

次期消費者基本計画策定に向けた消費者委員会意見（第2回）

(素案)

令和6年9月19日

消費者委員会

はじめに

消費者基本法(昭和43年法律第78号)においては、消費者基本計画の案を作成しようとするときや消費者基本計画の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとする場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされている(消費者基本法第27条第3項)。

消費者委員会は、2024年4月に次期消費者基本計画策定に向けた意見¹を発出したが(以下「第1回意見」という。)、その後も検討を継続してきた。以下では、「第1」に、次期消費者基本計画において特に重要な基本的視点、「第2」に、消費者政策を推進するための消費者行政の在り方、「第3」に、第1回意見で十分に盛り込むことのできなかった個別施策に関する事項について意見を述べる。消費者庁をはじめとする関係行政機関においては、各項目について十分に検討の上、次期消費者基本計画に反映されたい。

第1 次期消費者基本計画において特に重要な基本的視点

1 全体について

- 消費者基本計画は、消費者庁のみならず政府全体の消費者政策の計画的な推進を図るため策定されるものである。デジタル化、国際化、高齢化等消費者を取り巻く現状とそこから生じうる課題を踏まえ、関係行政機関は、課題に対応する解決策を提示し、その施策ごとに目標とする到達点についても具体的に示すべきである。また、施策の工程管理ができる仕組みも講ずる必要がある。

2 次期消費者基本計画期間中に確実に実現すべき重要な施策

(1) 悪質事業者の市場からの排除と被害救済の実効性確保

- 悪質事業者の市場からの排除について、悪質事業者にはソフトロー、ハードローどちらかによる対応のみでは実効性を欠くことを踏まえ、関係行政機関

¹ 消費者委員会「次期消費者基本計画策定に向けた消費者委員会意見」(2024年4月22日)。

https://www.cao.go.jp/consumer/content/20240422_iken2.pdf

は、ハードローやソフトロー等あらゆる方策を用いて取り組む責務があり、規律や仕組みの整備及び執行強化を図るべきである。

- 消費者庁は、悪質事業者のやり得を許さず、消費者に泣き寝入りをさせないため、消費者庁及び消費者委員会設置法(平成 21 年法律第 48 号)附則²においても規定されているように、違法収益のはく奪及び被害救済について、あっせんやADR（裁判外紛争解決手続）等を含む、実効性のある仕組みを整備すべきである。

(2) 悪質性、匿名性の高いインターネットやSNS上の表示・広告への対策

- 2009 年に消費者庁及び消費者委員会が設置されて以降、社会のデジタル化は一層進展している³。アテンション・エコノミー⁴と呼ばれるビジネスモデルが広がり、事業者は、インターネットを通じ、パーソナルデータや Cookie 情報⁵等を取得し、消費者をセグメンテーションし、ターゲティングして情報を送付しているという構造的な実態がある。その上で、悪質事業者による悪質商法は、インターネットやSNSを利用し、より巧妙化している。消費者被害の入口となる、インターネットやSNS上の不当な表示・広告（詐欺や悪質なレスキューサービス等につながるもの）について、インターネットの匿名性が悪用されていること、相手方事業者が所在不明となる場合が少なくないこと等を踏まえ、関係行政機関は、消費者が悪質事業者を見分ける方法についての情報提供や規律の整備を含め実効性のある対策を講ずるべきである。

(3) 決済制度の安全性・透明性の確保と消費者保護の一層の取組

- 決済制度は、割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）における支払停止の抗

² 消費者庁及び消費者委員会設置法では、附則第 6 項において、以下のように規定されている。「政府は、消費者庁関連三法の施行後三年を目途として、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」同附則に関連し、消費者委員会は以下の通り報告書及び意見をとりまとめ公表している。

「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ報告書」（2023 年 8 月）：

https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2023/houkoku/202308_torihiki_rule_houkoku.html

