を電子化した場合に契約自体の認識を持つことが困難になります。そのため、概要書面や契約書面の交付の電子化については、本人の同意を丁寧に確認することなく、デフォルトで同意とするような方法には強く反対します。その他、スマートフォンなどの小さな画面の端末しかない場合や印刷環境がない場合に詳細な契約内容が確認できるか、双方の記名押印した契約書面がない場合の紛争時の確認方法をどうするかなど、技術的な検討も必要です。

今後もオンライン上の契約による商品・サービスの取引は広がっていくと考えられますが、書面の交付だけでなく契約内容の重要事項を提示したうえで説明義務を課すことや、電子データで提供された契約内容が確実に保存され、いつでも再確認できる措置など、オンライン契約における消費者保護の制度のあり方を講じることが不可欠です。

以上より、特定商取引法に規定されている取引類型における書面交付の電子化について、十分な論議がされていない現状での法改正は拙速であり、特定商取引法の法趣旨を損わないよう、規制の実効性や消費者保護の確保、電子書面の交付を認めた場合の弊害などについて、消費生活や法律の専門家などから広く実情や意見を聴き、公開の場で審議するなど慎重に検討してください。

以上

【提出先】内閣府消費者担当大臣、消費者庁長官、消費者委員会委員長、国民生活センター理事長、デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会座長

2020年11月6日

「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における 環境整備等に関する検討会」の論点整理についての意見

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

消費者庁の「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会（以下、検討会）」では、8月24日に論点整理が公表されました。今後、論点の中から、必要性が高く優先的に対応が求められるものについて、必要な法的な枠組みも含め年内を目途に検討されることになっています。

デジタル・プラットフォームに関する法整備としては、今年5月に「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」が可決、成立しました。この法律では、主にデジタル・プラットフォーム企業から出店者・出品者に向けた情報開示や、相互理解を深めるための措置などの規制が導入されています。しかし、消費者に向けた措置は、ランキングの算定方法の開示など一部に限られており、デジタル・プラットフォームと消費者との関係における法律は、十分に整備されていない状況です。

「新しい生活様式」により、インターネットでの買い物、とりわけデジタル・プラットフォームの利用が広がる中において、消費者がより安全な環境で安心して利用できるよう、デジタル・プラットフォーム企業の場の提供者としての責任をしっかりとって事業を行うための法整備が必要であると考え、以下の意見を申し述べます。

1. デジタル・プラットフォームに悪質な出店者・出品者が存在しないよう、本人確認をより厳格に行うための、法整備を求めます

消費者は利用するデジタル・プラットフォーム企業を信頼した上で、そのプラットフォーム上にある商品を購入しています。デジタル・プラットフォーム企業は、取引等の場の提供を主な事業としている以上、その責任として出店者・出品者の情報を正しく把握し、偽物などの違法な製品を販売する、あるいは消費者からの問い合わせに応じないなどの悪質な事業者は、排除されていることが当然だと考えます。しかし、実際の消費者被害として、偽物や不良品が販売されている、場を提供しているデジタル・プラットフォーム企業自身が出店者・出品者と連絡が取れない、などの事例があります。

こうした悪質な出店者・出品者が存在する実態を踏まえれば、より厳格な本人確認ができるよう、一定の法整備をすべきと考えます。消費者被害の防止が未然に図られることで、紛争解決や被害回復が必要となる機会が減少し、消費者もより安全な環境で安心

して利用できるようになるとともに、デジタル・プラットフォーム企業としても、対応のためのコストを削減することができると考えます。

これまで消費者のくらしの利便性に寄与してきたデジタル・プラットフォームが、今後も健全な場として発展していくためにも、悪質な出店者・出品者が存在しないよう、本人確認をより厳格に行うための、法整備を求めます。

2. デジタル・プラットフォーム企業が取引における仕組みやルール、安全・安心を確保するための取り組みを消費者にわかりやすく開示するための、法整備を求めます。

デジタル・プラットフォームにおける仕組みやルールについては、利用規約などに示されています。しかし、利用規約に記載されている情報量が多いうえに内容もわかりにくく、また提供するサービスが多岐に渡ることから、何種類もの規約がある場合もあります。売買契約の成立や返品、免責、個人情報の取り扱いなど消費者にとって重要な項目については、より分かりやすい場所に、より分かりやすい文言で情報提供が行われる必要があります。

