

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

(別紙様式)

意見 No.	氏名・法人名	職業(差し支えない範囲で御記入ください。)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(通称 NACS) 消費者提言特別委員会			対象箇所	意見(複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
1	消費 太郎	会社員(〇〇製造業)	1	(1)	①	身近な化学製品等に関する理解促進	…。
2	消費 太郎	会社員(〇〇製造業)	全体	-	-	-	…。
1	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会	-	5	(1)	⑬	成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行う取組を推進する(事業者の自主的な取組状況の把握及びその公表を含む。)。【金融庁、経済産業省】について、民法改正(成年年齢引き下げ)により、未成年取消権が適用されないケースが予想されることから、あいまいな「事業者の自主的な取組」を期待するだけでなく、早急に行政が主体となって、若年者に対する返済能力や支払可能見込額を超えた契約は無効となるよう、注意喚起するべきである。
2	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会	-	6	(1)	⑧	その他	参考3 AI・IoT・ビッグデータに関連する施策の状況について、AI・IoTの発展に付随して、消費者の意図しない情報が盗み取られることを防止するため、個人情報のコントロール機能を徹底するため、「②情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策」を特段のスピード感をもって推進していただきたい。
3	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会	-	3	(3)	④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネット上の消費者トラブルで、ここ数年トラブルが多くなっているものの一つに定期購入に関するものがある。ネット広告でお試し価格と通常価格よりかなり安い価格で消費者を誘引し、消費者は1回限りの申込のつもりでいたところ、次々と商品が送られてきて、通常価格を請求。消費者がキャンセルしようとする定期購入となっているので数か月は続けなければならない、それでもキャンセルした場合は高額なキャンセル料を請求される。キャンセルに応じると言った場合も、申し込みはワンクリックで成立しているのに、解約書面を出すようにと言いつつ、その書面がなかなか送られてこないなど・・・以上のようなトラブルである。これは、そもそもネット上の広告が最初から定期購入であるとの表示が非常にわかりにくく(申込画面にない、あっても非常に小さな文字であるなど)、当初から消費者を欺罔しようとする故意があると思えないつくりになっていると考えざるを得ない。このような事業者のやり得から消費者を救済する施策を考えるべきである。
4	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会	-	4	3	①	消費者団体との連携及び支援等	5で述べたような少額多数の消費者トラブルの未然防止・拡大防止踏むために、差止請求及び被害回復を図ることが大きな課題となっている。差止め請求権を行使する適格消費者団体が全国に17団体、さらに適格消費者団体の中に多数消費者の集団的損害賠償請求訴訟の訴訟主体となることができると特定適格消費者団体が3団体ある。以上の消費者団体の運営は一般の寄付金で賄っていると聞いており、その中で活動している多くの弁護士、消費生活相談員はボランティアである。実際に裁判の訴訟主体となるには多額の金銭が必要となり、財政基盤が弱い現状ではその資金確保が課題となっている。消費者被害の未然防止・拡大防止、被害救済を効果的に実現するために以上の団体への国や地方行政の支援をお願いしたい。
5	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会	-	2	1	②	景品表示法の普及啓発	事業者は、商品説明や取引条件の強調したい内容は大きく目立たせる(強調表示)が、消費者が予測できない例外事項、追加費用などの消費者から見たデメリットな表示(打消し表示)は、強調表示のそばに書かれておらず、下部で小さい文字で書かれていることもある。スマートフォンでネット通販を行う事が当たり前になっている。画面が小さい故に、打消し表示が、強調表示と離れた場所にあるから見つけられず、契約内容の全容が分からなかった。打消し表示が小さく書かれていたので読まなかったという意見も多い。事業者が提供する広告表示について、打消し表示は消費者に分かりやすいものでなくてはならない。有利誤認に繋がりやすい不当表示を監視する仕組みを設けてほしい。消費者も打消し表示に関心を持ち、打消し表示という言葉を知ることがあると思う。

