

出口治明氏オンライン講演会

「100年人生の未来を考える～コロナの時代をどう生きぬくか」

(2020年10月17日開催)

九州支部支部長 林 真実

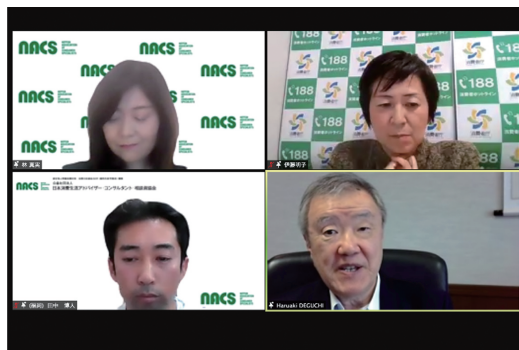
NACS九州支部は、九州沖縄8県7分科会で活動する162名の支部です。昨年6月、コロナ禍の逆風の中で新しい運営体制がスタート。世の中が先の見えない不安や新しい生活様式への戸惑いを抱え、九州においても新たな消費者被害が急増。会員も巣ごもり状態となっていく中で、産業人材研修センター様より共同公開セミナーのお話を頂きました。支部内外の専門家、行政、企業、市民と連帯してこの危機を乗り越える契機になればと考え、ライフネット生命時代からお世話になっていたアジア太平洋立命館大学学長の出口学長をメイン講師に、特別ゲストとして伊藤明子消費者庁長官をお迎えし、青森から沖縄まで90名近くの参加者が交流しました。

伊藤長官には、出口学長からの3つの質問を盛り込んで、消費者庁の方針の変化や、コロナ時代を生きぬくための消費者の心構え、そして専門家である私達に、フィジカルな付き合いが希薄になる中どう支え合っていくか、カンフル剤のようなご講義を頂きました。

出口学長からは、「数字・ファクト・ロジック」「人・本・旅」をベースとする100年人生の生活指南と、NACSのサードパーティとしてのあり方にも温かいメッセージを頂き、視野をタテヨコに広く持つことの大切さを痛感しました。「人間みんな猪八戒」の言葉に肩の力が抜けたのか、参加者が本音で語りだしたのはまさに出口マジック。人生指南から科学的経営論まで話が尽きませんでした。伊藤長官の誠実でパワー溢れるリーダーぶりとジャック・アタリを引用したコメントには、哲人学長も感心しきりでした。

舞台裏では会議ホストの私のPCで画像が見られないトラブルが発生していたのですが、オンライン試行を重ねていた運営チームが見事な連携プレーでカバーしてくれました。

開催にあたりお力添えを賜った多くの皆様に心より感謝申し上げます。頂いたご縁と学びを大切に、九州支部一同、これからの歩みを進めてまいりたいと存じます。



消費者トラブル キャンセルなんでも110番 ▶▶実施の☎報告◀◀

～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、結婚式場、新型コロナウイルス関連などなど～

10月3日、10日、17日、24日(土)、10月4日、11日、18日、25日(日)実施



8日間の相談受付件数は東京・大阪合計で109件でした。寄せられた相談の約半数がインターネットを利用した通信販売で、そうでないものも契約のきっかけがインターネット広告やSNSというケースが多く見られました。相談内容としては「意図せずに定期購入になってしまい、解約のための電話がつかない」という健康食品の相談が複数入りしました。このような定期購入については法改正の動きがあり、実効性のある法改正の早期実現を望みます。新型コロナウイルス関連としてはコロナ禍で延期になった結婚式のレストランでの二次会のキャンセルや、旅行のキャンセルの相談が入りました。その他、「必ず儲かるというメールでのお悩み相談の副業の契約をしたが儲からない」、「鍵の開錠やトイレのつまりなどの緊急を要する契約で、ネット広告と乖離した高額な請求を受けた」という相談もありました。110番に寄せられた相談内容は、分析し各機関への要望・提言を含め2020年12月に報告書を公表いたしました。



(110番実行委員会)