また、デジタル・プラットフォーム企業では、これまでも消費者の被害防止等に向けて自主的な対応を進めていることは承知していますが、こうした取り組みについては、消費者に広く知られていません。消費者の安心につなげるためにも積極的に開示し、周知していく必要があります。

消費者がデジタル・プラットフォームの仕組みや特徴を理解し、ニーズに合ったサービスを適切を選んで利用することができるよう、それぞれのデジタル・プラットフォームの仕組みやルール、消費者の安全・安心を確保するための取り組みを消費者にわかりやすく開示するための、法整備を求めます。

3. デジタル・プラットフォームを通じて把握されるパーソナルデータについて、消費者が自ら利活用される対象や範囲を把握し、意に反して他者に利用されないことがないよう、取り扱いに関するルール作りを求めます。

デジタル・プラットフォームの利用にあたり、消費者は個人情報を含め、購入履歴や閲覧履歴など、自らのパーソナルデータを提供します。デジタル・プラットフォーム企業による消費者の情報の利活用については、基本的に利用規約やプライバシーポリシーなどに大枠の方針が記載されているものの、その詳細な対象や範囲が明確に示されていない場合が多くあります。そのためターゲティング広告など消費者の意に反して他者に利用されることもあり、パーソナルデータの取り扱いに関するルール作りが必要です。

デジタル・プラットフォームを通じて把握されるパーソナルデータについて、消費者が自ら利活用される対象や範囲を把握し、意に反して他者に利用されないことがないよう、取り扱いに関するルール作りを求めます。

4. デジタル・プラットフォームにおいて消費者被害が発生した際、円滑に解決し被害を回復するための法整備を求めます。

1. で求めた本人確認の厳格運用が行われるようになったとしても、デジタル・プラットフォーム上に悪質な出店者・出品者が存在する場合や、故意ではない形で違法・危険な商品が販売される等により、消費者被害が発生する可能性があります。

こうした被害を未然に防止し、消費者がデジタル・プラットフォームを安心して利用できるよう、違法・危険な商品等の出品を排除することはもちろんですが、たとえトラブルが起こってもデジタル・プラットフォーム企業自身が紛争を円滑に解決し被害を回復する、またはその協力をするための、法整備を求めます。

5. 社会のデジタル化に取り残される消費者がでないよう、インターネット全般へのリテラシーを高める消費者教育を強化するとともに、消費者団体等が制度の整備・検討に参画できる仕組みの構築を求めます。

「新しい生活様式」が求められる中で、インターネットでの買い物をはじめ、学校の授業や企業の会議等、社会におけるデジタル化が急速に進んでいます。しかし、全ての消費者がこうした環境にすぐに対応できるものではありません。

社会のデジタル化に取り残される消費者がでないよう、デジタル・プラットフォームの利用だけでなく、インターネット全般へのリテラシーを高めることが必要です。そのための消費者教育の強化に取り組むことを求めます。

また、デジタル・プラットフォームを含め、社会のデジタル化に関する様々な検討に際しては、デジタル・デバイドへの対応も考慮する必要があり、様々な場面における消費者の脆弱性について知見を有する消費者団体等が、制度の整備・検討に参画できる仕組みの構築を求めます。

以上

全国消団連発 2020-015 号

2020年7月9日

内閣府消費者委員会
地方消費者行政専門調査会
座長 新川 達郎 様

(一社) 全国消費者団体連絡会
地方消費者行政プロジェクト

消費者委員会地方消費者行政専門調査会報告書骨子 (案)

(6月30日版) に対する意見

全国消費者団体連絡会は、「消費者の権利の実現とくらしの向上、消費者団体活動の活性化と消費者運動の発展に寄与すること」を目的として活動する、消費者団体の全国的な連絡組織です。その活動の一環として、地方消費者行政プロジェクト（以下、プロジェクト）を組織し、地方消費者行政に関する論議や調査などを、地域の消費者団体や弁護士、消費生活相談員とともに取り組んでいます。