「多数消費者被害に係る消費者問題に関する意見」（2023 年 8 月）：

https://www.cao.go.jp/consumer/content/20230810_iken2.pdf

³ 例えば、スマートフォンの世帯普及率は、2010 年の 9.7%から 2023 年には 90.6%となっている。（総務省「令和 5 年通信利用動向調査」）

⁴ 人々の関心・注目が経済的価値を持ち、情報の正確性よりも人々の関心を集めることが重視される状況。刺激的・魅惑的なコンテンツで利用者をひきつけ、そこで獲得した当該利用者の消費時間ないしアテンションを広告主等に販売する。こうして利用者を引き付けインプレッション（コンテンツが見られた回数）を獲得すればするほど多くの広告収入を得ることができる仕組みの活用が広がっている。

⁵ 利用者が Web サイトを訪問した時に、端末に生成、記録されるテキストデータのこと。これが蓄積されることにより、利用者の行動が追跡でき、その属性や興味・関心を把握することが可能となる。

弁⁶の適用(いわゆる抗弁の接続)等、消費者被害を押しとどめる最後の砦ともなりうるものであり、キャッシュレス決済が進展する中で、消費者保護の観点から、安全性に関連するものも含め、決済法制を一層整備拡充すべきである。決済制度を規制する法律はそれぞれ分散しており、規制のすき間や規制の強弱を悪質事業者が利用していることが考えられる。関係行政機関は、安全な決済制度の仕組みについて検討すべきである⁷。

- 決済制度の安全性の確保に向けて、デジタル技術を活用することも考えられる。関係行政機関は、こうした技術が普及促進されるよう検討することも重要である⁸。

第2 消費者行政の在り方

1 国の体制整備等に関わる事項

- 関係行政機関は、法規制をはじめとする悪質事業者を市場から排除する仕組みづくり、悪質事業者への法執行、事業者のコンプライアンスに対するインセンティブの付与⁹等を着実に行うべきである。
- 消費者庁は、消費者行政の司令塔としての役割を果たすとともに、消費者庁新未来創造戦略本部の機能も活用しつつ、政策立案機能や調査機能の強化、法執行、消費者教育、広報・啓発等の実施能力の強化を図るべきである。
- 消費者委員会は、消費者の意見が直接届く透明性の高い仕組みを最大限活用し、専門的観点から積極的に調査審議や建議等を行う。

(消費者庁と消費者委員会の連携)

- 消費者庁と消費者委員会は、それぞれ消費者行政に関わる司令塔と監視役の役割を担い、一定のいわゆる緊張関係にあることが基本となる。その上で、消費者庁と消費者委員会は、どちらも消費者保護について責任を負う立場で

⁶ 支払停止の抗弁制度は、販売業者等からの商品の引渡しがない等の場合に、購入者等は、販売業者等との間で生じている事由をもって、支払いの請求をする包括信用購入あっせん業者に対抗することができることとしているものである。

⁷ 決済手段は、クレジットカード決済、後払い決済(BNPL)、キャリア決済、コード決済、デビットカード、プリペイド式電子マネー等多様化している。支払い手段に応じて、割賦販売法、銀行法(昭和56年法律第59号)、資金決済に関する法律(平成21年法律第59号)と適用法令が異なり、法のすき間に落ちているものもある。クレジットカード決済代行業者に対する規制強化、2月内払いクレジットカード決済に関するトラブルの実態調査と法整備の必要については、消費者委員会から第1回意見においても指摘している。

⁸ 例えば、デジタル決済や資産管理について、アプリ等デジタルツールを用いて管理やモニタリングを行い、AI等で異常を検知することにより、不正使用等を阻止すること等が考えられる。消費者の金融関係データのアクセス権の明確化を行う法整備や、こうした技術が普及促進されるよう認証・表彰制度等のインセンティブを活用していくことが重要である。

