

## 第26次消費生活対策審議会第2回総会における主な意見（要約）

（敬称略）

### ■計画全体について

No.	意見
1	発想が大きく変わる世の中になっている。5つの政策を進めるに当たって、複眼的な視点というか、デュアルな発想が必要。悪質なものを消費者を守っていくことと併せて、消費者が受動的な立場から能動的な立場に変わって、一緒に安全・安心、あるいは豊かなサステナブルな社会を作っていく、この2つの発想が求められている。（井上）
2	基本計画の計画期間は5年で、次期計画が令和5年から開始となると、タイムラグがある。コロナの発生なども現計画の当初には全く予想できていなかった訳で、その辺りは柔軟に対応する必要がある。あるいは、環境の変化が大きいことに加え、SDGsの達成目標である2030年も近いので、新しいものへの対応をきっちりやる必要がある。また、令和4年から施行の成年年齢引下げも、現計画と新計画にかかっているので、十分配慮が必要（平澤）

### ■政策1

No.	意見
1	高齢者向けにリーフレットを配布するという施策について、高齢者の中には、読むこと自体がもう困難という方も多いように見受けられるので、その辺りを検討していただきたい。（平野）
2	高齢者の見守りネットワークについて、かなり増えてきたが、センシティブな情報を共有するには消費者安全確保地域協議会が有効だと思われるので、設置に向けた支援を引き続き進めて欲しい。（小浦）

### ■政策2

No.	意見
1	法改正が続いているが、デジタル化、グローバル化など、事業者も複雑化し、取引形態も多様化しているので、執行面でも、より時代に即した迅速な対応を工夫して欲しい。（坪田）
2	事業者に対して規制をすることも重要だが、その前にコンプライアンス講習が非常に重要だと思うので、事業者団体のニーズに応じてプログラムをカスタマイズする講師派遣を今後も進めて欲しい。（坪田）
3	コロナ禍で若年層を中心に、個人がインターネットやデジタルデバイスを使って自分のノウハウを提供するなど副業が増えているが、そういったところには悪質事業者の付け込みがあって被害が発生しやすい。（原田）
4	トラブルが多い契約から消費者を守るために、契約書面の交付が役立っているという側面もあると思う。特商法改正により契約書面の電子化が認められるとなれば、逆に、消費者保護の取組を都として強く考えていくことが必要（斉藤）
5	未成年者取消権の喪失への手当ができていない。消費者契約法の付け込み型の取消権を手当てするよう改正民法の成立時に附帯決議が付けられたが、現在審議中で、施行までに間に合わない。一方、特商法の改正で契約書面の電子化が可能となると、若年者からすれば、マルチ、キャッチ、アポイントメントも特商法の対象なので、それらの被害が拡大することが確実と思われる。都がその辺りの状況を検証・分析して、対応をきちんとすることが必要（平澤）

### ■政策3

No.	意見
1	今後の課題に挙げられている「双方向性の情報収集・発信」は非常に重要である。商品等安全対策協議会に委員として参加しているが、現在は行政が企業に働きかける、いわばトップダウン的なやり方だが、今後はSDGsのような発想で、企業も社会問題解決の担い手になるというボトムアップ的な発想が大事。企業の中には課題を知って、それを解決する商品開発をしたいと思う企業が出てきていると思う。一方的に行政側から伝えるのではなく、消費者や企業側から欲しい情報を聞くことで双方向性を出していくことが非常に大事（西田）
2	オープンデータの活用が必要。現在、都センターの相談情報は中々オープン化できないと言われているが、人工知能の技術やデータマイニングの技術を使って役立つ情報に加工してオープンデータ化し、企業等へ提供するとよい。消費者庁がそれをやろうとしているが、できないのではないかと思う。都が先行して消費者問題解決型のイノベーションを起こしていく試みを是非期待したい。（西田）
3	子供に安全な商品というのはマーケットが限られおり、商売として難しい部分があると思うので、キッズデザイン賞などを通じて、事業者を応援することが重要。キッズデザイン賞の存在を知らない中小の事業者もたくさんいると思うので、もっと裾野を広げる方向で進めて欲しい。（坪田）