現在、内閣府消費者委員会では、第6次消費者委員会地方消費者行政専門調査会（以下、専門調査会）の元、20年後の中長期的な視点で地方消費者行政が果たす役割などについて、報告書のとりまとめに向けた議論が進められています。

当プロジェクトは、専門調査会における6月23日、6月30日の審議に鑑みて、報告書としてとりまとめるには時期尚早であり、審議を継続して論議を尽くすべきと考えます。審議を継続するにあたり、以下のとおり、地方消費者行政専門調査会報告書骨子(案)（以下、骨子案）に対する意見を申し述べます。

【骨子案：全般についての意見】

1. より多くの地域の関係者の声を反映した報告書としてください

20年後の消費者行政の姿を見据えて課題を整理し施策を具体化するためには、地方消費者行政の現場で活動する関係者の声を聞きながら、より丁寧に進めていく必要があります。新型コロナウイルス感染症防止対策のため、公開の場での議論ができない事情があったことは理解できますが、このような報告書案となった議論の経緯が理解できません。新型コロナウイルス感染症が今後の社会や地方消費者行政にどのような影響を及ぼすのかさえ見通せない中で、それ以前に公表された予測指標などにより20年後の社会を想定した報告書だとして提案されても、地域の現場の実情とかけ離れたものとなり、多くの関係者に同意を得られる内容とならないと考えます。骨子案で提示されている公・共・私のネットワークを担う自治体や、地域の消費生活相談員、消費者団体、NPOなどの諸団体など、より多くの関係者にヒアリングを行い、その声を報告書に反映してください。

2. 地方消費者行政における事務全般を網羅した報告書とするため、審議を尽くしてください

骨子案では冒頭、「地方消費者行政における事務は多岐にわたるが、本報告書は、その全てを対象とするものではなく、主として消費生活相談、消費者教育・啓発、消費者事故等の情報収集・提供(P I O-N E Tへの入力等)にかかる事務等の維持・発展を図ることを念頭に置き、調査審議の結果を取りまとめたものである」(P4)とし、地方消費者行政の事務全般ではなく、部分的な事務のとりまとめとなっています。骨子案では、国・都道府県・市町村の重層的な消費者行政体制の強化や、総合型行政の主役としての市町村の役割などについて書かれており、一部の事務だけの記述では不十分と考えます。地方消費者行政の全体像を網羅した報告書とするためにも、専門調査会の審議をさらに継続してください。

【骨子案：各論についての意見】

3. 消費生活相談員の処遇を抜本的に改善する方策を具体的に提案すべきです

骨子案では、「地方自治体は、消費生活相談員の確保に苦慮している。その要因としては、地方部は資格試験向け講習の受講機会の不足、都市部は処遇の低さ、雇用の不安定さ等が考えられる。」(P5)との現状評価があり、消費生活相談員の処遇の問題を挙げていますが、対策として「現在活躍している消費生活相談員についても、意欲のある相談員については年齢制限を定めず積極的に継続雇用・再雇用できるよう雇用制度の見直しを行う」(P12)ことや、「消費生活相談員の身分について、活躍の場を広げ、雇用先の有無や個別の処遇制度の影響を抑えるべく、見なし公務員制度など選択肢の拡大についても検討を行う。」(P18)ことなど、限定的な記述しかありません。

消費生活相談員は、「消費者問題の多様化・複雑化・高度化・グローバル化やICT・AI技術の進展による匿名社会、デジタル情報社会の拡大にさらされる消費者に対し、国、地方自治体、地域コミュニティ、個人の対応力は低下する」(P7)との認識がある中、消費生活相談員が果たす役割、専門性は極めて重要な位置を占めます。

現状においても、目まぐるしく変わる消費者被害への対応力や改正諸法令を学び、消費者相談を解決に導く特殊な業務を遂行しています。地方消費者行政の軸は、消費生活相談であり、消費生活相談員の業務に対する正当な評価をし、その役割・専門性にふさわしい処遇のあり方を抜本的に改善する提起をすべきです。