⁹ 消費者の信用を得るための表彰や認証制度等が考えられる。

あることから、消費者行政の推進のため、消費者委員会はその独立性を担保しつつ、消費者庁と有機的な連携を構築する必要がある¹⁰。

(新未来創造戦略本部)

- 消費者行政のシンクタンク機能として、消費者問題の動向や社会経済情勢の変化に応じて、より本質的で優先度の高い分野の調査研究やモデルプロジェクトを実施し、消費者政策への反映を通じて具体的に消費者問題の解決に資することを目指すべきである。
- そのため、政策課題に照らした取組の位置付けや消費者庁内での連携状況を具体的に示すとともに、博士号取得者等の有識者を様々な取組に加えるなど、専門家の知見を更に活用し、より精緻で専門的な取組とすべきである。

(P I O-N E T¹¹情報の活用とE B P Mの推進)

- P I O-N E Tに集積される相談情報は、全国の消費生活センターでの相談対応をはじめ、消費者への注意喚起、法執行、政策立案など様々な場面において利用されているが、その情報の有用性に鑑み、更なる活用が求められる。産学民においてさらに活用されるよう、個人情報・機微情報を除いた形でオープンデータ化するなど、分かりやすく入手しやすい方法で公開することを検討すべきである。研究機関・大学等において、P I O-N E Tデータは有用なものであり、消費者問題の研究・分析の拡がりや官民連携の促進にもつながり得る。こうした機関等が活用しやすくなるような仕組みを整えるべきである。
- 次期消費者基本計画に掲げられた施策目標の進捗管理を行う上で、エビデンスに基づく分析・評価が重要である。行政・司法・民間等が保有するデータとP I O-N E Tデータを組み合わせ、消費者問題の分析や被害予防の検討等、消費者行政におけるE B P Mに活かすべきである。

2 地方消費者行政に関わる事項

- 消費者庁は、2020年度から2024年度までの地方消費者行政強化作戦2020¹²

¹⁰ 具体的には、例えば、消費者庁が参画している他の行政機関の検討会等における論点について、必要に応じ、消費者委員会においても調査審議を行い、消費者庁のバックアップを通じた消費者視点の補強を行うこと等が考えられる。

¹¹ P I O-N E T (パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

¹² 消費者庁「地方消費者行政強化作戦2020」(2020年4月1日)

について、目標の達成状況を検証するとともに、2025年度以降の地方消費者行政に関する消費者庁の方針を早急に明確にすべきである。

- 消費者庁は、消費生活センターの相談体制やあっせん状況等実態把握に努め¹³、今後の消費生活センターにどのような役割が求められるのかも含め、消費生活相談のDX化の推進や、消費者の相談先の確保・充実等について、地方公共団体の意見を聴きつつ検討し、必要な方策を採るべきである。
- 地方消費者行政強化交付金は、これまで地方消費者行政の充実・強化に一定の成果を上げてきたところ、交付金の事業メニューによっては活用実績が少ないものもあるほか、活用しやすいものにしてほしいという声もある¹⁴。消費者庁は、同交付金の効果検証を行うとともに、今後の政策目標の設定や実施に当たっては、限られた予算の有効活用の観点から、地方公共団体の支援ニーズの把握を行い、より実効的なものとなる工夫（ワイズスペンディングの徹底）が望まれる。
- 消費者行政を支える消費生活相談員の人材確保は、極めて重要な課題であり、今後の相談体制の持続可能性にも影響が生じ得る。消費生活相談員の人数は、2018年をピークに減少傾向にあり、2018年比では足元約100名減少している¹⁵。消費者庁は、こうした現状を踏まえ、相談員を増やすための対策と同時に、人口減少の中において相談員が増えないことを前提とした相談体制の在り方等、両面から検討を行うべきである。

