

次期消費者基本計画策定に向けた基本的な考え方についての意見

平成30年9月12日
消費者委員会

消費者基本法においては、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。このため、当委員会としては、計画の実施状況や計画に盛り込むべき新たな課題等に係る検討を、調査審議の重要な柱のひとつと位置付けてきた。

第4期消費者基本計画（以下、「次期計画」という。）については、消費者庁において昨年10月からその在り方について議論がなされ、消費者委員会においても本年3月に発出した消費者基本計画工程表の改定素案（平成30年2月）に対する意見（以下、「3月意見」という。）において、次期計画に向けた課題について指摘したところである。

当委員会は、平成30年8月2日の消費者委員会本会議において、「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」中間取りまとめについて消費者庁からヒアリングを行ったところである。このヒアリング結果や、これまでに行った建議・提言その他の意見等の内容も踏まえ、次期計画策定に向け、特に留意すべき事項や、具体的に検討すべき課題について、下記のとおり意見を述べる。消費者庁を初めとする関係省庁等におかれては、下記の各項目について十分に検討の上、可能な限り次期計画の素案等に反映されたい。

なお、当委員会としては、状況に応じ、今後、消費者庁において策定される次期計画の素案等に対し、更なる意見表明を行うことを予定している。

記

第1 基本的な消費者政策の方向性

1. これまでの計画の実施状況等を踏まえた長期的な視点での検証

次期計画を策定するにあたっては、これまでの第1期～第3期基本計画に盛り込まれた各施策の進捗状況について中長期的な視点で検証・評価を行い、施策目標の達成度やその効果を明らかにされたい。その上で、十分な進捗や効果が見られなかった施策については、その理由及び今後に向けた課題等について整理を行い、取組方針を明確化した上で、次期計画に盛り込むべき施策について検討されたい。

2. 消費者庁の司令塔機能の発揮

消費者庁は、「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が求められる。次期計画策定にあたっては、各省庁横断的な施策についても積極的に盛り込むとともに、これまでの施策の検証等を行うにあたっては、1. を踏まえ、地方公共団体等における消費者行政重視への政策転換に向けてどのように取り組んでいくのかを示されたい。

また、消費者行政の司令塔機能を十全に発揮し、消費者事故や消費者トラブルの発生及び拡大の防止を実現すべく、所管法令等について不断の整備・見直しを行うとともに、その運用にあたっては、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。

第2 次期計画策定に向けて留意すべき視点

1. 消費者政策推進のための体制整備

(1) 地方公共団体における対応力の強化

消費者行政の最前線は地域であり、消費者の安全・安心の確保のためには、現場である地方消費者行政の強化が不可欠である。そのため、地方公共団体における対応力の強化に向けた取組を進めることは重要であり、意識改革も必要であるが、そのみに頼るのではなく、自治体間における連携の在り方、高度情報通信社会の進展を踏まえた自治体における情報技術の活用の在り方等、地方公共団体における対応力強化に向けた具体的施策について言及されたい。

さらに、これまで約10年間の交付金等の措置により、相談体制の整備等には一定の進展がみられるものの、消費者行政職員や自主財源がほとんど増加していないこと等の実態¹を踏まえ「3月意見」でも言及したとおり、安定的な財源の確保等も含め必要な方策等、中長期的な支援の在り方も含めた検討を行い、必要な取組を行うべきである。

(2) 消費者団体等の育成・支援、連携・協働

消費者の主体的な行動を促すためには、国や行政だけではなく、地域における情報交換、情報共有等が活発になされることが重要である。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、啓発等の活動を行っており、消費者団体が消費者行政の推進に

¹ 平成29年度地方消費者行政の現況調査による

果たす役割は大きい。そのため、活動の支援に向けた仕組みづくりについて検討すべきである。さらに、エシカル消費等、従来の消費者問題の枠組みに捉われないようなテーマについて活動を行っている関係団体等も含め、連携・協働を積極的に推進すべきである。

