

2019年度に賛助会員としてご入会いただいた企業・団体

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

MS&AD

当社は、MS&ADインシュアランスグループ一員の生命保険会社です。2002年に営業を開始して以来、お客さまから信頼され選ばれる会社を目指して、金融機関窓販とともに歩んでまいりました。その間、お客さまの多様なニーズにお応えするため、他社に先駆けた保険商品・サービスの開発、提供に努めてまいりました。今後、NACS賛助会員として、引き続きお客さまの声を真摯に受け止め、お客さまの視点に立った業務運営を推進してまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

ミサワホーム株式会社

MISAWA

当社では、「住まいを通じて生涯のおつきあい」の精神のもと、ミサワホームをお建ていただいたオーナーさまのCS向上に努めております。オーナーさま向け専用Webサイトである「ミサワオーナーズクラブ」の運用や、ワンストップ窓口としての「住まいのりんくDesk」による24時間365日サポート体制を整え、昨年度には企業情報化協会より、カスタマーサポート表彰最優秀賞をいただくことができました。NACS賛助会員として今後も良質の住まいを提供し、豊かな社会づくりに貢献したいと考えております。宜しく申し上げます。

NACS news

NACS information papers

No.4

NACS

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS

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
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館2F TEL.03-6434-1125 FAX.03-6434-1161
編集責任者：広報委員長 永沢 裕美子

2020新春

新春特別インタビュー

2020年新春号では昨年までと趣向を変え、以下のお三方に、インタビュー形式にて新しい年に向けての抱負等をお聞きいたしました。



消費者庁
長官
伊藤 明子

2020年とはどのような1年となるでしょうか。

消費者庁は、昨年9月に設立10周年を迎えました。令和の時代に飛躍・発展できるよう、今一度原点に立ち返り、消費者行政の司令塔として消費者行政の推進に現場重視で向かい合う1年にしたいと考えています。2020年は、食品表示法に基づく新たな食品表示制度への完全移行、食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針を踏まえた取組の本格化がなされます。また、昨年9月には、消費者庁として初の国際会合となる「G20消費者政策国際会合」を徳島で開催しました。2020年度には、恒常的な拠点として「消費者庁新未来創造戦略本部」を設置します。新たな本部は国際交流等の業務を通じて国際的な連携の担い手となることも期待されます。さらに、今年2020年は、東京オリンピック・パラリンピックが開催され、世界各地から多くの人々が日本にやってきます。国際化やデジタル化の進展に伴い生じる新しいタイプの消費者トラブルについて注意を払わなければならないと考えています。

このようなことを踏まえ、社会情勢の変化に対応した第4期消費者基本計画を策定し、新たな時代にふさわしい消費者政策を推進するとともに、現場である地方消費者行政の充実・強化にも取り組みます。

消費者庁が2020年に力を入れて取り組みたいことは何でしょうか。

消費者問題は広範であり、その変化も著しいため、行政の規制だけでなく企業や団体の自主的な取組が重要です。消費者と事業者との協働の取組として「消費者志向経営」の一層の推進が必要と考えています。

長官ご自身の2020年の希望をお聞かせください。

昨年は台風等による大規模な災害もございました。今年はそうした災害のない穏やかな1年であるようにと思っています。消費者庁の長官に就任して2年目を迎えますので、皆さんと十分意見交換して、腰をすえた取組ができる年にしたいと考えています。



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
会長 河上 正二

2020年とはどのような1年となるでしょうか。

いよいよ令和も2年目を迎えました。令和に入ってから、本当に、様々なことが起きました。とくに異常気象や台風・大雨、地震などの自然災害の頻発には、目を覆いたくなるようでした。消費者基本法2条の基本理念の冒頭に掲げられた「国民の消費生活における基本的需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で……」というところが、いかに大切かを痛感させられます。2022年4月からは改正民法も施行されますし、消費者契約法の改正や民法の成年年齢引き下げ等、大きな時代の変化の中で、制度的な変更もさまざまです。消費者自身、たくさん学ぶ必要があります。また、多くの高齢者や若者など脆弱さを備えた消費者に対する支援策や、消費者教育の実践、見守り活動も大切な仕事になります。