## ■政策4(消費者教育)

No.	意見
1	講座の実績数の減少が気になった。金融広報中央委員会は昨年度初めから全面的にオンライン化を進め、東京都金融広報委員会では昨年度も対面での対応を続けたところ、前年度比4割減程度だった。都主催の教員講座など啓発講座は、指導する立場の方々への広がり大きい重要なものなので、今後大幅に復活していただきたい。今後はオンラインライブやオンデマンドでの講座を取り入れることを重視して欲しい。また、e-ラーニングコンテンツを充実させることで、勤労世代など今まで講座に参加できなかったの方々に対してコンテンツを提供して欲しい。(岡崎)
2	金融取引においては高度なICT技術を使った消費者トラブルが提供され、消費者が分からないところで詐欺的なことが行われたり、金融のプロから見てもブラックボックス的な取引や商品が出てきている。こういった高度な技術を使った金融商品、サービスについても注目し、啓発して欲しい。(岡崎)
3	追加項目のデジタル社会への対応においては、高齢者のデジタルリテラシーの向上が喫緊の課題。興味はあるが一歩踏み出せないという人が多い現状がある。リテラシーの向上とそういった教育が重要(原田)
4	特定商取引法の改正の中で、交付書面の電磁化が議論になっており、社会がデジタル化に動いているので、そういったところでも、高齢者というのが一つ大きな課題(原田)
5	小さい子供を持つ保護者のデジタルリテラシー向上も必要。SNS使用開始の低年齢化の中、親が知らないと子供を見守れない。(原田)
6	コロナの影響で成年年齢引下げについて、学校への周知が不十分となっている。教員への研修等が不十分な状況で、成年年齢が引き下げられることが非常に不安(平澤)
7	消費者教育について、講座等がコロナの影響で縮小しているが、コロナの収束がはっきり見えない状況は今後も続くので、どのような工夫をしていくか今後に繋げていただきたい。(坪田)
8	消費者教育推進庁内連絡会は実効性を持たせることが重要(坪田)
9	コーディネーターについては、今後は中学校向けにも配置をするなど、発展的に進めて欲しい。(坪田)
10	GIGAスクール構想により、全ての子供たちにPCやタブレットが支給されていて、フィルタリングなどがかかっているが、メディアリテラシーに関する教育を充実させていく中で、消費者としての課題、コンシューマーリテラシーも高めていけるような取組をより充実して欲しい。(柿野)
11	成年年齢引下げに対応するチラシ等の配布は継続して欲しい。配布だけでなく、授業でチラシを活用すると、生徒の理解も深まるが、学校差があり、まだ徹底できていないのが現状(松谷)
12	消費者教育コーディネーターを増やして、DVD教材の活用など、コロナ禍の中でも取り組みやすい消費者教育の方法を工夫して考えて欲しい。(斉藤)
13	井上委員の発言にあったデュアルという点に賛成である。例えば、政策2と4を連動させて、インターネット広告の調査に高校生に参加してもらい、実際の事業者の指導・処分等に繋げる取組を埼玉県で10年以上実施しており、生徒の社会参画の意識を高めているという好事例もあるので、それぞれの政策を個別にではなく、横断的に捉えて消費者教育を実践するという考え方が今後は一層重要(柿野)

## ■政策4(エシカル)

No.	意見
1	エシカル消費については、プラスチックの廃棄物の問題など、消費者一人ひとりの行動がパブリックインタレストに大きく影響する時代になってきている。(井上)
2	エシカル消費とSDGsは内容が重なっている。SDGsの発想以前に私たち消費者団体はエシカル消費に取り組んでいるが、一般の人には混同を招いているのではないかと懸念している。目指すところは一緒なので、一元化を検討してはどうか。(平野)
3	エシカル消費については、資料にあるデータによると、コロナ禍で意識は高まったが実際に行動している人は少ない。ライフスタイルの変化に合わせた日常の事例などをしっかり紹介しながら、エシカルの意識が高まるように訴求をする教材なり教育をしていただきたい。(坂倉)
4	エシカル消費については若年層の意識がまだ足りない。コロナ禍をきっかけに、自立した消費者としての行動が取れるということを一つの目標とした消費者教育を体系的に進めて欲しい。(坪田)
5	社会とのつながりの重要性をより認識している生徒が増えている。例えばSDGs、最近のプラスチック廃棄の問題や環境問題について生徒が関心を持って学んでいる。(松谷)