4. 「新たな支えあい見守り合う地域社会への転換」においては、行政の「公助」としての役割をもっと明確にしてください

骨子案では、「行政のほか、相談員、消費者サポーター、民生委員・児童委員、消費者団体、地域の課題に取り組む事業者がつながりを持ち、地域の資源をつなげ、コーディネートを行う機能が都道府県等を中心に確立されている。」(P8)と20年後の姿を想定しています。地域の各主体による「共助」「自助」を育成していくことは重要ですが、上記の関係者をつなげるためにコーディネートを行っていく現場は市町村になります。地方消費者行政は「公助」を担う職員や消費生活相談員の体制がまだま

だ不十分な状態ですから、連携の軸として「公助」の役割は重要であり、連携における国・都道府県・市町村における行政としての役割を明確にしてください。

5. ICT・AI技術に多くの課題解決への期待を寄せる記述については、慎重に審議してください

今後の日本社会においては、ますますデジタル化が進み、行政においても住民サービス提供の効率化、遠隔化、リアルタイム化が図られると考えられます。骨子案にある20年後の姿では、ICT・AI技術が活用され、利便性等が向上する姿が描かれています。PIONEERの分析の活用など、一定の期待はありますが、ICT・AI技術も、その問題の構造を熟知している人がいてこそ活用が効果的になるものと考えます。また、PIONEERに蓄積されている情報の元は、結局相談員が入力したものです。ICT・AI技術の進展によって、課題解決の期待を寄せる部分を明確にし、過度な期待を寄せる記述については慎重に審議してください。

6. 自治体間の連携は、各自治体の主体的な関与を前提とした仕組みとして設計してください

骨子案では、「都道府県は、市町村単独では対応できない相談に対応すべく、消費生活相談員、弁護士、消費者団体等必要な関係者と協働で解決する実践的な対応力を備えた体制を構築・整備する。これらを実行するために、連携の核となる「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」を主として都道府県単位の設置する。」(P11)としています。骨子案が提起している自治体間の連携は、相談業務の共同化が想定されていますが、1つの自治体に任せるのではなく、相談受付機能を共有・共同したとしても、消費者行政の担当職員は各々の自治体に配置し、情報を共有しながら、個々の消費者行政を遂行する仕組みとする必要があります。これらを明確にせずに連携が先行し、結果的に自治体の消費者行政の力量が低下していくことを危惧します。

単独では対応できない自治体がお互いに連携して住民サービスへの対応力を低下させない仕組みを作ることは重要ですが、その仕組みを採用するにあたり、連携する各自治体それぞれの役割を明確にし、消費者行政の力量が低下する自治体が出ないようにしてください。

7. 安全安心な市場を醸成する仕組みづくりの記述を見直してください

骨子案、「(1) 安全安心な市場を醸成するための仕組みづくり」(P13)にある以下の文書についての記述を見直してください。

安全安心な市場を醸成する仕組みづくりは、消費者の情報を読み解くスキルのほか、事業者の取り組み努力や、行政による法執行に対する国民の信頼度が関与しています。

また、一定の基準を満たす商品・サービスに認証制度を設けることは、現状でも多くの仕組みがあり、行政が、安全であるものを区分して情報化することは市場に混乱をもたらすと考えられます。また、蓄積されてきたPIONEERのデータ等を分析して、過去の情報から得られるのはトラブルを起こした事案であって、安全が確認されたという性格のものではありません。