また、適格消費者団体は、申入れや差止請求等の活動を通じて監視を行うことで公正な市場の確保に向けた役割の一端を担っている。消費者被害の防止・回復を効果的に実現するため、消費者団体訴訟制度の主体となる適格消費者団体等の設立促進や、その活動支援に向けた取組を消費者政策として進めていくことは重要である。そのため、適格消費者団体等の特性を消費者被害の防止や消費者政策の推進にこれまで以上に活かせるよう、既存の枠組みに捉われない連携の推進・強化に向けた取組を積極的に進めるべきである。

(3) 事業者団体等との連携

事業者団体等が、消費者志向経営に取り組むことは、公正な市場を実現するために重要である。また、行政が事業者団体等と連携することで、事業者団体によるガイドライン策定等の自主規制の取組の促進、消費者志向経営にかかる周知、啓発のほか、消費者教育や見守りネットワークの構築等の施策をより円滑に推進していくことが可能となる。行政は事業者団体等との連携を強化していくことが重要であり、消費者政策に関する情報提供を行うとともに、新たな事業分野における事業者団体等の在り方も踏まえ、自主的な取組の促進等に向けて取組を進めていくべきである。

2. 消費者の自立と脆弱な消費者の保護

消費者の自立に向け、自らの選択・行動によってより良い社会の形成を目指していくこと、また、自らの消費行動で社会を変えていくという消費者の意識改革を促すという視点は重要である。その一方で、高齢者・若年成人等の脆弱な消費者への保護対応は喫緊の課題であり、自立的な側面ばかりではなく、保護的側面も存在することには留意が必要である。

3. 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、より早いライフステージから消費者教育を受けることができるよう取組を進めるべきである。また、成年年齢引下げによる消費者被害の拡大防止のため、若年者への消費者教育の充実が喫緊の課題となっており、スピード感を持って取組を進

めることが必要である。さらに、食品表示や食育の充実による消費者教育の効果をより幅広い消費者に行き渡らせることが重要である。

さらに、昨年8月に発出した提言²でも言及した消費者が事故を疑似的に体験することで消費者自ら事故の危険を考え、回避することを促す仕組みを構築するなど、学校以外の場でさまざまな年代が消費生活において必要な知識を習得するための環境整備にも取り組むべきである。

4. SDGsへの対応

2015年に国連で採択されたSDGs (Sustainable Development Goals) については、2030年までの国際目標であるところ、「3月意見」でも言及したとおり、消費者政策との関係性について整理した上で分かりやすく位置づけるとともに、SDGsの趣旨をできる限り組み入れた消費者政策の取組を次期基本計画に盛り込むことを検討されたい。

また、盛り込むにあたっては、2030年の目標達成に向けた水産業、農業等の各分野における認証制度の活用等、消費者市民社会を目指す上での具体的な手段等をKPIとして盛り込む等工夫されたい。

5. 高度情報通信社会の進展等への対応

高度情報通信社会の進展や技術革新の進行等により、消費者を取り巻く環境は大きく変化している。そのような中、消費者保護等の対応にあたっては、「3月意見」でも言及したように、AI、IoT、ビッグデータ等の活用には、利便性だけでなく、課題もあるという特質について、消費者が理解を深める必要があることに留意すべきである。また、消費者の利便性向上と消費者保護の適切なバランスを図ったルールの策定にあたっては、国際的な動向も踏まえ、消費者を巻き込んだ議論を展開すべきである。

さらに、オンラインプラットフォーム事業者が介在する取引におけるルール・仕組みの在り方については、消費者委員会「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」での議論も踏まえ、検討すべきである。

²事故情報の更なる活用に向けた提言（平成29年8月8日）

消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定 に向けての意見

平成30年12月19日
消費者委員会

消費者基本法においては、消費者基本計画（以下、「計画」という。）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。このため、当委員会としては、計画の実施状況や計画に盛り込むべき新たな課題等に係る検討を、調査審議の重要な柱のひとつと位置付けてきた。

平成27年3月に閣議決定された計画においても、「消費者委員会は、消費者行政全般に対する監視機能を最大限に発揮しつつ、本計画に基づく施策の実施状況について、随時確認し、KPIも含めて検証・評価・監視を行う」とされている。

当委員会としては、これまでに発出してきた建議等や最近の被害の実態等を踏まえ、計画の実施状況に関する検証・評価において、特に留意すべき事項や計画工程表の見直しに向けて具体的に検討すべき課題について、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について十分に検討の上、可能な限り計画工程表の改定素案等に反映されたい。