3 消費者行政の担い手に関わる事項

(1) 消費者行政における官民連携

- 消費者庁は、消費者団体、事業者・事業者団体、研究機関・大学、既存の地域ネットワーク等との官民連携を積極的に進め、より多くの組織や若年層から高齢者までの幅広い世代の消費者が、消費者行政に関与することができるような環境を整備すべきである。そのため、マッチングプラットフォームの構築を行う等、デジタルを活用し、実効性のある対策を採るべきである。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/pdf/local_cooperation_cms201_200331_01.pdf

¹³ 地方公共団体（消費生活センター等）におけるあっせんの割合（相談受付件数に占めるあっせん件数の割合）は、全体で約10%に留まっている（消費者庁「令和5年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（2023年11月））。消費者庁は、あっせん率が約10%に留まっている背景を分析することも重要である。

¹⁴ 第434回消費者委員会本会議（2024年5月20日開催）一般社団法人全国消費者団体連絡会説明資料。

¹⁵ 消費者庁「令和5年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（2023年11月）

(2) 適格消費者団体の活動の意義及び強化

- 適格消費者団体が行う差止請求は、取引を適正化して健全・公正な市場を実現する意義を有し、一種の公益を目的とするものである。差止請求の担い手である適格消費者団体が、こうした役割を十分に果たすには、担い手の確保と財政基盤の安定強化を図るべきである。
- 官民協働の資金支援の枠組みや、事業者の寄附を促進するような制度的枠組み等も検討されるべきである。また、補助金¹⁶についても、今後も継続・拡充すべきである。なお、適格消費者団体の支援を検討するに際しては、その支援を行う消費者団体訴訟等支援法人に対する支援も併せて検討すべきである。
- 財政が厳しいという理由で、活動を熱意あるプロフェッショナルのボランティアに頼らざるを得ない状況は、活動自体も財政上も健全とはいえず、民間事業者なら事業モデル・制度設計として持続可能性がないと判断される。団体間でのノウハウ、人材、プラットフォームの共有化や、新たな収益を生む事業等の戦略について検討すべきである。
- 差止請求権の行使は裁判外の交渉を通じて行われる場合が大半であり、裁判外の交渉でも78%で是正を達成している¹⁷。裁判外の交渉に事業者が適切に対応しないケースもあるが、その原因としては、事業者の消費者団体訴訟制度に対する認知・理解不足や、適格消費者団体と事業者とのコミュニケーション不足が考えられる。消費者庁は、更なる周知啓発・情報発信に努めるべきである。
- 事業者と消費者・消費者団体が行う双方向コミュニケーションは、消費者団体訴訟制度の意義を事業者に認識してもらうことで健全な市場を作ることに資するものである。この取組を全国的に広げていくために、消費者庁がリーダーシップを取り、事業者と消費者・消費者団体のコミュニケーションを図ることも考えるべきである。
- 適格消費者団体と事業者団体との連携について、公正競争規約を定めて認定を受けている事業者団体は、市場を適正化しようという意欲があり目線が適格消費者団体と近いと評価できる。消費者庁は、そのような事業者団体と適格消費者団体との情報交換の促進を支援することが望まれる。