- ・安全安心な市場を醸成するため、消費者が安全安心のお墨付きを得た商品・サービスであることを一目でわかるようにする。例えば、消費者が安全安心な商品やサービスを識別できる認証制度や、実践的で先進的な消費者教育等の取組を評価する表彰制度を導入する。実施主体は国、NPO等が考えられるが、認証・表彰制度の効果を上げるためには国民一般への浸透が鍵であることから、民間事業者や地方自治体等を制度の支援者として巻き込み、様々な業界が一体となって運営する。それにより、発信力を高め、認知度を上げ、消費者の安全安心な商品やサービスを選択する意識を高められる。また、この認証を受けた商品・サービスを専門に取り扱うショッピングサイトを作り、安全安心な購買を保障する。
- ・ICT・AI技術を活用することにより、過去の被害データ等を分析し、消費者が自ら商品やサービスの安全性を測ることができるツールを導入する。例えば、これまで蓄積されてきたPIONEERのデータ等を分析し、消費者が自主的かつ簡単に安全性を見分けられるような、商品ジャンル別や契約形態別等のリストを作成し、携帯端末等で手軽に判別でき、注意喚起を促すようなシステムを構築する。
- ・安全安心市場の構築について、消費者側とプラットフォーム側の双方が、商品・サービス等の安全性についてチェック機能を働かせる体制を整備する。

8. 消費生活相談の窓口を業務委託したり、指定管理者制度を導入することは反対です

(3) 消費生活相談員の活躍の場の拡大(P17)は削除すべきです。

消費生活センターの相談業務は、消費者行政の「1丁目1番地」であり、行政にとって極めて重要な役割を果たしています。それは、得られた相談情報が、住民への注意喚起・啓発、消費者教育、事業者指導、制度・法令改正などの消費者行政全般に波及していく端緒情報となっているからです。消費生活センター等は、得られた相談情報をいち早く評価し、その後の消費者行政業務に活かさなければなりません。業務委託や指定管理者制度に相談業務を委ねれば、相談情報の鮮度や正確性に断絶が生じ、行政は的確な活用の機会を逸することにもなりかねません。

骨子案では、「複数年にわたる指定管理により、職員の異動が多い市町村に代わって専門団体にノウハウを蓄積していくことが可能」としていますが、それは、委託先の更新時に同じ団体に委託されない限り、ノウハウが断絶することを示しています。また、そのノウハウは委託先に蓄積されても、行政内には蓄積されません。そうした中で、今後さらに複雑化、広域化、グローバル化する消費者問題に行政として責任ある対応ができるか危惧しています。以上より、最も基本となる相談受付機能を自ら手離すことを今後の対応方針に掲げるべきではありません。

- ・市町村の相談窓口は、相談業務の最も基本となる機能である。その相談窓口を地域に密着したものであるとして全国で維持するため、官民連携による相談窓口の運営も選択肢の一つとして検討する。市町村の相談窓口業務を特定適格消費者団体・適格消費者団体等の消費者団体やNPOなどに業務委託することや、消費生活センターへの指定管理者制度の導入について検討する。消費生活相談員の活躍の場が広がるとともに、複数年にわたる指定管理により、職員の異動が多い市町村に代わって専門団体にノウハウを蓄積していくことが可能となる。
- ・市町村は相談対応の質の維持向上や公平性・中立性の確保のため、委託先や指定管理者に対して必要な連絡・指導を行う。都道府県は、業務委託に関する市町村の支援を行う。また、

市町村、都道府県及び国は、相談対応の質を担保するため、委託先や指定管理者となりうる消費者団体やNPOなどを育成・支援する。

9. 骨子案「はじめに」の記述を見直してください

「2040年には900を超える市町村が消滅する可能性がある」との記述の根拠が書かれていませんが、2014年5月、「日本創成会議」人口減少問題検討分科会が発表したレポートと考えられます。これは、2010年の国勢調査を基にした試算で、2040年時点で20～39歳の女性人口が半減すると見込まれる自治体を「消滅可能性都市」と見なしたのですが、専門調査会は、2040年に900超の市町村が消滅することを想定して消費者行政のあり方を議論しているように受け止められます。骨子案の論議の根拠となる「はじめに」で、この報告書の方向性がわかるように、見直してください。

10. 地方公共団体の消費者行政に係る財源の確保について重点的に審議してください

骨子案では、財源の確保において、さまざまなアイデアが出されています。しかし、その多くは、活用できる民間資金をどう創るのかにあり、実現可能性はその社会的状況に委ねざるを得ないものです。消費者行政の財源確保は、国と自治体によって、その必要額が賄える仕組みを作ることがどうしても必要です。財源の確保は長期的な重要課題であり、これらの選択肢を含め、審議をより深めてください。

