

消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会  
一次期消費者基本計画における重点課題一

(公社) 全国消費生活相談員協会

コロナ禍を経てデジタル化の急速な進展は、消費生活のあらゆる分野に影響

「デジタル」の横串を刺した状態

- デジタル化に対応すれば解決する問題ではなく、デジタル化がもたらす課題と根本的な課題の両側面からのアプローチが必要。
- 消費行動の一連のプロセスにおける課題は、現行の法制度及び仕組みでは対応しきれず、抜本的な見直しが必要。

**(1) デジタル勧誘、デジタル取引における消費者被害への対応**

- ・本協会では、電話相談 110 番（テーマ「デジタル勧誘 SNS やチャットの相手は信用できる？」）を実施…キーワードは「ダークパターン」「チャット」
- ・本協会が行う「週末電話相談」において、後出しマルチ商法、儲け話系トラブル（情報商材、インターネットを利用したサイドビジネス等）、特定商取引法の脱法的エステ等の相談が寄せられている。
- デジタル社会に対応した通信販売規制の改正・強化等、特定商取引法の見直し。
- 執行の強化と迅速化…膨大かつ日々変化するデジタル市場への対応。
- 法の抜け道をつくらぬ環境整備と、事業者に対する法令に関する研修・指導により悪質事業者の市場からの排除。

**(2) デジタル化による新たな取引形態への対応**

- ・シェアリングエコノミー、フリマサイト等
- プラットフォーム…提供者と、それを欲している消費者とがマッチングする環境を提供。消費者は容易に事業者になることができ、事業者は容易に消費者として振る舞うことができる場合が想定され、これまでの消費者概念、事業者概念とは異なることから、従前の消費者と事業者との非対称性を土台とした消費者保護の規律では解決できないトラブルが発生。
- 「取引の実態」を踏まえて、個別に消費者性・事業者性を検討して解決を図っているが、スタートアップ企業支援の側面から事業者として市場への参画が容易になる潮流もあり、真の消費者保護を図ることができる法制度や仕組みが必要。

**(3) デジタル化によるキャッシュレス決済への対応**

- ・EC サイトの複雑化する決済方法…ポイント還元には敏感であるが、消費者にとって決済の流れは、益々ブラックボックス化。
- ・クレジットカードのセキュリティの問題

- 便利で分かりやすいキャッシュレス決済とセキュリティの強化
- 問題取引における利用、不正利用等に対する迅速かつ厳正な対処
- スマホによるキャッシュレス決済の進展による利便性とシステム等の障害への懸念およびその対策

#### (4) 多様な継続的なサービスへの対応

- ・特定商取引法における特定継続的役務提供…制定時、改正時において、消費者トラブルが多い特定の取引を指定。現在は多様な継続的なサービスが提供されているが、特定商取引法適用外であることにより解決が困難。
- 特定商取引法の規制範囲の拡大、あるいは、より包括的な新たな規制。

#### (5) ぜい弱な消費者と権利擁護、消費者安全確保地域協議会

- ・ぜい弱な消費者…主に高齢者、障がい者、若年者、日本で暮らす外国人等。状況によってあらゆる年齢層にもおいても該当。
- ・社会経済状況の変化による高齢者・障がい者の消費行動の活発化…ニーズに応じた多様なサービスの提供
- ・情報弱者ゆえに、ニーズに応じた多様なサービスを享受できない。
- ・情報弱者ゆえに、消費者トラブルに遭い、深刻化する。
- ・孤独・孤立により情報が届かない、被害に気づかれないことによる被害の深刻化。
- 利用しやすい相談窓口を設置すること、およびぜい弱な消費者につけこむような「問題相談窓口」と明確に区別し周知することが必要。
- 消費者安全確保地域協議会の設置促進と、実際の機能の充実強化。  
設置数及び人口カバー率のみならず、日常の具体的な協議会活動に対する評価。
- 認知症等の高齢者の財産被害に対する法制度を含めた包括的な手当ての検討。

#### (6) 多様化する消費者に対する実践的な消費者教育

- ・多様化した消費者には、これまでの、年齢等に基づく分類だけでなく、消費者の特性（経験、知識、スキル、興味等）に応じた実践的な教育が必要。
- デジタル市民という観点からの消費者教育の必要性
- デジタル機器操作の基本的スキルとデジタルリテラシーの習得は車の両輪。
- 見抜く力、批判的思考力を養うことが重要。
- 情報は溢れるほどあるが、その個人に対して選択された情報しか届いていない。
- ・消費者教育コーディネーター  
配置する地方公共団体は増加したが、コーディネーターの特性が十分に発揮できていないケースもある。
- コーディネーターの定義・役割、消費生活センターにおける位置付けを明確化するこ

とが、消費生活センターにおけるコーディネーターの活動の活性化につながる。

- ・消費者教育の担い手の育成
  - 消費者教育の範囲は広いので、多様な担い手が必要だが、まとめ役が必要。
  - 消費者トラブルを自分事として捉えることができるような伝え方が、担い手には必要。
- ・個人金融資産の乏しい人が「投資」を誤解することへの懸念。
  - 金融経済教育に対する正しい理解と周知、特性に応じた金融経済教育の実施。
- ・消費者教育の担い手不足、消費生活センターの財源難
  - 消費者教育は地域に根差したものの…地方支援の重要性

## (7) 消費生活相談の在り方

- ・相談員の職の法定化（国家資格）…パンフレットの作成・担い手の育成。処遇改善には温度差がある。消費生活相談員に対する社会における認知度は高くない。
- ・欠員のセンター・窓口…「資格試験合格者」≠「相談員の職に就く」現状
  - 消費者行政を支える基礎情報を提供する窓口として、地方への支援が必要。
  - DX化がもたらすメリットの発揮と、DX化により対応できない項目に対する適切な対応により、消費生活相談の質の担保を図ることが重要。
  - 最初のDX化の仕組みの構築、運用方法を考えるのは「人」であることから、まず、現場を正しく理解し、現場の声を最大限尊重して進めていただきたい。相談者は多様な「人」であり、DXの仕組みに期待どおりに対応できるかどうかは未知数。
  - システム構築後の修正は一般に容易でないことが予測されるが、実施、検証、修正を現場目線（相談者と相談員）でタイムリーに行っていただくよう、計画に入れていただきたい。

## (8) 他省庁との更なる連携強化

- ・消費者問題は広範囲にわたり、他省庁との連携は欠かせない。
  - 他省庁と連携をして消費者政策を行っていることを、国民に分かりやすく伝えて、消費者に役立つ情報を発信していただきたい（こども家庭庁（消費者庁）「子ども安全メール」、国土交通省・消費者庁「路線バスでの転倒事故にご注意ください！」等）。
  - 消費者庁だけでなく、あらゆる省庁において「消費者の目」が必要であることを発信していただきたい。

### ◆消費者委員会に望むこと◆（以下、令和元年版「消費者白書」より）

「消費者委員会は、消費者行政全般に対して監視機能等を有する機関として、・・・自ら積極的に調査審議し、必要と認められる事項については、・・・建議する権限等を有します」

※下線部分に関する積極的な活動を望みます。また、そのためには、多様な消費者に接している消費者団体等から、新鮮な情報を機動的に収集していただくようお願いいたします。