意見 No.	氏名 ・ 法人名	職業(差し 支えない 範囲で御 記入くださ い。)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(通称 NACS) 消費者提言特別委員会			対象箇所	意見(複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
6	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会		3	(2)	①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	MVNO音声付サービスが初期機契約解除の適応になったことは評価する。情報通信サービスは、生活に利便性をもたらす不可欠なものとなっているが、サービス内容が難しく、消費者にとって理解しにくい。情報通信サービスの契約は継続して利用するサービスであるため、解約でトラブルになりやすい。複雑な通信契約では、消費者との契約の接点となる携帯ショップ(代理店)は、消費者のニーズを聞き、顧客の適合性に照らして、消費者に分かりやすく説明してほしい。通信事業者は、顧客の苦情を受け付けるカスタマーセンターの機能を充実させて、代理店指導をしてほしい。
7	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会		4	(3)	③	公益通報者保護制度の推進	公益通報者保護法の名前に恥じない「通報者保護」を明確にした法律になるべきと考える。そのため、あまりに細かい取り決めをしてしまうと公益通報そのものを使いにくい、使われない法律となってしまうことが懸念される。通報者保護を徹底するという観点及び事業者全体のコンプライアンス向上につながる内部通報体制の整備義務導入を速やかに法案作成し、一日も早く国会での審議を開始すべきである。現在の民事ルールのみによる通報者保護では不十分である。通報者に対する不利益措置を行った企業に対しては、行政措置を導入し、違反行為の抑止という観点から、悪質な場合は刑事罰を導入することまで踏み込んで、国が積極的に保護することを明確にすべきと考える。
8	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会		2	(3)	②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	2019年度から食薬区分の運用も変更され、さらに機能性表示食品に「機能性関与成分が明確でないエキス等」も対象になる。このことを消費者に普及周知を徹底すべきである。また、機能性表示食品制度が出来て4年が経過、問題点を洗い出し、見直し検討を行ってください。消費者委員会の「特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」への対応について、取組みを具体的に記載してください。
9	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会		全体			SDGsの推進に関する取組	国際的な開発目標であるSDGsの国内での達成に向けては、消費者基本計画としてもその実現に具体的な政策で応えることが重要である。私たちの日頃の暮らし一つひとつが、SDGsにつながることを意識できるよう、工程表の重点施策を含め、出来るだけ多くの施策について、SDGs17の目標や「SDGsアクションプラン2018」の8つの優先課題と呼応させるなどの「見える化」を求める。
10	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会		3	(5)	新規	ユニットプライス(単位価格表示)に関する検討	密かに容量が減らされる「隠れ値上げ」など、商品価格の変化は売価だけでは判断できなくなっている。その判断の一助となるユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体で実施されているのみである。2018年には国際規格(ISO21041)が発行され、国内の状況調査も実施・公表されたが、消費者・事業者に対する普及・啓発はこれからである。国際規格に準じた、国内のJIS規格化とユニットプライスの法制化を具体的に検討していくべきである。
11	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別委員会		3	(1)	⑥	高齢者、障害者等人おける権利擁護の推進において、成年後見制度について	現在の成年後見制度は、年金生活者などにとって、後見人への報酬が高額で利用しづらい。成年後見制度利用支援事業もあるが、本人や親族が申し立てた場合は助成対象にならず、所得要件でも制限されてしまう。高額な資産があっても専門の後見人が選ばれても、金銭管理が多く生活面は見えてくれないなどの不満もあり、一度選任されると交代は難しいようだ。経済的、社会的に困難を抱え、借金や医療・介護費用がかかり、後見人に報酬を支払えない人でも制度を利用できるようにするべきと思う。制度の利用支援事業の内容を見直し、市区町村で社会福祉協議会などの法人後見のしくみを整えてもらいたい。認知症の高齢者が増えることが予想される中で、弁護士や司法書士だけにたよるのではなく、市民後見人や法人の活動を支える支援員の育成に力をいれるべきである。介護ケアマネジャーやホームヘルパーにおいても、この制度を知ってもらい、連携することで市民後見人の活動を広げ、不正が生じないようにする仕組みも必要である。
12	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会 消費者提言特別		3	(1)	⑬	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	民間賃貸住宅をめぐるトラブルのPI10ネットにおける「原状回復をめぐるトラブル」は相変わらず高く推移している。賃貸住居の退去時のトラブルの内容を詳細に把握し消費者庁は国交省に情報提供し『原状回復トラブル』の減少と消費者保護を図るべきである。

意見 No.	氏名 ・ 法人名	職業(差し 支えない 範囲で御 記入くださ い。)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(通称 NACS) 消費者提言特別委員会			対象箇所	意見(複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してくだ さい。)
13	(公社)日本消 費生活アドバ イザーコンサ ルタント相談 員協会 消費 者提言特別 委員会		3	-1	⑩	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	身元保証人等がないことのみを理由に入院による加療が必要であるにもかかわらず、医師が患者の入院を拒否することは医師法に抵触するが、民間賃貸住宅においては高齢者が入居を拒否されることが多い。高齢者が民間賃貸住宅に入るためのサポートを厚労省の地域包括支援センターを含めた地域協議会が設置されている。消費者庁としても高齢者も安心して賃貸住居を借りられる方法があることを消費者に積極的に情報提供すべきである。