11. その他、骨子案における以下の点について慎重な審議を求めます

①P3 5～7行目

「都市部では高齢者単身世帯の増加や孤立化、地方部では過疎化が進み」とありますが、地方部においても高齢者の単身世帯の増加は著しく、それとともに孤立化の問題が深刻になっています。また、この前文に、「顔の見えない匿名社会が拡大することで、」とありますが、匿名社会が拡大することだけが孤立化や過疎化の原因ではありません。地域をめぐる情勢認識について、より実情を踏まえた記述としてください。

②P5 16～18行目

「消費者行政部門は、地域の消費者・住民が身近な課題を学びながら行動する人材育成を通じて、地方自治体の各部門の連携や、地域の各分野の民間関係者との連携を進めるコーディネーター役となることが求められている。」について、「消費者行政部門は、地域の消費者・住民が身近な課題を学びながら行動する人材育成を」進めることが求められているという趣旨と、「消費者行政部門は、地方自治体の各部門の連携や、地域の各分野の民間関係者との連携を進めるコーディネーター役となることが求められている」という趣旨を、「通じて」で結んでいます。人材育成とコーディネーターとしての役割は別に記述してください。

③P5 22～23行目、P8 15～16行目 P10 24～25行目

地方消費者行政の現状評価として、「消費者問題の複雑化、広域化、グローバル化が進んでいるにもかかわらず、国の対応は限定的なものに留まっている。」と同様

の記述が、20年後の消費者行政が目指すべき姿の中にあります(P8 15～16行目)。一方、20年後の消費者行政が目指すべき姿の「5」では、「国においても、多様化・複雑化・高度化・グローバル化した消費者問題への高度な対応が可能となる体制が整備されている。」と記述しており、相互に矛盾しています。また、「国の対応は限定的なものに留まっている」とは何を指すのかがわからず、20年後の姿でも「国の対応は限定的なものに留まっている」とは、国においては何も変わらないのかとの疑念を生じさせます。さらに、「国においても、多様化・複雑化・高度化・グローバル化した消費者問題への高度な対応が可能となる体制が整備されている。」とはどのようなことを想定しているかもわかりません。これら国の在り方について、具体的に記述してください。

④P20 6～9行目

「公・共・私のネットワークの活用という観点から、行政と民間事業者が共同で消費者団体を設立し、消費者行政を実施することが考えられる。職員の異動が多く、知識や経験の蓄積が課題となっている行政を、民間事業者が補うことで、効率的な施策の実施が期待できる。」について、消費者行政を実施するために行政と民間事業者が共同で消費者団体を設立するとの想定はどのような内容なのか、より具体的に記述してください。

⑤P8 10～14行目、P8 27～30行目、P15 25～28行目、P19 29～33行目

総務省の第32次地方制度調査会を引用し、その答申内容を肯定的に捉えて専門調査会の報告書に盛り込もうとしています。総務省の第32次地方制度調査会答申は、2040年頃の自治体のあり方を、行政のデジタル化、公共私連携、自治体間の広域連携をキーワードにして構成されています。その提言の内容について賛否両論ある中で、地方制度調査会答申の言う通りとするには違和感があります。地方消費者行政専門調査会としての、040年の方向性について、慎重に審議してください。

以上

＜宛先＞内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、財務大臣、消費者庁長官、内閣府消費者委員会委員長、国民生活センター理事長

2021年1月19日

地方消費者行政の充実・強化のための意見

一般社団法人 全国消費者団体連絡会
地方消費者行政プロジェクト

消費者庁は、「地方消費者行政強化作戦 2020」を掲げ、新たな政策目標に向けて取り組みを進めています。政策の中では、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充すること目指し、消費生活相談員の配置や消費者安全確保地域協議会の設置など、都道府県ごとに政策目標を達成するために、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて取り組みを支援するとしています。