インフォメーション

【YouTubeに公式NACSチャンネルを開設しました】

消費者が自宅で学べる動画教材の提供を目的に、このたびYouTubeに公式チャンネルを開設しました。シニア向けのICT啓発教材10篇の他、新生活様式をテーマとした動画もアップしています。是非ご視聴ください。

<https://www.youtube.com/channel/UCGQtgHD3RWzoLB2VjQKujXA>



NACS
ホームページ



編集後記

流行りのDX、デラックスかと思っていたら、デジタルトランスフォーメーション!!! 還暦過ぎて、ネット検索でカタカナ日本語を学び「変身」の日々です。(永沢)

10大ニュースを特集して3年目。最近では1年中「これは今年の10大ニュース入りだわ」と考える癖が!! 2021年は明るい話題のニュースが多く並ぶことを期待します。(河嶋)

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

新春特別インタビュー



消費者庁

伊藤 明子長官

2020年は「新型コロナウイルス」に揺れた1年でした。その中で改めて気づかれたり、思いを強くされたことがありましたか。

新型コロナウイルス感染症対策などの緊急時においては、生活関連物資の品不足の問題やコロナに便乗した悪質商法への対策など、ぜい弱な消費者への対応がより求められます。また、共感力やお互いに寄り添うことの大切さを改めて実感しており、エシカル消費や、消費者と共創・協働して社会価値を高めていく消費者志向経営も一層推進していきたいと思います。さらに、「新たな日常」においては、デジタル化等の社会情勢の変化にもしっかりと対応していく必要があります。

2021年に消費者庁が特に力を入れて取り組もうとされていることは、なんででしょうか。

悪質商法への対策を一層強化するため、特定商取引法及び預託法について、販売を伴う預託取引や詐欺的な定期購入商法等への厳正な対応を含めた抜本的な制度改革を行います。また、消費生活のデジタル化が急速に進展する中で、デジタルプラットフォーム事業者が介在する消費者取引について、消費者の安全・安心の確保に必要な法的枠組みも準備しています。ともに早期の法案提出を目指しています。

デジタル化対応は菅政権の最優先課題、消費者行政においてもスピード感を持って対応する必要があります。消費者の利便性向上や相談員の方々の負担軽減を目指し、SNSの活用も含めた消費生活相談業務のデジタル化に向けた改革に積極的に取り組むほか、デジタル化に対応した消費者教育や知識の普及啓発などにも注力していきます。

さらに、新たな恒常的拠点として設置された、新未来創造戦略本部で実施するモデルプロジェクト等を通じて、消費者行政が直面する課題への対応も強化し、現場重視で取り組んでいきます。



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

河上 正二会長

昨年コロナ禍にあって、改めて気づかれたこと、思いを強くされたことがありましたでしょうか。

コロナ禍は多くの人にとり、自らの生活について考え直すきっかけとなったように思います。新しい日常のなか、消費生活そのものも大きく様変わりしました。それに連動して、消費者問題として考えるべき事柄も変化しています。そのことを十分認識したうえで、消費者団体としてどう対応していくかを見直す必要がある、そのことを考えさせられた1年でした。

人と接触できないことが、予想以上に厳しいものだということも実感しました。大学の授業もオンラインになり、PCに向かってひとりで話すことにも慣れてはきましたが、全体の空気を直に感じる事ができません。自分の考えが本当に伝わっているかの手応えを得ることの難しさを感じました。



経済産業省

畠山陽二郎 商務・サービス審議官

2020年は「新型コロナウイルス」に揺れた1年でした。その中で改めて気づかれたこと、思いを強くされたことがありましたら、お聞かせください。

新型コロナウイルス感染症でお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げます。そして、感染症対策に尽力されている皆様に改めて敬意を表し、感謝を申し上げます。コロナ禍において、中小企業・小規模事業者の雇用維持や、生活必需品等のサプライチェーンの強靱化、健康・医療分野の競争力強化など、経済産業省が果たすべき役割の重要性に改めて気付かされました。2021年においても、「新たな日常」に向けて必要な政策に着実に取り組んでいこうと考えております。