¹⁶ 令和4年度2次補正予算において、適格消費者団体向けの予算事業として、「消費生活相談機能強化促進等補助金」が措置されている。

¹⁷ 第441回消費者委員会本会議（2024年7月25日開催）有識者発表資料

第3 各論（個別施策に関する事項）について

1 クレジットカード不正利用防止の強化

- クレジットカードの不正利用被害額は、2023年度に541億円に達し、過去最大となっている¹⁸。その要因としては、不正アクセス等で窃取したクレジットカード番号によるEC取引での不正利用が大部分を占めており、クレジットカード番号の窃取は、EC加盟店やPSP¹⁹等に対するサイバー攻撃、フィッシング技術の巧妙化による消費者側からの窃取も多いとのことである。経済産業省は、フィッシング対策、EMV 3-Dセキュア²⁰の登録の推進、動的（ワンタイム）パスワード等への移行等について、事業者が着実に取り組むよう、インセンティブを導入する等の工夫を行い、取組の実効性を高めるべきである。
- セキュリティ対策の実効性を担保するため、PSPを登録制とし、PSP自身のセキュリティ対策を強化するとともに、PSPに対し、カード加盟店に対するセキュリティ対策の調査指導等や加盟店調査義務を課す等、経済産業省は、制度的な措置の必要性を検討することが望まれる²¹。
- クレジットカード番号の漏洩・不正利用被害状況の共有、事業者によるセキュリティ対策の現状や課題の共有、海外における取組状況の共有等を行い、官民一体的に対策に取り組んでいくため、クレジットカード・セキュリティ官民対策会議が設置されている。経済産業省は、こうした場を活用し、消費者の意見も聴いて、対策の実効性を高めるべきである。

2 SNS型投資・ロマンス詐欺対策

- 2024年6月に取りまとめられた、「国民を詐欺から守るための総合対策」²²（以下「総合対策」という。）について、関係行政機関は、着実に施策に取り組む、効果の検証も行うべきである。なお、犯罪者に刑事上の責任を負わ

¹⁸ 一般社団法人日本クレジット協会「クレジットカード不正利用被害の発生状況」（2024年6月）

¹⁹ PSPは、クレジットカード会社とクレジットカード加盟店の間に介在し、両者の取り次ぎを行う決済代行業者やECプラットフォーム事業者等をいう。

²⁰ カード利用者の決済情報などを基に、カード会社が高リスクと判断する取引にのみワンタイムパスワードなどの追加認証を行う本人認証の仕組み。

²¹ 原則、すべてのEC加盟店に、2025年3月末までに、EMV 3-Dセキュアの導入を進めることを、クレジット・セキュリティガイドラインに記載している。その到達状況を踏まえたうえで、決済代行業者等の加盟店調査義務・登録制の必要性について検討することも必要である。

²² 「国民を詐欺から守るための総合対策」（2024年6月18日犯罪対策閣僚会議）

せることが重要であり、警察庁は、SNS型投資・ロマンス詐欺に関与がうかがわれる匿名・流動型犯罪グループに対する取締り強化のための体制、実態解明体制及び犯罪収益解明等の体制を整備することにより、取締りを一層強化すべきである。

- 総務省等の関係行政機関においては、生成AIに起因する偽・誤情報をはじめとした、インターネット上の偽・誤情報の流通リスクに対応するための対策技術について、開発・実証を着実に進めるとともに、その技術を民間が活用する仕組みについても検討すべきである。
- 関係行政機関は、SNS型投資・ロマンス詐欺の被害に遭うおそれがある場面等を捉えて、各サービスの利用者に個別に適時適切な注意喚起を行う等、デジタル技術を活用した消費者の支援の方策を検討し、消費者にとって効果的な注意喚起に取り組むべきである。
- 総合対策においては、SNS事業者に対し、実効的な広告審査等の推進、海外電話番号等を用いて取得されたSNSアカウント（海外アカウント）等の知らない者のアカウントの友だち追加時の実効的な警告表示・同意取得の実施等、SNSの公式アカウント開設時の本人確認強化等を働き掛けるとされており、SNS事業者の自主的取組に期待するとともに、その実効性が確保されない場合には、総務省等の関係行政機関は、更なる対策を行うべきである。
- 消費者がインターネットにおいて被害に遭う背景の1つとして、事業者がパーソナルデータやCookie情報等を取得し、消費者をセグメンテーションし、ターゲティングして情報を送付すること自体の問題にも着目する必要がある。総務省等の関係行政機関は、広告の実態調査、セグメンテーションの仕方や使用されているデータの種類についての更なる調査を行うことが望まれる。
- 消費者が通報や相談を行う窓口に迷うことがないように、関係行政機関で連携し、ワンストップ的な対応ができる体制整備を行うべきである。
- 被害者を救済するための金銭的なツールが必要であり、金融庁、法務省等の関係行政機関は、振り込め詐欺救済法²³や、没収・追徴された犯罪被害財産を基に被害者に支給する被害回復給付金支給制度の活用ができる場合を周知すべきである。