今年度、全国消費者団体連絡会「地方消費者行政プロジェクト」では、「地方消費者行政強化作戦 2020」の項目に沿った内容で、47都道府県の消費者行政について調査（以下、都道府県調査）を行いました。

今回の調査結果から、いくつかの強い懸念を持つに至りました。国及び自治体においては、その懸念の払しょくのためにご尽力いただくことをお願いします。私たちは、全国の消費者・消費者団体と連携して地方消費者行政のさらなる拡充を求め、国及び自治体に対し、地方消費者行政の充実・強化の働きかけを継続・強化していきます。

以下は、今回の調査を踏まえた、当プロジェクトの提言です。

1. 消費生活相談員の人員確保と処遇改善は喫緊の課題として、早急な対応が必要です

都道府県調査によると、都道府県でも市町村でも消費生活相談員を募集しても応募がないまたは少ない、と半数以上の県より回答がありました。また、人員確保のための施策として、「国による計画的な資格者養成事業の実施」「消費生活相談員の処遇の改善」に多くの要望がありました。消費者庁では、資格者養成事業を行っていますが、内容の充実やフォローアップ講座などの工夫が必要です。

10月に公表された消費者庁の「令和2年度地方消費者行政の現況調査(以下、現況調査)」でも、消費生活相談員数は昨年よりも減少しており、特に資格保有者の大幅な減少が目につきます。また、消費生活相談員の処遇は賞与を含まない報酬額が減少しています。消費生活相談件数を見ると、総数は減少しているものの、斡旋件数は大きく増加をしており、相談内容がより複雑になっているのではないかと考えられます。

消費生活相談員は、消費生活相談の現場で活躍しているだけでなく、消費者教育や啓発事業の実施者、適格消費者団体の活動も担っており、多様な活動を展開しています。消費者問題が専門化・複雑化し、経験と知識のある消費生活相談員の対応がより求められる中で、消費生活相談員をめぐる環境には重大な懸念があります。

2020年度から始まった「会計年度任用職員制度」により、ほとんどの消費生活相談員が

会計年度任用職員として1年単位の雇用契約になっています。この間、消費者庁や各消費者団体から雇い止めの中止を働きかけてきたこともあり、現況調査によると雇用期間について消費生活相談員（定数内（常勤職員）以外）の更新回数の制限では、「制限あり」の自治体が、19.6%（2010年度）から14.1%（2019年度）まで改善していたところ、2020年度には22.9%の自治体で制限を設けていると回答しています。専門性の高い消費生活相談員の処遇を改善することが必要不可欠になっている中で、雇用の更新回数に制限を設けることは消費生活相談員の処遇の不安定化をもたらします。消費生活相談員の処遇の安定性に対し、「会計年度任用職員制度」はふさわしい勤務条件とは言えません。

国（消費者庁）は消費生活相談員の人員確保ができない現状を真摯に受け止め、原因を把握し改善を行ってください。特に定員割れをしている県に対しては、早急に措置を行ってください。

消費生活相談員の受ける相談は消費者行政の要となります。地域における消費者被害の発生状況、PIO-NETを通じた情報蓄積により事業者の手口が把握され、法執行や法改正に繋がっています。消費生活相談体制の後退は、消費者行政の後退と直結する深刻な課題です。消費生活相談員の処遇を抜本的に改め、その専門性に相応しい処遇制度を創設すべきです。

2. 地方消費者行政強化交付金について、十分な予算確保をするとともに、事業メニューは自治体のニーズを把握し、活用しやすいものにしてください

地方消費者行政強化交付金の事業は3年目になりましたが、相変わらず活用が極端に少ない事業メニューがあることなどから、自治体のニーズとのミスマッチや事業を執行する人材不足等に原因があると推察されることは変わっていません。

国（消費者庁）に対しての要望でも、「継続的・安定的・長期的な財政支援」「強化交付金の補助率のかさ上げとメニューの拡充」についての意見が多く出されています。

地方消費者行政強化交付金の事業化にあたっては、自治体に取り組む各事業を継続的に行えるよう、時限措置ではなく恒久化することを求めます。また、交付金のメニューについては、自治体のニーズを把握するとともに、自治体ごとの裁量で活用できる自由度の高い事業メニューへと改善することを求めます。また、地方消費者行政推進交付金のように10割補助を含めた交付率の引き上げを求めます。