2021年、経産省が特に力を入れて取り組もうとされていることは、なんでしょう。

世界各国で「新たな日常」への模索が続く今こそ、わが国が、旧態依然とした経済社会システムから本格的に脱却し、グローバルな構造変化へと一気に適応していくチャンスでもあります。2025年の大阪・関西万博に向けて、「デジタル化」、「グリーン社会」への転換、「健康・医療」分野の新たなニーズの拡大等を踏まえた、イノベーションの社会実装等に省全体で取り組んでいきます。



2021年にNACSとして特に力を入れて取り組むべきことは、なんでしょう。

NACSでは昨年、これからの体制をどう形作っていくかを考えるための「NACSのあり方検討委員会」を立ち上げました。これからの時代、消費生活の専門家集団として、公益社団法人NACSの果たすべき役割はますます重要となっていきます。この役割を十分に果たし得る組織となるために、事業の見直し、組織の見直しなどについて議論を深めていきたいと思っています。

河上会長個人として、プライベートで立てられた目標がありましたら、教えてください。

健康1番、原稿2番、これが今年の目標です(笑)

それだけ原稿執筆依頼を多くこなしていらっしゃるのですね。今年もNACSをよろしくお願いいたします。

2020年NACSが選ぶ消費者関連10大トピックス 解説

昨年に引続き「NACSが選ぶ2020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、比較してみてはいかがでしょうか。
(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	withコロナの 新生活様式提案される	誰も想像だになかったウイルスの蔓延。全ての人に求められる新生活様式はソーシャルディスタンス・マスク・正しい手洗い・三密回避。働く環境も大きく変わり、安心して摂取できるワクチンの誕生が待たれます。エッセンシャルワーカーの皆様へ感謝です。
②	新型コロナ感染症に便乗した トラブルが多発	高額なマスク等を送り付けるネガティブ・オプション、特別定額給付金支払いに必要なとしてキャッシュカードを騙し取る等の給付金詐欺、品薄なコロナ関連商品が買えると偽サイトに誘導して個人情報等を盗むフィッシング詐欺等、様々な手口が横行しました。
③	2050年カーボンニュートラル を菅首相が宣言	菅首相は10月26日、所信表明演説で、国内の温暖化効果ガスの排出を2050年までに実質ゼロとする方針を表明し、積極的な温暖化対策を成長戦略の柱として掲げました。脱炭素社会実現のためには、私たち一人ひとりが今以上に温暖化と向き合うことも必要でしょう。
④	レジ袋が有料化 (SDGsが 生活者にも浸透)	プラスチックごみ削減や焼却処分時のCO2削減を目的に、7月1日から、容器包装リサイクル法の省令改正によりレジ袋が有料化されました。事業者が対象ですが、生活者も、SDGsの目標12「つくる責任 つかう責任」を身をもって知ることとなりました。
⑤	ジャパンライフ事件を契機に 預託法改正の動き	1980年代の豊田商事事件以降、安愚楽牧場事件やジャパンライフ事件など大型消費者被害を何度も発生させてきた販売預託商法について、消費者庁に設置された検討委員会が原則禁止を提言、1986年に公布された預託法の改正案が今国会に提出される見通しです。
⑥	公益通報者保護法が 改正される	社会問題化する事業者の不祥事が相次いでいることから、公益通報者保護法が改正されました(6月12日公布)事業者には対応窓口設置等の体制整備を義務付け、他方、通報者が行政機関に通報しやすく、また保護されやすくするものです。
⑦	お試し定期購入に関する 被害続出	通信販売で1回だけのお試し購入と思わせ、複数回の契約が結ばれている被害が年々増加。問い合わせをしたくてもコロナ禍により電話がつかまらないトラブルも。事業者の名前や連絡先、契約内容や解約条件の記載があるか等、落ち着いて確認をしましょう！
⑧	デジタルプラットフォーム への警戒感強まる	デジタル化の進展とともに、GAFAや楽天に代表される巨大デジタル・プラットフォームの市場シェアが高まっています。利用者のプラットフォームへの依存度が高まる中、個人データの保護とともに、公正な取引ルールの形成を求める動きが世界的に広がっています。
⑨	ドコモ口座への不正引き出し が発覚	犯人がメールアドレスだけで開設できるドコモ口座に目を付け、予め盗んでおいた他人の口座情報と紐づけ、不正な引き出しをしていました。キャッシュレス化が進むなか、企業には利便性を追求しつつも、セキュリティに万全を期すことが求められます。
⑩	国勢調査にもデジタル化の波	2020年(令和2年)は5年ごとの国勢調査が行われました。インターネットの普及により同調査のデジタル化が2015年から導入され、2回目の今回は39.5%が利用しました(速報：11月20日現在)。若年層を中心に今後も利用拡大が見込まれます。
番外編	国民生活センターが 50周年を迎える	国民生活センターが10月1日で創立50周年を迎えました。全国の消費生活センターの相談業務を支えるとともに、PIO-NETによる相談情報の収集・分析、商品テスト等を基にした情報発信により消費者の安心・安全を守る役割に、今後ますます期待が高まります。