なお、当委員会としては、状況に応じ、今後、消費者庁において策定される計画工程表の改定素案に対し、更なる意見表明を行うことを予定している。

記

1. 民法の成年年齢引下げに対する対応について

民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律（平成30年法律第59号）（以下、改正民法という。）が本年6月に成立し、2022年4月1日から施行されることとなっている。これを見据えた環境整備は喫緊の課題であり、スピード感をもって取組を進めることが必要不可欠である。

そのため、「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において取り組むこととされている個別の施策等について、いつまでに具体的に何をするのかを明確にした上で、その取組等の内容、スケジュール等を工程表に記載されたい。（消費者庁、関係省庁等）

(1) 消費者教育の充実

「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム（平成30年2月20日）」を踏まえ、「社会への扉」の活用などアクションプログラム等に基づく取組が一定程度進められてきたが、新たに成人となる18歳、19歳の活動の場である大学、専門学校等における消費者教育の充実も不可欠である。そのため大学、専門学校等における消費者教育の充実に向けた取組、自治体や地域における地域若者サポートステーションなどの若者支援機関等との連携強化、消費者教育コーディネーターの育成等に向けた具体的な取組について工程表に記載されたい。（消費者庁、文部科学省）

また、「社会への扉」の全国展開に向けて、教材の配布にとどまらず、出前講座等の活用など、その実効性確保に向けた取組について工程表に記載されたい。（消費者庁）

(2) 与信審査について

新たに成人となる18～19歳への貸付、信用供与にあたっては、法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、事業者の自主的な取組（利用限度額等を少額に設定することや借入目的の確認を行うなど）の推進を図る必要がある。このため、事業者の自主的な取組状況を可視化するとともに、取組の効果を客観的に検証する等、更なる取組の推進に向けた各省庁の具体的な取組について工程表に記載されたい。（金融庁、経済産業省）

(3) 改正民法の周知

2022年4月からの改正民法の施行に向け、成年年齢の引下げに伴う年齢要件の変更等について、消費者に広く分かりやすい形で周知を行っておくことが不可欠であり、その取組を加速化していくことが必要である。そのため、成年年齢引下げにより、18歳で何ができるようになるのか、どのようなことに留意しなければならないのか等を具体的に周知するとともに、各種媒体の活用等も含め、より幅広い消費者に行き渡らせるための具体的な取組について工程表に記載されたい。（法務省）

2. 改正消費者契約法について

平成30年6月に成立した消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第

54号) について、本年3月に発出した意見¹でも言及したとおり、現行法の内容及び改正法の内容について幅広く周知活動を行うこと及び解釈の明確化が必要な点については逐条解説等において明確化を図ることなど、必要な取組を進めることが適当である。また、平成29年8月に発出した答申²の付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた今後の取組スケジュールを、期限ごとに具体的に記載されたい。特に成立後2年以内となっているものについては、その取組を「検討」するだけではなく、それを踏まえて「必要な措置を講ずる」旨を明示されたい。(消費者庁)

3. 地方消費者行政の充実に向けて

地方消費者行政については、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、「地方消費者行政推進交付金」等を活用した計画的・安定的な取組支援が行われ、消費生活センターの整備、消費生活相談員の配置・増員及び消費者教育の推進等に寄与してきた。一方、これまでの約10年間で、消費者行政職員や自主財源がほとんど増加していないのが実態である。

そのため、現況調査結果等のこれまでのデータの蓄積を踏まえ、短期的な分析に加え、中長期的な視点でも要因分析を行うと共に、不断の見直し、検討を行った上で、以下の事項を含め、その具体的な取組について工程表に記載されたい。

(消費者庁)

- ・地方公共団体における体制や自主財源の更なる充実に向けた消費者行政重視への政策転換を促す実効性・継続性を確保した具体的な取組
- ・地方消費者行政推進交付金から地方消費者行政強化交付金への切り替えが、地方消費者行政に与える影響の把握とそれを踏まえた財政支援の取組等
- ・相談体制の質の向上、見守りネットワークの構築等、地方消費者行政強化作戦で掲げられた目標の着実な達成
- ・地方消費者行政の取組が後退することのないよう、これまで消費者庁が実施してきた地方消費者行政に関する施策を検証し、それを踏まえ、中長期的な視点に立った必要な取組