3. 消費者庁は、広域連携を実施する自治体に対して、「改正消費者安全法の実施に関わる地方消費者行政ガイドライン」を示していますが、連携に参加する自治体が相互に責任ある消費者行政を進めるために、ガイドラインの改訂を行ってください

単独での消費生活相談員の配置や消費生活センターの設置が今後も難しい自治体においては、広域連携により相談体制が整備されることにより、地域の消費者の安心につながっていると考えられます。また、広域連携した自治体同士の協力体制により情報共有や消費者教育・啓発など、消費者行政の充実にもつながっていくことが考えられます。

ただ、消費者庁の地方消費者行政の現況調査によると、広域連携による消費生活センターの設置が進む一方、自治体単独による相談窓口の減少やサブセンターは減少しています。本来であれば、各地域で身近な相談ができる体制が拡充されていく状況が望ましく、安易

に広域連携によって現在の消費者行政の体制を後退させてしまわないよう、自治体の政策判断が必要となっています。

広域連携による消費者行政では、業務を請け負う自治体と委託した自治体との格差により、委託した自治体側では消費者行政への関心や意欲が低下するおそれがあるとの声もあります。連携に参加する全ての自治体が、主体性を持って対等、平等に力を合わせて消費者行政の充実・向上が図れるよう、その在り方を示すガイドラインなどの整備が必要です。

現在の「改正消費者安全法の実施に関わる地方消費者行政ガイドライン」では、消費生活相談の広域連携の形式の説明のみで、連携した自治体同士が主体性を育みながらどのように消費者行政を推進するのかなどの具体的な記載がありません。様々な事業で広域連携が進む中、ガイドラインの改訂を求めます。

4. 消費者安全確保地域協議会の設置の推進のための支援を求めます

消費者安全確保地域協議会が設置されている自治体は、全体の2割にも満たない状況にあります。都道府県調査では、「消費者安全確保地域協議会以外の（消費者被害防止を目的にした）見守りネットワークの設置自治体数」を聞きましたが、多くの自治体で、福祉部門なども含めた既存のネットワークがあり、その中で消費者被害の防止のために取り組まれている様子が明らかになりました。消費者庁においても既存のネットワークから消費者安全確保地域協議会への移行を目指し、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」や「消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関するQ&A」や成功事例などの公表をしているところです。

都道府県調査では、県では消費者安全確保地域協議会の立ち上げ支援のために、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」なども活用しながら働きかけをしている様子もわかりましたが、消費者行政部局は財政面・人員面が不足しており、消費者行政部局だけで協議会設置を進めることが難しい状況にあります。現況においても高齢者の被害は高止まりをしており、自治体内で関連部署と連携してより強力な被害防止に取り組むことが必要です。

自治体内の消費者行政部局と福祉部局との連携を進め、既存の見守りネットワークから消費者安全確保地域協議会の立ち上げに進むことができるよう、国（消費者庁）には、厚生労働省とも連携して自治体に働きかけを行うことを求めます。

5. 地方消費者行政の法執行の体制強化等のための支援を求めます

都道府県調査では、特定商取引法や景品表示法による法執行（行政処分）を活性化・強化するためには、消費者行政の職員の複数配置や、警察官OBなどの専門人材の配置が必要であるとの声がありました。また、法執行には法律の解釈、執行手続の運用、証拠に基づく事実認定などの専門知識も必要で、国や関係機関との積極的な連携や、職員の実務経験と共に専門的な知識を身につけるための研修の充実が必要です。寄せられた意見では、消費者行政職員と警察官OBの複数配置により、一定規模のチーム編成を行い、法執行に機動性が確保できるとの工夫の声も出されています。

人員確保や専門知識向上に係る経費に対する財政支援と、国や経産局や他県と連携して共同執行を行う体制の構築や、体制強化を支援する施策を求めます。

以上