NACS会長として2020年に力を入れて取り組みたいことは何でしょうか。

今お話ししたような課題がたくさんあるなかで、こんなときこそ、



経済産業省
商務・サービス審議官
藤木 俊光

2020年とはどのような1年となるでしょうか。

あけましておめでとうございます。本年が皆様にとって明るい希望に満ちた一年となることを心からお祈り申し上げます。2020年はなんと言っても東京オリンピック・パラリンピックです。鍛え抜かれたアスリートの技と力がどんなドラマを生むのか、世界中の視線が日本に集まります。このところ少し内向きつつむきがちだった私たちも、是非世界に目を向け、選手の皆さんに負けず、世界にむかって日本をアピールする年にできれば、と思います。

経済産業省は2020年、何に力を入れて取り組みますか。

AIやビッグデータなど最先端の情報技術を私たちの暮らし・仕事にどう活かしていくのか、「データをどう使うのか」と私たちの生活がどう便利で豊かになるのか、具体的な実践的な答えが求められています。「キャッシュレス」もただの流行に終わらせてはいけません。安全安心をしっかりと確保しつつ、同時に、日々の暮らしを便利で豊かなものにする「真に役立つサービス」を創り出し、根付かせていきたいと思っています。地域コミュニティの活性化、子供や高齢者の見守り、健康投資、フードロス削減など様々な「課題解決型サービス」を支援していきたいと思っています。

審議官個人としての2020年の目標をお聞かせいただけますか。

過去において、「一日一万歩」、「週二日の休肝日」、「一日一善（又は一膳）」、いずれも無理でした。したがって、「無理はしない、いい格好をしない」くらいでいかがでしょうか？

消費者に寄り添って消費者のためにNACSならではの活動ができるよう、消費者団体としての旗色を鮮明にしつつ、精一杯頑張らねばと、覚悟を新たにしています。

NACSが良くなれば、日本の消費者政策も良くなると信じ、一歩一歩、前に向けて歩みを進めていきたいと思っています。NACSには多様な出自の会員が在籍し、それぞれが専門性を活かして活動しています。そのことこそが、NACSの強みでもあります。NACSならではの強みを活かして、会員の皆さんと手を取り合い、消費者のために頑張りたいと思っています。

河上会長ご自身の2020年の目標をお聞かせください。

NACS会長として2回目の新年を迎えました。会長としての使命を果たしていくためにも、今年はこれまで以上に健康志向で日々を過ごしたいと思っています。

この話、信用していいの？もうけ話、怪しい勧誘・広告 なんでも110番 ~マルチ商法、情報商材、副業紹介などなど~ 10月19日(土)、20日(日)実施

● 相談補助事業 ●



2日間の相談受付件数は、東京・大阪合計で59件でした。

相談内容は、「ネットで「身の上話を聞くだけで儲かる」という広告を見て、登録料17万円を払ったが儲からない(女性)」、「簡単に儲かるというネット広告を見て、FX取引の自動売買ソフトを30万円で購入したが、全く儲からない(20代男性)」など、消費者が怪しい勧誘やネット広告により契約し、全く儲からないで困惑しているという相談が多数寄せられました。また、「お試し無料の健康食品を頼んだだけなのに、数か月分で数万円の商品が送られてきた」「顔の皺がピーンと伸びる」と書かれたネット広告をみて申し込んだ高額なクリーム、全く効果がないのに定期購入で解約できない」などの相談も複数寄せられました。いずれも、スマホなどで画面の見にくい広告・表示を認識して契約したものでした。

さらに、水道の漏水や鍵の修理など緊急を要する契約では、ネットに大きく表示されている少額の代金だと思っていたが、高額請求をされ困惑したという相談もありました。

新たな消費者トラブルが起きるたびに、景品表示法、特定商取引法、消費者契約法などが改正されてきましたが、まだまだ十分とは言えません。今後は、110番に寄せられた相談内容を精査分析し、各機関への要望・提言も含め、2020年1月に報告書を公表する予定です。



消費者庁よりご来訪いただきました

11月5日、消費者庁の日下部英紀総務課長、神田哲也消費者制度課企画官にNACS事務所を訪問いただき、河上会長・永沢副会長・南條理事等と意見交換を行いました。

日頃より消費者庁とは多くの接点をもつNACSですが、会議等公式の場ではなく、事務所での和やかな雰囲気の中でお話できる機会は貴重であり、話題は多方面に及びました。

消費者庁の皆様からは、日ごろどのような業務を担当されているかや、消費者行政新未来創造オフィス(来年度からは「消費者庁新未来創造戦略本部」)が徳島県で進める社会実験等の取組み、公益通報者保護法改正、10年を迎えた消費者庁の今後等につき、お話を伺いました。