4. 食品表示について

(1) 食品表示制度の理解、周知に係る取組状況について

平成27年4月から施行された食品表示法に基づく食品表示制度に関して、

1 消費者契約法の一部を改正する法律案に対する意見(平成30年3月8日)

2 消費者契約法の規律の在り方についての答申(二次答申)(平成29年8月8日)

平成29年度消費者意向調査の結果を踏まえ、機能性表示食品等にかかる理解促進に向けた取組について記載されたい。また、同制度に関する消費者の理解度を測るKPIについて、適切に設定されたい。

加えて、当委員会が平成29年8月に発出した加工食品の原料原産地表示にかかる答申³において言及した消費者、事業者への周知等を含む9つの前提条件を踏まえた取組について工程表に記載されたい。(消費者庁)

(2) 「いわゆる健康食品」の淘汰に向けて

平成27年4月から施行された機能性表示食品制度も含めた保健機能食品制度において、機能性の表示可能な製品が消費者に選択されることによって、科学的根拠に乏しい製品群が市場から淘汰されることが重要である。そのための普及啓発や、本制度における科学的根拠に関する質の向上に向けた取組について工程表に記載されたい。(消費者庁)

5. 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応

高齢化社会が進展していく中で、消費者が安心してこうしたサービスを利用することができるよう取組を進めることは重要である。そのため、これまでの取組を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め、工程表に明記されたい。(厚生労働省、消費者庁)

- ・ 契約時のチェックリスト、預託金の適切な保全など、身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者への働きかけ
- ・ 平成29年度に実施された実態調査の結果を踏まえた身元保証人に期待される機能の詳細検討、より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握、今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が増大する社会における制度の在り方など、実態調査の結果から課題とされた事項に対する更なる取組
- ・ 平成30年度に実施される医療機関への調査を踏まえた、身元保証人のいない高齢者等に対する医療機関が採るべき対応等の事例集発出等の取組

6. 事故情報の収集、注意喚起等

本年3月に当委員会が発出した「3月意見⁴」でも言及したとおり、消費生活において生じた生命・身体に係る事故等に関する情報(以下「事故情報」という。)を活用し、事故情報の分析を深め、事故情報の一層の活用を図ることにより、事

3 食品表示基準の一部改正に係る答申(平成29年8月10日)

4 「消費者基本計画工程表の改定素案に対する意見」(平成30年3月30日)

故の未然防止等に資する対応をより一層進めることが可能である。そのため、昨年8月に当委員会が発出した「事故情報の更なる活用に向けた提言」を踏まえた、中長期的な取組スケジュールを検討の上、特に以下の取組について具体的に工程表に記載されたい。(消費者庁)

- ・ 事故情報データベースの入力項目の精査や、新たな分析技術の活用等の事故情報をデータとして活用していくための取組
- ・ 事故原因の究明等を行っている研究機関へ公開する等の事故情報の公開促進に向けた取組
- ・ 事故情報の更なる活用に向けて、関係省庁のみならず消費者、事業者、事故情報データベース参画機関が連携・情報交換をスタートさせる取組

7. その他

前記1から6に掲げた内容の工程表への記載に当たっては、これまでも累次指摘しているように、K P Iについては、各施策の実施状況等に応じた見直しや、アウトプット指標だけではなくアウトカム指標の追加設定等を検討するとともに、工程表の図については、可能な限り具体的な取組に分けた上で、当該具体的な取組ごとに期限を明確に設定した上で、図示する等を留意の上、工程表改訂素案に反映されたい。

消費者基本計画工程表の改定素案（平成31年2月）に対する意見

平成31年3月27日

消費者委員会

当委員会は、消費者基本計画工程表（以下「工程表」という。）の検証・評価及び見直しについて、昨年12月19日に「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見」（以下「12月意見」という。）を取りまとめ、本意見の内容を、可能な限り工程表の改定素案に反映することを求めてきた。