2020年を振り返って

一橋大学名誉教授・(独)国民生活センター顧問 **松本 恒雄**



2020年は、一言でいえば、コロナで明けて、コロナで暮れた1年(で終わればよいが)ということになるでしょう。コロナ禍は、企業活動や市民生活、学校教育の面でも大きな影響を与えています。将来、「紛争世代の学生」と同じように、「コロナ世代の学生」という括り方をするようになるかもしれません。

国民生活センターは、2020年10月1日に創立50周年という記念すべき時期を迎えましたが、ごく小規模の催しをしたにとどまりました。また、私個人にとっても、9月末をもって7年余り務めた国民生活センター理事長を退任するという区切りの時期となり、過去を振り返る機会の多い年でした。

緊急事態宣言の下、職員の7割をテレワークにという政府の要請を受け、相談員も含めて、半数出勤の態勢となりましたが、個人情報保護等のセキュリティの関係で、在宅では出勤時と同じ仕事ができないという弱点が明らかになりました。

菅内閣は「行政のデジタル化」を大きな柱としており、相談員が在宅でも相談に応じられる態勢づくりは、その一部をなすものです。とはいえ、消費者トラブルについて、すべて従来通りの電話相談で専門家が対応する必要があるのかを再検討することもデジタル化の観点からは重要です。

2020年3月16日に公表された内閣官房の日本経済再生本部ODR活性化検討会の「ODR活性化に向けた取りまとめ」では、消費生活相談について、「従来の電話・対面での相談業務に加えて、民間や諸外国の取組を参考にしつつ、思い切ったIT・AIの導入を進める余地があると考えられる」と指摘されています。

「取りまとめ」でいうODRは、トラブルに遭遇した消費者が自ら調べる段階である「検討フェーズ」から始まり、「相談フェーズ」、「交渉フェーズ」、「ADRフェーズ」、そして「訴訟フェーズ」までを含む広いもので、その大部分が国民生活センターの業務と重なっています。

コロナ禍を反転攻勢のきっかけとして、さらに利便性の高いサービス提供への取り組みが求められているといえるでしょう。

コロナと持続可能な社会

公益社団法人消費者関連専門家会議 専務理事 **坂倉 忠夫**



昨年は、新型コロナウイルス感染症の影響で、生活様式、働き方、消費スタイルが大きく変化し、社会や消費のデジタル化も一気に進んだ一年でした。

コロナ禍において、給付金詐欺やマスク送り付け商法、ネット通販でのトラブル増加などの消費者問題、マスクやトイレットペーパー等の品不足など緊急時における購買行動と不適切な販売、旅行や式のキャンセル料をめぐるトラブルなど、新しい消費者問題や課題もありました。企業の消費者対応部門においては、電話の受付停止や受付時間の縮小、訪問対応の縮小や停止など、従来とは異なる消費者対応体制を余儀なくされました。

安全・安心な消費社会に向けての今後の課題として、消費者啓発、脆弱な消費者への対応、消費者と企業の双方向コミュニケーションの進化などがあげられます。

また、コロナはSDGsの達成の重要性を再認識させました。SDGs目標3「すべての人に健康と福祉を」では、感染症への対処も課題となっています。トイレットペーパー等の品不足など緊急時における購買行動は、目標12「つくる責任 つかう責任」について考えさせられた課題です。折しも、目標14「海の豊かさを守ろう」につながる取り組みとして、昨年7月からプラスチック製レジ袋が有料化されました。しかし一方で、感染防止のためフェイスシールド、手袋、食品テイクアウト容器、ネット通販用資材などのプラスチック廃棄が増加しています。