左から南條理事、永沢副会長、河上会長、日下部課長、大道会員(相談室)、神田企画官

NACSからは、河上会長が「国民の安全な生活環境を脅かす昨今の自然災害への対策は、消費者問題として捉えるべき」、「適格消費者団体は手弁当で活動している実態であり、課徴金をその活動に充てられないか」と提言。またNACSが独自のいやんバッジを作成して188の普及に協力をしていることや、実際に188からの入電が増えているとの相談員の声も披露しました。

このような意見交換の場を持つことは、NACSが消費者と行政の橋渡しという役割を果たすうえで、たいへん有意義なことと実感しました。

1 インフォメーション

【1月公開講座のお知らせ】 詳細は<http://nacs.or.jp/oshirase/>をご確認ください。

NACS消費者相談室(生命保険文化センターとの共催)

●「人生100年時代～60歳、70歳からどう備える?」【1月16日(木)東京渋谷区全国婦人会館】

NACS西日本支部

●知ってなっとく!「消費者市民社会」【1月18日(土)徳島市四国大学交流プラザ】

●情報リテラシーとしての劇場型百貨店とは?【1月18日(土)大阪市ドーンセンター】

●「脱使い捨てプラ、なぜ、どのように進めるか」【1月25日(土)大阪市立総合生涯学習センター】

● 編集後記 ●

5年前の初日の出をサハラ砂漠で迎えました。何万年も変わらず続いていた自然の中にたくさんの白いレジ袋が朽ちずに残っていました。私たちにできること、あると思います。(永沢)

エコプロ展2019に行ってきました。企業や団体がSDGsのロゴを用いて取り組みを展示するブースが増えていました。課題の解決に向けて提案から実践へ結びつけたいと感じました。(加藤)

9月に入会し広報委員会で活動をさせて頂いています。素敵なメンバーに巡り会えたことに感謝していますが、毎日メールが次々と届き、広報委員会が激務なところだと分かり、ちょっと不安も感じています。(坂本)

2019年NACSが選ぶ消費者関連10大トピックス 解説

昨年に引き続き「NACSが選ぶ2019年10大ニュース」を発表いたします。事前に実施したアンケートに基づき、以下の消費生活に係る10大ニュースを選びました。皆さまご自身の考える10大ニュースと、比較してみたいと思います。(各トピックスに付されている番号は順位を示すものではありません)