その後、消費者庁をはじめとする関係府省庁等では、12月意見も踏まえつつ、工程表の検証・評価及び見直し作業を行い、取りまとめられた工程表の改定素案は、本年2月15日よりパブリックコメントにかけられた。

当委員会は、本年2月14日の消費者委員会本会議において、工程表の改定素案について、消費者庁よりヒアリングを行ったところである。このヒアリングの結果や、これまでに行った建議・提言その他の意見等の内容、工程表に記載された個別施策についてのヒアリングの結果や最近の被害実態等を踏まえ、工程表の改定素案に対し、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について積極的に検討の上、可能な限り工程表の改定原案等に反映されたい。

当委員会としては、本意見の工程表への反映状況や、その後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや、取組が不十分と考えられるもの等については、今後、重点的に当委員会の調査審議を通じて取り上げていくとともに、必要に応じて建議等の意見表明を行っていくこととする。

記

第1 全体的な事項

過去の平成28年5月に当委員会が発出した消費者基本計画工程表改定素案に対する意見¹以降、累次指摘しているが、下記2点につき改めて取組の加速化を図られたい。

(1) KPIについて

施策の達成状況等に応じ、指標の見直しやアウトカム指標の追加設定を検討するとともに、目標の数値等についても、不断の見直しを図られたい。

また、現状のKPIについての検証を行うとともに、それを踏まえ第4期消費者基本計画工程表の策定に向けて、より効果的なKPIの設定方法等につい

1 消費者基本計画工程表の改定素案（平成28年4月）に対する意見（平成28年5月24日）

て検討されたい。

(2) 工程表の図について

年限を区切らずに5年間で取り組むことが示されているものについては、定期的・継続的に実施しなければならないものを除き、可能な限り具体的な取組に分けた上で、当該具体的な取組ごとに期限を明確に設定した上で、図示すべきである。加えて、2020年度以降の取組についても、施策の継続性の観点から同様に記載すべきである。したがって、取組の進捗や効果が思わしくない施策は、その状況を改善するための具体的な対策を工程表に反映されたい。また、第4期消費者基本計画工程表の策定にあたっては、当初よりその点に留意されたい。

第2 工程表への反映が必要な事項

1. 民法の成年年齢引下げに対する対応について

民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律（平成30年法律第59号）（以下、改正民法という。）が昨年6月に成立し、2022年4月1日から施行されることとなっている。これを見据えた環境整備は喫緊の課題であり、更に取組を加速化していくことが必要である。

そのため、12月意見でも指摘したとおり、「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において取り組むこととされている個別の施策等について、いつまでに具体的に何をするのかを明確にした上で、その取組等の内容、スケジュール等を工程表に記載されたい。（法務省、消費者庁、関係省庁等）

(1) 与信審査について

12月意見でも指摘したように、新たに成人となる18～19歳への貸付、信用供与にあたっては、法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、事業者の自主的な取組（利用限度額等を少額に設定することや借入目的の確認を行うなど）の推進を図る必要がある。このため、事業者の自主的な取組状況を可視化するとともに、取組の効果を客観的に検証する等、更なる取組の推進に向けた各省庁の具体的な取組について工程表に明示されたい。

（金融庁、経済産業省）（5（1）⑬関係）

(2) 改正民法の周知

12月意見でも指摘したように、成年年齢引下げにより、18歳で何ができるよ

うになるのか、どのようなことに留意しなければならないのか等を具体的に周知するとともに、各種媒体の活用等も含め、より幅広い消費者に行き渡らせるための具体的な取組について工程表に明示されたい。(法務省、関係省庁等)

(5 (1) ⑬関係)

(3) 特定商取引法(省令)の見直し

消費者庁からの意見聴取に対する委員会の回答²を踏まえ、成年年齢引下げ対応として検討することとされていた以下の点について、その検討状況や、検討を踏まえた取組状況について工程表に明示されたい。さらに、工程表の図についても細分化を行い、いつまでに改正等の対応を行うのかについて明示されたい。(消費者庁、経済産業省)(3 (1) ②関係)

- ・ 連鎖販売取引における若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為を行政処分の対象とすること
- ・ 訪問販売において、若年成人の判断力の不足に乗じて売買契約または役務提供契約を締結させることが行政処分の対象行為となることを規定上、明確にすること

