

消費者が置かれている状況

- ▶ 国家間の紛争や関税による市場の混乱を背景にした、国際情勢の見通しの不透明化や物価高が進む社会情勢において、消費者はますます困難な状況に直面
 - DXの進展により、コミュニケーションや取引の非対面化が浸透し、消費者と事業者の関係性が変化
 - 悪質巧妙化する手口による消費者被害の発生（若者や高齢者など、より狙われやすい消費者の存在）
 - カスタマーハラスメントが社会問題化
 - SDGsに向けた機運の高まり
 - 情報の氾濫と情報収集手段・範囲の偏り

基本計画の次期改定に向けた方向性(案)

- ✓ 消費者が置かれている困難な状況に対処するためには、目指すべき姿を掲げて、消費生活部門と関連部署が連携して戦略的に各施策を推進していく必要があるのではないかな。
- ✓ 現行の基本計画においては最終的に目指すべき姿が明示されていない。
 - ➡ 「消費者市民社会」において目指されている「公正かつ持続可能な社会の形成」を基本計画における大きな目標として設定し、そのもとに各施策を位置付けることで、統一的な施策の推進を実現するべきではないか。
- ✓ 上記を実現するために、現在行っている施策は十分か。

1 目指すべき姿

「消費者市民社会」において
目指されている
「公正かつ持続可能な社会の形成」

公正な社会:消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができ、
優良な事業活動を行う事業者が選ばれる健全な市場が
実現した社会

持続可能な社会:地球環境や自然環境が適切に保全され、将来の世代が
必要とするものを損なうことなく、現在の世代の要求を
満たすような開発が行われている社会

2 「公正かつ持続可能な社会」を実現するための都による直接的な取組(例)

若者や高齢者など、より狙われやすい層の特徴を捉えたきめ細かい対応

- ・ 被害防止・救済
- ・ 不適正な取引行為の排除
- ・ 安全・安心の確保

3 「公正かつ持続可能な社会」を実現するためのポイントと、必要な都の施策(例)

(1)ポイントとなる事項(例)

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 批判的思考・リテラシーの向上・ 消費者の事業者に対する意見発信・ 消費者の権利の侵害を防止するための事業者による自主的努力 | <ul style="list-style-type: none">・ エシカル消費の意識と実践・ エシカル消費につながる商品・サービスの提供・ 消費者と共創・協働して社会価値を向上させる経営 |
|---|--|

(2)都の施策(例)

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 消費者教育の推進 | <ul style="list-style-type: none">・ 事業者による取組の支援等 |
|--|--|

消費生活対策審議会第2回総会での御意見

資料2③

- 消費者のAIに対するリテラシーの向上と、消費者教育へのAIの活用
(原田委員・議事録P8)
- 消費者安全確保地域協議会の設置促進
(藤田委員・議事録P9)
- 消費者被害防止の観点からの金融経済教育の実施
(平澤会長代理・議事録P12)
- 被害防止・救済や不適正な取引行為の排除、安全・安心の確保への重点的な取組
(坪田委員・議事録P22)
- キャッシュレス決済についての消費者への啓発・相談体制の整備
(角田委員・議事録P35)

- カスタマーハラスメント対策においての、消費者が自らの意見を発信する権利の重視
(齊木委員・議事録P17)
- KPIの設定
(神山委員・議事録P19)
- 批判的思考の重要性
(原田委員・議事録P19)
- 消費者教育における、子供の頃からの人権教育の取り入れ
(小浦委員・議事録P21)

(参考) 現行の基本計画策定後の国の動き(1)

資料2④

1 第5期消費者基本計画の策定（令和7年3月18日策定）

2 消費生活関連法の主な改正

不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律（令和5年5月17日公布）

3 消費者行政関連会議等における主な検討

(1) 消費者庁関係

ア 第5期消費者教育推進会議取りまとめ（令和5年10月）

イ 未来の消費生活に関する調査報告書

（消費者庁新未来創造戦略本部 新未来ビジョン・フォーラム 令和6年4月）

ウ 機能性表示食品を巡る検討会 報告書（令和6年5月27日）

エ 解約料の実態に関する研究会 議論の整理（令和6年12月）

オ グリーン志向の消費行動に関するワーキングチーム 取りまとめ
（令和7年2月20日）

カ デジタル社会における消費取引研究会 報告書（令和7年6月19日）

(2) 消費者委員会関係

- キ 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
(令和5年8月)
- ク デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ報告書(チャットを利用した
勧誘の規制等の在り方について) (令和5年8月)
- ケ 消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会 報告書
(令和6年12月)
- コ 消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会 報告書(令和7年7月)

● 消費者のAIに対するリテラシーの向上と、 消費者教育へのAIの活用 (原田委員・議事録P 8)