²³ 犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（平成19年法律第133号）

3 自動運転における消費者保護

- 運転者が存在しない自動運転においては、保安基準²⁴等に適合した自動運行装置に走行を委ねることから、事故等を起こさないような未然防止のための基準や規格等が重要となる。保安基準等においては自動運行装置が道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）を遵守した性能を発揮することで一定の安全性を確保することを前提としているが、国土交通省等の関係行政機関は、自動車メーカー等が提出したデータ等の真正性を担保すべく、企業の適切なガバナンスやコンプライアンスを担保するという行動統制のためのインセンティブを適切に構築すべきである。
- 保安基準等の具体化等を検討するにあたり、自動運行装置内で利用されるプログラムが道路交通法の内容を適切に踏まえた形でプログラミングされるよう、道路交通法の解釈の明確化等について検討すべきである。
- 自動運行装置については、その安全性を維持・向上すべく、事故やニアミスのデータを収集し、適時適切にソフトウェアをアップデートする等システム改善に努めることが望まれる。その際、事故等のデータの収集・利活用において、専門的知見を有する行政機関や民間法人など、各ステークホルダーと対話を重ね、実効性のある方策を担保していくべきである。
- 保安基準等のアップデート対応及びリコールに伴うソフトウェアアップデートについては、自動車メーカーが強制的に実施可能なものとし、アップデートを義務化・強制化する等、アップデートを確保する措置を講ずるべきである。
- 基準認証等の段階において、自動運行装置に係る認可を取得した者に対し、道路運送車両法（昭和 26 年法律第 185 号）に基づく権限により、重大事故等一定の事故について事故調査への協力を義務付けること等、事故調査への

²⁴ 「道路運送車両法（昭和 26 年法律第 185 号）上、道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）に規定される装置については、「国土交通省令で定める保安上又は公害防止その他の環境保全上の技術基準」（以下「保安基準」という。）に適合するものでなければ、運行の用に供してはならないとされている（道路運送車両法第 41 条第 1 項）。そして、かかる装置の一つとして自動運行装置が定められており、「自動運行装置」とは、国土交通大臣が付する条件で使用される場合において、自動車を運行する者の操縦に係る認知、予測、判断及び操作に係る能力の全部を代替する機能を有するものとして定義されている（同条第 2 項）。その上で、「道路運送車両の保安基準の細目を定める告示」（以下「細目告示」という。）において、自動運行装置の保安基準の細目が規定されており、「作動中、他の交通の安全を妨げるおそれがないものであり、かつ、乗車人員の安全を確保できるものであること」（細目告示第 72 条の 2 第 1 号）、「自動運行装置が正常に作動しないおそれがある状態となった場合にあっては、車両を停止させることができるものであること」（同条第 5 号）、「自動運行装置の機能について冗長性をもって設計されていること」（同条第 16 号）などといった基準が定められている。」（デジタル庁 A I 時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループ「A I 時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループ報告書」（2024 年 5 月 31 日））

協力を促す方策について検討すべきである。

- 迅速かつ実効性のある原因究明を責任追及と分離して行うため、職権行使の独立性が保障されている事故調査機関を設置すべきである。
- 事故により被害が生じた場合に関し、自動運転車により被害を受けるときや消費者が自動運転車を使用するときについて、その責任や補償の在り方について、自賠法²⁵を含め、様々な観点から検討すべきである。また、消費者に対し自動運転車を販売する際の情報提供の在り方等についても検討すべきである。
- 自動運転が広く社会へ普及していくためには、社会に有用であるとの認識が普及するとともに、技術や社会的ルール²⁶が正しく理解されることにより、国民の不安や懸念が払しょくされ、社会的受容が醸成されることが必要である。そのためにも、広く国民の理解促進に向けた対応を検討すべきである
- 自動運転に関するリスクコミュニケーション等の取組の主体として、消費者の参加を確保すべきである。