2. 消費者契約法の見直し

平成29年8月に発出した答申³の付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた今後の取組スケジュールを、期限ごとに可能な限り具体的に明示されたい。また、答申を踏まえた改正消費者契約法が本年6月から施行されるところ、その周知等、取組を加速化されたい。(消費者庁)(3 (1) ④関係)

3. 地方消費者行政への支援

地方消費者行政については、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、「地方消費者行政推進交付金」等を活用した計画的・安定的な取組支援が行われ、消費生活センターの整備、消費生活相談員の配置・増員及び消費者教育の推進等に寄与してきた。

平成30年度から措置された「地方消費者行政強化交付金」については、その補助対象事業が国として取り組むべき重要消費者政策等となっているが、地方公共団体において取組や体制の実態が追い付いていないことや、求める支援とのミスマッチが生じていることが懸念される。そのため、地方公共団体における活用状況等の実態を把握し、地方消費者行政推進交付金から地方消費者行政

2 「民法の成年年齢が引き下げられた場合の新たに成年となる者の消費者被害の防止・救済のための対応策について(回答)」(平成29年1月10日消費者委員会)

3 消費者契約法の規律の在り方についての答申(二次答申)(平成29年8月8日)

強化交付金への切り替えが地方消費者行政に与える影響と、それを踏まえた財政支援の取組等について検討されたい。(消費者庁)

また、地方公共団体における体制や自主財源の更なる充実に向けた消費者行政重視の政策転換を促すためには、短期的な取組のみならず、実効性が確保された取組を継続的に行っていく必要がある。そのため、本年1月から開始された「地方消費者行政強化キャラバン」の成果も踏まえ、平成31年度以降の継続性が確保された具体的な取組について工程表に明示されたい。(消費者庁) (6

(2) ①関係)

さらに、これまで消費者庁が実施してきた地方消費者行政に関する施策を検証し、必要に応じて地方公共団体とコミュニケーションを図った上で、中長期的な視点に立った取組について検討されたい。(消費者庁)

4. 適格消費者団体等への支援

消費者被害の防止・回復を効果的に実現するため、消費者団体訴訟制度の主体となる適格消費者団体等の設立促進や、その活動支援に向けた取組を消費者政策として進めていくことが重要である。また、消費者団体訴訟制度の信頼性の確保に向けた取組も不可欠であるが、その前提として、団体が自主性を阻害されず十分に活動できることが必要であり、制度創設の趣旨にも合致するものである。

そのため、消費者団体訴訟制度の機能強化や、適格消費者団体等の活動の更なる活性化に向けた取組について工程表に明示されたい。(消費者庁) (5 (1) ①関係)

5. 公益通報者保護制度の見直し

当委員会が昨年12月に発出した答申⁴を踏まえた取組状況や、今後の取組、検討スケジュールについて工程表に明示されたい。特に、公益通報者保護専門調査会において方向性が打ち出された事項については、他の事項に先行して検討を行うなど、その実現に向けて積極的に取組を進められたい。(消費者庁) (4 (3) ③関係)

6. 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応

12月意見でも指摘したとおり、これまでの取組を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め工程表に明示されたい。(厚生労働省) (3 (2) ⑩関係)

4 公益通報者保護法の規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策についての答申

- ・預託金の適切な保全などにかかる身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者への働きかけ
- ・平成29年度に実施された実態調査の結果を踏まえた身元保証人に期待される機能の詳細検討、より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握、今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が増大する社会における制度の在り方など、実態調査の結果から課題とされた事項に対する更なる取組

7. 事故情報の収集、注意喚起等

12月意見及び昨年3月意見⁵でも指摘をしているとおり、平成29年8月に当委員会が発出した「事故情報の更なる活用に向けた提言」を踏まえた、中長期的な取組スケジュールを検討の上、特に以下の取組について具体的に工程表に明示されたい。(消費者庁)(1(2)①関係)

- ・事故情報データベースの入力項目の精査や、事故原因の究明等を行っている研究機関へ公開する等の事故情報の公開促進に向けた取組
- ・事故情報の更なる活用に向けて、関係省庁のみならず消費者、事業者、事故情報データベース参画機関が連携・情報交換をスタートさせる取組