1	自然災害激甚化	気候変動による災害が多発。10月に発生した台風19号の死者・行方不明者が100名以上にのぼり、政府は20号・21号を含めて激甚災害に指定しました。一方で義援金詐欺や屋根の修繕をめぐる悪質商法が横行し、被害者にさらなる被害を生じさせる事態も発生しました。
2	消費税率引上げ・キャッシュレス決済	10月より消費税率が10%に。影響緩和策として導入された軽減税率やキャッシュレスによるポイント還元制度が分かりにくいと、消費者からは不満の声も聞かれました。またスマホ決済業者が次々と登場し、消費者のキャッシュレスへの関心も高まりました。
3	海洋プラスチックゴミ問題の深刻化	大量のプラスチックゴミが海に流れ込み、海洋生物の生命を脅かしています。SDGsへの関心の高まりと相まって、使い捨てのパッケージやストロー、レジ袋などの廃止、包装資材を紙に変更するなどの取組が広がっています。
4	改正消費者契約法施行	消費者の恋愛感情を悪用した行為等の契約の取消しや、事業者が自社に有利な責任を決めた規定等の解除条項の無効など、民事ルールが追加された「改正消費者契約法」が、6月15日に施行されました。これによって、消費者トラブルの解決だけでなく未然防止にもつながることが期待されます。
5	食品ロス削減法施行	2019年10月に施行。家庭から出る食品ロスとともに、事業系のロスが多いことがクローズアップされました。1/3ルールや欠品ペナルティー等の課題に対しては、「納品期限の緩和」「賞味期限の年月表示化」「賞味期限の延長」などを推進し改善が図られます。
6	かんぽ生命による不適切販売が発覚	ノルマ達成のための不適切な販売が横行していた実態が発覚し、社会問題となりました。地域密着で高齢者の見方とされている郵便局員が販売を行っていただけに、裏切られた気持ちの消費者も多く、フィデューシャリーデューティの徹底が望まれます。
7	「ゲノム編集食品」に関する届出制度開始	遺伝子の一部を切断することで品種改良された食品について、10月から流通・販売の届出制度が始まりました。この制度は任意で、遺伝子組換え食品のような表示義務や安全性審査もないため、懸念の声もあり、消費者庁や厚労省での議論も続きそうです。
8	「人生100年時代」が話題に	平均寿命の延びによって現実味を帯びてきた「人生100年時代」のワードが至るところで聞かれ、100歳まで生きることを前提とした資産形成の必要性も多く論じられました。人生100年時代を見据えた経済・社会システムの実現が求められています。
9	デジタルプラットフォームへの警戒感強まる	GAFIAに代表されるデジタルプラットフォームが提供するサービスを、世界中のユーザーが利用。ユーザーはサービスを受取る一方で個人のデータをプラットフォームに提供しており、これらの企業が個人情報を独占していることへの警戒感が世界各国で強まりました。
10	“サブスク”が台頭	製品やサービスを月額料金を支払うことで利用できるビジネススタイル。ソフトウェア、音楽・動画やゲーム配信、車や住宅にまで広がっています。導入コストが低い、管理の手間がないなどのメリットがある一方で、いくつかの課題も残っています。
番外編	消費者庁10周年を迎える	2009年9月の消費者庁発足から10年。消費者行政の一元化、地方消費者行政の充実と消費生活相談体制の整備、府省庁横断的な消費者行政の一体的推進、消費者市民社会の実現に向けた取組みなど、多くの成果が挙げられました。

消費生活をめぐる2019年を、おふたりに振り返っていただきました。

消費者を取巻く時代の転換期

元内閣府消費者委員会事務局長 原 早苗

昨年は元号が平成から令和に変わり、消費税の税率が8%から10%にアップしました。日韓関係は冷え込み、台風や豪雨による被害は甚大化しています。ラグビーの戦いにはあつくなった年でした！



消費者庁・消費者委員会は創立10年を迎えましたが、消費生活センター等に寄せられる相談やトラブルは年間100万件を11年ぶりに超えています。高齢者に多いトラブルのひとつに預託商法があります。ジャパンライフが典型的です。8月、消費者委員会は預託商法について法制度の検討を求める建議を消費者庁に提出しました。

食の安全ではゲノム編集された食品表示の話が後まわしになっています。8月、国民生活センターでは錠剤・カプセル状の健康食品の品質に関する実態調査を公表しています。製品安全の分野では、子どもの事故が昨年相次ぎました。いずれも再発を防ぐ取り組みにすぐにつないでいく必要があります。

情報・通信分野ではさまざまな動きがありました。AIの進展、進むキャッシュレス化、サブスクリプションやフリマ取引、集積する個人情報の扱いなど。広告、契約、決済、個人情報の扱いなど早急にルール作りが求められます。

SDGsの取組は定着しました。食品ロス削減法の成立、コンビニ24時間営業の見直しなどがはじまっています。しかし、昨年、最も大きな注目を集めたのは海洋プラスチックの問題です。温暖化対策も待たないです。私たちの消費生活が問われています。

社会や環境が大きく変容していくなか、足元の地方消費者行政が心配、さらに消費者教育の定着が課題です。今年はおリンピックの年、社会の活力に期待します。

海洋プラスチック問題

代表理事副会長(内閣府消費者委員会委員) 大石美奈子



2019年のG20大阪サミットにおいて、世界共通のビジョンとして、2050年までに海洋プラスチックごみによる追加的な汚染をゼロにまで削減することを目指す「大阪ブルー・オーシャン・ビジョン」が共有されました。SDGsの目標でもある「海洋プラスチック」の削減が、喫緊の環境問題となっています。

プラスチックごみ削減に向け、環境省と経済産業省は合同審議会において、2020年7月からのレジ袋有料化を決定しましたが、レジ袋がプラスチックごみに占める割合は2%に過ぎません。また①バイオマスの配合率が一定以上のもの②厚さがあり繰り返し使えるもの③海洋生分解性のもの、を例外と認めたため、効果について疑問の声も上がっています。