## ■政策5

No.	意見
1	高齢者の相談件数が減っているが、これは対面型の、旧型のトラブルが外出抑制等で減っていると思われる。一方でネットショッピングが増えていることから、今後より多くの人たちが参画してくる。コロナ禍で非接触の中で、家でインターネットで購入すると他人の目も行き届かない、そういった点を東京都としてどうフォローしていくかを丁寧に議論して欲しい。(福島)
2	インターネットリテラシーの向上により、インターネットを利用した相談の手段も増える。(原田)

## ■その他(CtoC)

No.	意見
1	CtoCといった取引形態が増えている。(井上)
2	副業により、個人も売主やサービス提供者になる。単にサービスや物を買っている消費者という消費者像だけではなく、いろいろな、自ら物を売ったりとかサービスを提供する個人、消費者という呼び方が正しいかどうか分からないが、そういった消費者像というようなものを形作っていくといいかと思う。(原田)
3	DPT法はCtoCが対象外となっているが、CtoCの裾野は広がっている。そういった落ちている部分も検討が必要かと思う。(原田)

## ■その他(デジタル)

No.	意見
1	急速なデジタル化の進展により、消費者の利便性が増すとともに、新たな消費者トラブルも生じてきており、これに対する対応も必要(鹿野)
2	デジタル技術については、消費者に対する教育や情報発信、また消費者被害の早期把握などにおいて、積極的な活用の可能性も考えられる。ただ、同時に、デジタルに不慣れな消費者層が、デジタル化の流れの中で取り残されてしまうことがないように、十分な配慮も必要とされる。(鹿野)
3	デジタル化にはメリットとデメリットの両面がある。新たな消費者被害に遭うというデメリットがある一方で、生活がより豊かになる、便利になるというメリットもある。消費者被害に遭わないように避けて通ろうというのではなく、デジタル化にはメリット、デメリット両面があるという視点で検討を進めていただきたい。一方では、消費者被害に遭わない、一方ではデジタル活用を促す、両面があるということを検討していただきたい。(坂倉)
4	高齢者のデジタルトランスフォーメーションにきちんと対応していかなければならない。高齢者施策として、地域の見守り人材の育成を重要施策としていたと思うが、勉強会やシンポジウム、区市町村との連携がコロナ禍で難しくなってきたことから、ここをどういうふうに進めていくかが問題であると思う。(福島)
5	すべての政策についてデジタル化を踏まえた対応が必要(坪田)
6	高齢者の中には、デジタル化の流れについていけない人もいる。デジタルだけに頼るのではなく、誰もが取り残されることのないように配慮が必要だと思う。(斉藤)
7	急速なデジタル化についていけない方がたくさんいて、それは高齢者に限らずあらゆる世代に思う。その辺りを常に念頭に入れて推進して欲しい。(平野)
8	デジタルデバйд対応を重点的という意見に賛成。さらに、キャッシュレス決済の浸透について具体的に言及して欲しい。来年度から使用される高校の家庭科教科書には、これまで以上に具体的にキャッシュレス決済の種類や利用する上での注意点なども書かれている。消費者の多様性と包摂性にも関わるテーマだと思う。(小野)

## ■その他

No.	意見
1	クラウドファンディングには応援という視点と、もう一つは通販のような形もあり、世に出されていないものを早く買いたいというニーズもあるので、応援という部分をどのようにこれから熟成させて伸ばしていくのか、という視点も必要(原田)
2	通話の音声録音が振込詐欺の抑制に効果があるように、任意でいいので、PCやスマホの入力や操作を記録したり、高額な金額を入力すると、ブロッカー的な役割で確認を促すなどのソフトウェアを開発するのも、密室であり、個人宅で行われるインターネットを介した売買には有効ではないかと思う。(福島)
3	カーボンニュートラルを見据えた暮らしにおける環境負荷の低減について努力することが必要なので、視点への追加要素の中にそういった文言を是非入れた方がいいのではないか。令和2年度の環境白書によると消費ベースから見た温室効果ガス排出量の約6割がライフスタイルに起因するものとされている。都でもゼロエミッション東京戦略の取組を進めているところでもあるので、是非検討して欲しい。(末吉)

4

平成30年度に消費者庁で実施した「消費者政策推進のための専門人材の育成・確保に関する懇談会」の報告書に基づき、1つの国立大学と全国的には4つの私立大学の大学院に消費者政策について学習できるコースが設置されたので、そういった大学院の取組とも連携しながら、より消費者政策が充実していくような方向性をこの計画の中で示していくと、今後の東京都の消費者政策の充実というところにつながっていくと思う。(柿野)