コロナは、消費者の価値観の変化や新しいライフスタイルを引き起こし、日々の暮らしの中で当たり前が当たり前でなくなりました。コロナが終息しても、変化した生活様式や消費スタイルは、もう完全には元に戻らないでしょう。SDGsは、afterコロナの世界を構築する指針としても有効です。これを機に、我々は一人一人の暮らしを見つめ直して、持続可能な社会やSDGsについて考え直すきっかけに、持続可能な社会に向けて自分は何をすべきなのか考えるきっかけにしたいものです。

ほっとにゅーす from NACS 第1回

2050年カーボンニュートラルに向けて NACS環境委員会委員長 村上 千里

菅首相の「2050年カーボンニュートラル」宣言で、日本もようやく世界の潮流に足並みを合わせ、脱炭素社会に積極的に取り組むことになりました。IPCCは世界の気温上昇を産業革命以前から1.5℃に抑えなければ気候変動による影響は甚大なものになると警告、そのためには温室効果ガス(GHG)の排出量を2030年までに2010年比45%削減、2050年までに正味(ネット)ゼロにすることが必要だとしています。日本のGHGの85%はエネルギー起源のCO2です。カーボンニュートラルの実現には、エネルギーの消費を大幅に減らすだけでなく、そのエネルギーを化石燃料以外により生み出す必要があります。

これまで、消費者へは省エネのライフスタイルや省エネ家電の普及など、省エネルギーの観点での取組みが進められてきましたが、それだけではカーボンニュートラルは到底達成できません。例えば、商品やサービスを購入する際に、生産や運搬の段階でエネルギー消費の少ないものを選んだり、RE100*1に取り組む企業を選択することで企業の脱炭素化の動きを応援したり、自宅の電気を再エネ電源に変更したりすることも有効なアクションです。

脱炭素社会は政府も企業も市民も総力を挙げて取り組まないと実現できません。少ない移動で暮らしが成り立つコンパクトシティ化や、食とエネルギーの地産地消など、まちづくりの視点も大切になってきます。これらには市民として、有権者として、まちづくりや政策策定に参画していくことが必要になってきます。NACSは、第6次エネルギー基本計画を議論する審議会*2において、脱炭素にむけた国民的な議論の場を作ること、計画策定には若者を含む民意を反映する仕組みを取り入れることを求めています。そしてNACS自身も気候変動とエネルギーに関する学びの場をつくり、脱炭素社会にむけ意見形成を進めていきたいと考えています。

*1 2050年に向け再エネ100%を目指すことを宣言した企業 *2 総合資源エネルギー調査会基本政策分科会

北から南から ~消費生活相談・活動の現場より~

川上真智子(北海道)



私は今年4月から、札幌市の生活困窮者自立支援機関相談窓口で勤務しています。この窓口は、生活に困窮している方の生活全般にわたる困りごとをお聞きするために、平成27年から全国に設置されているものです。コロナ禍では、住居確保給付金の申請窓口として耳にしたという方もいらっしゃるかもしれません。

この窓口には複数の事業がありますが、私はその中の家計改善に関する相談員です。「毎月赤字になる」、「貯蓄を取り崩す生活に不安がある」、「家族間でお金の価値観が違う」等々の相談をお聞きしています。必要なお金をしっかり使っ



て充実した日々を送るのが理想ですが、様々な理由から、収入の範囲内でやり繰りするライフスタイルから離れてしまうことがあります。そのようなときに、基本的な家計管理に戻っていくきっかけ作りをすることが私の仕事です。

お金の使いかたは生き方そのもの。自分のお金の使い方は他人にとやかく言われたくない、というのが正直な気持ちではないでしょうか。どうお伝えしたらいいのか悩むこともしばしばです。そんなときには、NACSで知り合った仲間打ち明けて、アドバイスをもらい、現場に戻ります。

勇気を出して相談に来てくださった方と一緒に悩み、考える。そのようなスタイルが理想です。