日本は、容器包装リサイクル法でごみの減量化を図ってきましたが、中国など東南アジアに廃プラスチックを輸出する方法で国内での廃プラスチック処理量を抑制してきました。これが国内でのプラスチックの循環を停滞させることになっていましたが、2017年に中国が日本からの輸入を禁止したことで、処理施設での処理能力の逼迫が続いています。このような状況の中、レジ袋の有料化だけでは政策が十分でないことは明らかです。

一方、中国ではいち早く国内改革を進めており、上海市ではゴミの分別回収を義務付ける条例も施行され、違反すると約3000円の罰金が課せられるようです。

日本には、中国のような罰金制度は馴染まないと思われ、販売時に預り金として容器代を上乗せし、容器返却時に返金してもらうデポジット制度のほうが受け入れやすいと考えます。また、消費者が安易にレジ袋を購入しないようレジ袋の価格を引き上げる、引き上げた価格から原価を引いた残金を海岸での清掃活動や海洋に流れ出したプラスチックの回収活動の資金に回すことも提案したいところです。

必要のないレジ袋は「いらない」とはっきり断ると同時に、企業が積極的にプラスチック削減対策を行えるように応援することも消費者の重要な役割です。

今を調べて将来を開く 第5回

ADR(裁判外紛争解決手続)の広がりへの展望 NACS消費生活研究所 宮園 由紀代

東日本大震災、熊本地震、北海道地震、各地の豪雨などによる紛争を解決するために、各県の弁護士会が建築士の協力も得ながら災害ADRを実践しています。その中には、住宅のリフォーム工事や賃貸住宅などの消費者紛争もあります。

消費者が消費生活相談機関に相談し、災害ADRの利用に進むことも少なくありません。そのためには、弁護士会と消費生活相談機関の連携が重要となります。効果的な連携を実現するために、弁護士会主催のシンポジウム等へ消費生活相談機関の職員や相談員が参加することや、相談員の研修に、弁護士や建築士が事例紹介を行う等、相互理解を進めています。さらに、話し合いの場として行政機関の部屋を無償で利用するケースもあります。

2019年9月に開催された全国弁護士会ADRセンター連絡協議会では、ADRの成果として、看取り、当事者が協働して解決内容を探る、合意文書に謝罪の言葉が入る、話し合いの時に出来た新たな事実が解決に結びつくポイントとなること等が挙げられていました。これらに加えて、消費生活相談機関との連携では、ADR手続開始後も消費生活相談員が相談者の話を聴き、問題の理解や相談者の心の安定などを促進し、消費者をエンパワーすることもできます。多くの消費者ADRと消費者をつなげ、それぞれの機関の強みを活かしながら紛争解決を支援する効果は大きく、消費者ADRが広がりを見せる中、コーディネーターとしての専門性もまた、NACS会員に期待されることであると考えます。

北から南から ~消費生活相談・活動の現場より~

土屋 公男(長野県)

長野県には、4カ所に、県の消費生活センターがあります。私は、長野県職員として37年間勤務し、東信のセンター主任として在任中に、消費生活アドバイザー 5期の資格を取得しました。当時は「相談者の身になって、とにかく相手の話を聞くことが大切」と感じていました。約20年後には、同センター所長も務めました。この時は、長野県の「相談員の時給アップ」等にも尽力したつもりです。

現在は、適格消費者団体をめざす「ながネット」の理事として相談員や弁護士等の勉強会に参加し、NACS長野分科会の役員として長野県消費生活審議会を傍聴するなど、最新の情報入手に努め、消費者白書等も読み、個人として各パブリックコメント等にも投稿しています。相談員の待遇改善のためにも、その原資となる国や地方公共団体の



松本大学で講義する筆者

関係予算の確保が望めます。

また、消費生活アドバイザー、長野県金融広報アドバイザー、長野県消費生活サポーターとして、小学生から大学生、専門学校生等対象の青少年向け講座、県や市など主催の消費生活関係講座の講師も務めています。

センター勤務通算6年の経験や、国センの資料、新聞記事等も活用し「世の中には、タマされる方が悪いと考えている人もいます。すぐ188番に相談を」と説明しています。

お互いに助け合って、安全で安心して生活できる地域社会を築いていくため、少しでもお役に立てればと思い活動を続けています。