8. 仮想通貨交換業者についての対応

仮想通貨⁶交換業者に対する対応については、当委員会が意見を発出した平成29年12月以降においても、仮想通貨交換業者の実態把握や、消費者への注意喚起等、様々な取組がなされているが、顧客の仮想通貨の流出事案が複数発生している現状を踏まえ、「仮想通貨交換業等に関する研究会」報告書を受けた取組等について工程表に明示されたい。(金融庁)(3(2)⑧関係)

また、消費者への注意喚起にあたっては、取引のリスクや登録業者とみなし業者の違いなどについて、より幅広い世代に分かりやすく伝えることができるよう、実効性の確保に向けて取組を進められたい。(金融庁)

第3 次期基本計画に向けた課題

1. 地域における横断的な取組体制の構築

我が国において、人口減少に伴う財源の縮小、人員不足が進む中で、地方公共団体についても、多様化・複雑化する行政課題に的確に対応していくために

5 消費者基本計画工程表の改定素案(平成30年2月)に対する意見(平成30年3月30日)

6 「仮想通貨交換業等に関する研究会」報告書において「仮想通貨」の呼称を「暗号資産」に変更することが提言されたが、消費者への浸透度等の観点から「仮想通貨」と表記

は、これまでの施策や取組に加え、医療や福祉、教育など行政や地域における政策分野に捉われない横串での連携が重要になると考えられる。そのため、昨年9月に発出した意見⁷（以下「9月意見」）でも言及した自治体間における連携の在り方など地方公共団体における対応力の強化の視点に加え、地域コミュニティや既存のネットワークを活用し、消費者行政関係者のみならず、民生委員やNPO法人、民間事業者など多様な主体が参画することで、地域全体で消費者行政を含む各種の行政課題に取り組んでいくことが考えられる。

一方で、各地域において、行政だけでは担うことができないコミュニティやプラットフォームを、規模や地理的条件が様々であるなかで、どのように作っていくか、その担い手となる人材の確保や育成、それを踏まえて活動の拡大に向けてどう取り組んでいくかなどの課題があることに留意が必要である。

消費者行政の分野においても、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、消費者安全確保地域協議会の設置の促進が図られているところであるが、こうした既存のネットワークの有効活用を考えることも一つの方策であるところ、第4期基本計画策定に際しては、既存の消費者分野の施策に加え、多分野にまたがる横断的な施策も念頭に置きつつ、地域全体で消費者行政を推進するための体制整備という視点も盛り込むべきである。

2. 第3期基本計画に盛り込まれた施策の進捗等にかかる検証・評価

本年1月の「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」報告書を踏まえ、消費者庁を中心に、今後、次期基本計画策定に向けた検討が本格化すると考えられるが、それにあたっては、9月意見でも言及したように、第3期計画の初年度である平成27年度からの各施策の進捗状況についても総括的な検証・評価を行い、施策目標の達成度やその効果を十分に明らかにされたい。その上で、十分な進捗や効果が見られなかった施策については、その理由及び今後に向けた課題等について整理を行い、取組方針を明確化した上で、次期計画に盛り込むべき施策について検討されたい。

第4 最近の被害実態等を踏まえた課題

悪質商法等による高齢者を中心とした消費者被害への対応

昨今、悪質商法等による高齢者を中心とした消費者被害が次々と発生・発覚し、老後の資産の不安に付け込むものなど、その手口はますます巧妙化している。今後、我が国では高齢化率が約40%まで高まることが予測されており、高

⁷ 次期消費者基本計画策定に向けた基本的な考え方についての意見（平成30年9月12日）

高齢者の保護や被害救済、消費者被害の未然防止は、我が国の社会全体の安心・安全にも直結する課題である。

そのため、消費者被害や消費者トラブルの発生及び拡大防止のため、所管法令等について不断の整備・見直しを行うとともに、その運用にあたっては、関係省庁が連携して、その実態や被害の発生状況を的確に把握するなど、高齢者を中心とした消費者被害の発生・拡大防止に向けて、積極的に取組を進めるべきである。

(以上)