令和5年と今とで全然違う背景がございまして、これは何かというと、ちらっと出てきましたけれども、いわゆるAIの進化ということがものすごく進んでいるわけなんです。

去年の今ぐらいは使い物にならなかったんですけども、今ぐらいになると、結構、消費者相談とか消費者問題に関しても、法的にも正しい知識をきちんと答えてくれたりとかするというようなところで、急速にAIを使う消費者も増えてきておりますし、逆に言うと、学校さんとかは、そういったAIを使って子供たちが作文とか絵とかを平気で作っちゃうのをどれだけファクトチェックするのかなというのも先生の大きな課題になってくるというような、それぐらいの世界に急に進んでしまったというようなところがあります。

なので、例えば、いろいろな啓発事業をしているのですが、やはり、消費者相談がなかなか減らないというのは、特にネットの分野は消費者と事業者との間で技術力に物すごく差があって、そこがAIを含めることでさらに広がっていくということで、悪質な広告もそういったAIを使って、前よりさもというような情報が出始めると、より消費者のリテラシー、ファクトチェックというような知識がなくてはならない。さらに底上げが必要な状況になってきているのだろうと。

とはいえ、利用するのは非常に便利な道具でもございますので、消費者啓発とか消費者教育にも、こういったAIを活用するというのもいい視点ではないのかなという感じで、令和5年から9年の間にすさまじくAIが進化しているところを課題点として入れておくというのはいいんじゃないかなというふうに思います。

● 消費者安全確保地域協議会の設置促進 (藤田委員・議事録P 9)

今回の資料の中でも見守りネットワーク構築完了と書いてありますが、消費者安全確保地域協議会は、現状、消費者庁が発表しているのは東京都内で15自治体ですね。まだまだです。

ですので、これを各自治体において設置する。東京都は、じゃあ、どうすればいいのかということなんですが、東京都のほうの情報網や、東京の権限を利用して、司令塔のような形で、市町村に色々な情報の提供をし、例えばモデル事業のような形で、よくなされている取組があるのであれば、そういったものを紹介しつつ、東京都のほうで取り組んでいただければと思っています。

理想を言うと、この間、消費者庁の方と意見交換したんですけども、地域包括支援センター、これは福祉の関係ですけども、それが設置されている単位ぐらいの小さな範囲内の中で作っていただくのがいいんじゃないかなと思っています。

消費者庁のアンケートにもありましたけれども、年に1回しかやっていないというのが、今、消費者安全確保地域協議会の実態ということのようなのですが、情報の共有しかやっていないという状況もあると思いますので、そうではなくて、大きな中の小さな部分というのを作っていったら、その中で月1回でもいいので、そういう会議を作っていただいて、消費者の見守りということで、高齢者の方は自分では相談できませんので、第三者が見守らなければいけないというところを構築していただいて、ぜひ、高齢者の消費者被害の減少、未然防止について、真摯に取り組んでいただければと思っています。

● 消費者被害防止の観点からの金融経済教育の実施 (平澤会長代理・議事録P12)

具体体的施策取組状況・取組予定調査票を見ると、令和7年度については、個人のファイナンシャル・ウェルビーイングの実現に向けた支援を実施するということが書いてあって、特に学校への講師派遣の話とかはこの枠には入っていませんけれども、実際にはそれもやっているはずかと思いました。それから、金融経済教育自体は消費者教育の中にも位置づけられる、あるいは金融経済教育が単なる資産形成のテクニックを指導するようなものではあってはいけないのではないかというふうに思っていて、その辺りの消費者教育としての金融経済教育への関わりというのを、去年の8月から本格稼働したJ-FLECの動きも踏まえて確認したくて質問します。なお、意見としては連携してやってほしいということになります。

(中略)私のほうは、新しい動きに向けた対応をすべきではないかというよりは、新しい動きが資産所得倍増プランの方向に引っ張られ過ぎて、投資偏重になっちゃうといけない、そこについて十分、さっきブレーキという話もありましたけども、ブレーキまで行かなくてもいいのかもしれませんが、十分配慮していただきたいという意見でございました。

● 被害防止・救済や不適正な取引行為の排除、安全・安心の確保への重点的な取組 (坪田委員・議事録P22)

公正かつ持続可能な社会の形成をしていくには、消費者部門でも様々な分野で取組が必要と思われますが、2として、被害防止・救済、不適正な取引行為の排除、安全・安心の確保を挙げていただきました。

これはやはり消費者行政の核になるものだと思っています。ここから発して様々な3以下に書かれているポイントを挙げていくことになると思います。まず現状、足元で非常に被害が悪質化しているところがあります。高齢者の被害が増えているということ、それから、若者の被害も成人年齢引下げのときに懸念されていたような、ぐっと悪化するということはなかったんですけども、じわじわと、クレジット契約が簡単に18歳からできてしまい、若い方のクレジットの債務の超過も増えていると聞いております。