4 高齢者等終身サポート事業

- 2024年6月に取りまとめられた、「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」の実効性の確保を図るため、関係行政機関は、事業者への十分な周知に加え、活用状況の検証も行うべきである。
- ガイドラインで示されている項目は、事業者の参考となることはもとより、利用者が事業者を選択、判断する際の目安ともなり得る重要な情報であることから、消費者被害防止の観点から、消費者に対しても十分な周知を行うべきである。また、各項目の担当省庁や問い合わせ先を明確にして、政府の対応体制を確保すべきである。
- 入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは、医師法（昭和23年法律第201号）第19条第1項に抵触する旨の平成30年の厚生労働省の通達「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を

²⁵ 自動車損害賠償保障法（昭和30年法律第97号）

²⁶ 「AI時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループ報告書」では、自動運転車に係る社会的ルールの実装のための重点施策として、基準認証等の具体化・アップデートによる安全性の確保、事故原因究明等を通じた再発防止、被害が生じた場合における補償の在り方等が挙げられている。

拒否することについて」²⁷を踏まえ、引き続き、当該通達の趣旨を周知徹底し、入院等の不当な拒否が生じないよう対処すべきである。

- 高齢消費者の問題と関わりが深い成年後見制度の見直しに向けた検討が法務省においてされているところ、高齢者の意思決定の尊重という理念が先行して、実際に現場で生じている消費者被害の防止や被害回復に支障を来すことのないよう、十分に配慮すべきである。
- 身寄りのない高齢者に対する公的支援に関するモデル事業²⁸は効果的な取組と考えられる。厚生労働省は、モデル事業実施の中で見えてきた課題を整理し、重層的支援体制整備事業等の他の施策との接合も踏まえた上で、全国的な制度化に向けた取組について検討すべきである。

5 消費者教育の取組

- 消費者教育の実効的な取組のためには、その効果測定を行うことが必要であり、関係行政機関は、理解度・課題解決力の向上、対象者の行動変化等のアウトカムを重視した測定手法の検討を行うべきである²⁹。
- 金融経済教育推進機構が行う事業については、中立性・透明性の確保に留意が必要であり、金融経済教育の推進に当たっては、金融庁、消費者庁、文部科学省の連携強化を図る必要がある。連携に当たっては、金融経済教育推進会議の「金融リテラシーマップ」と消費者庁の消費者教育の「体系イメージマップ」等複数のマップが存在することも踏まえ、全体像が見えるよう工夫し、各省庁における取組の関係性の整理も必要である。また、消費者に寄り添ったアドバイスができる等、認定アドバイザー³⁰の質の担保にも取り組むべきである。
- 持続可能な社会実現に向けた気運の高まりが継続的なものとなるように、消費者市民社会の実現を目指した消費者教育の意義を分かりやすく効果的に普及させる努力を継続する必要がある。例えば、日常の生活で実践できるエシカル消費³¹の基本的な考え方や、その具体例をより積極的に紹介するととも

²⁷ 「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて」（平成30年4月27日医政医発0427第2号）<https://www.mhlw.go.jp/content/000516183.pdf>

²⁸ 厚生労働省「持続可能な権利擁護支援モデル事業」

²⁹ 効果測定が容易でない教材については、教育効果をより高めるため、利用者アンケートや活用事例の収集・分析等により、利用場面や対象者に適した効果的な教材の開発や利用をさらに推進することが求められる。

³⁰ J-FLEC 認定アドバイザー

³¹ 食品ロス削減、プラスチックごみの削減、認証ラベル付き商品の購入、エシカルファッション等。

に、各種認証ラベルの意味や使用される商品例を周知することが求められる。

以上