ぜひ、消費者行政としては、2番に書いてあることを中心に東京都ではやっていただきたいと思っています。事業者も多いですし、高齢者、若者も多いですので、ここはしっかりお願いしたいと思っています。

● キャッシュレス決済についての消費者への啓発・相談体制の整備 (角田委員・議事録P35)

消費者の代金の支払い方法に関しては、キャッシュレス化が進んでおり、経済産業省の調査によればキャッシュレス決済の割合が既に4割を超える状況になっています。決済手段の多様化に加え、例えば、クレジットカードに決済代行やバーコード決済、決済プラットフォームが連動するものなど、複雑化も進んでいます。

消費者トラブルにおいても、コンビニの後払いであるとか、キャリア決済など消費者保護法の適用が難しいとされるものが増加したりしていますが、全体として消費者被害の未然防止や回復のためには、キャッシュレス決済の仕組みや関連の法制度を知ることが不可欠です。

現在、消費者委員会の専門調査会で検討もされているところですが、今後さらに浸透していくことが予想され、重要な課題として位置づけて取り組んでいただければと思っています。

来年度の取組に、もしかしたら入っているのかもしれませんが、まずは消費者への啓発の強化であるとか、消費生活相談員の研修、相談のアドバイス体制の整備などが考えられ、ご検討いただければと思います。

● カスタマーハラスメント対策においての、消費者が自らの意見を発信する権利の重視 (齊木委員・議事録P17)

今後、カスハラの啓発に関してということが大きなテーマになってくるかと思います。事業者はもちろん対策を今取っておりますけれども、消費者に対して啓発を行っていくという観点が非常に大事なかなと思います。

その中で、この間は冷静に対応しましょうということが大きく伝えられておりますけれども、もちろんそこは大事なところです。ただそれだけではちょっと不足かなというところで、消費者はそもそも消費者の権利があって、意見を言う権利があるというところを大前提に伝えていただくということが必要かなと思っておりますし、なおかつ、企業ということを考えていただくと、企業は消費者の声を非常に大事にしている、そういった考え方も伝えていただくといいかなと思っております。

あと、カスタマーハラスメントに関しては、行為をした人そのものを悪人とするような決めつけの仕方ではなくて、行為そのものを正していくというような形にしていだきたいなと思っております。行為をした人そのものを善悪の中で悪というふうに決めつける風潮を進めてしまうと、やはり消費者が萎縮してしまうことにもつながるので、そこはお願いしたいところです。

あと、もう一点、カスタマーハラスメントが、今、このような状況になっている背景、そこに目を向けていただく必要があるかなと思っております。(中略)何かというと、対面で物を言う機会が減ってきているという社会の現象が起きていることを考えております。では、そういったコミュニケーションの取り方をどうしていくのかということも考えていく必要があると思っております。

● KPIの設定

(神山委員・議事録P19)

次期の基本計画について、ぜひ、目標値を定めていただきたいと思います。K P Iの設定、重要業績評価指標と言われていますが、重点項目を幾つか出すと思いますが、そこに対してK P Iを設定して、施策の効果検証ができるようにしていただきたいと思いますというふうに思います。

今、中間報告ということで、現在の基本計画の状況の説明がありましたけれども、こういうことをしたということの説明となっていて、実際、どの程度達成しているのかということが中間の時点で、私にはあまりよく分かりませんでした。

最初に目標値を定めておいて、例えば、中間地点で、この程度達成できたというような数値目標で説明があれば、とても分かりやすいと思います。

● 批判的思考の重要性

(原田委員・議事録P19)

3の公正かつ持続可能な社会のところも、批判的思考・リテラシーの向上とエシカル消費の意識と実践というのが同じ(1)の中に入っているんですけども、エシカルというのは、私もいいとは思いますが、ただ、何となく世の中エシカルにいきましょうみたいな、すごくメリットのことばかりを言って、デメリットや矛盾点については、あえてタブー化しているというようなのが実情だと思うんです。なぜかエシカルに関しては批判的思考を許してくれないというか、こういうようなエシカルな行動をしたら、逆にマイナスがあるんじゃないかと。

● 消費者教育における、子供の頃からの人権教育の取り入れ

(小浦委員・議事録P21)

消費者教育の推進のところと関連しますけれども、子供の頃からの人権教育というのも非常に重要だと思っております。国の「こども基本法」、「東京都こども基本条例」に基づき子供の人権教育が進められておりますけれども、もっともっと浸透して、子供の頃から自分の権利というものを意識して大人になっていくということが本当に大事だと思っております。

何もかも消費者教育のところに入れ込むと、大変だと思うんですけども、そういうことも一つ意識して取り組んでいただけると、非常にいい世の中になるのではないかなというふうに期待しております。