

「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。)	意見			
			対象箇所 (ページ以外はブルダウリストから選択してください。)			
			章	ページ	項目	項目名
			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	(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 消費者提言委員会		I	15 (1)	②	消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止の中にIoT機器を加えてください。家で生活時間が増え、便利な物への関心が高まり、スマート家電やスマートホームシステムの利用が増加している。これらの機器はネットと常時つながっていることが重要で、ほんの少しの時間でも繋がらないことによるトラブルが発生する危険性があります。使用サーバーの不具合やサイトへのアクセス集中の影響でつながっていなかったことによる被害の責任はどこが負うのか、被害が起きたときどうするのか、サービスが止まることもあることを周知するのは誰なのか等、整備が必要があると考えます。関係省庁と連携して取組んでください。
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 消費者提言委員会		I	66	①	ウ「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進 成年年齢が18才となることにより、社会生活上の経験が乏しい18,19歳をターゲットにして契約させる悪質商法が増える可能性があります。判断力の低下した高齢者の契約と、社会経験の乏しい18,19才の成年の契約について、無条件で取り消しできる制度が望まれます。また、消費者の心理を誘導し困惑、不安にさせるつけ込み型の勧誘は、普通の人々においても冷静な判断ができずに契約してしまうことが起こります。つけ込み型の勧誘や、浅慮に陥ることによって消費者が不利益な契約を結んでしまうことは、到底正当な取引とは言えず、事業者の悪質な勧誘を禁止する制度が必要です。災害や新型コロナウイルスなど不安な要素が多い社会状況の中で、感染症に対する不安に付け込んで、消毒剤、薬品や医療器具の販売に関わるトラブルも生じていると聞きます。消費者が公正な取引を行い、被害をなくしていくために、消費者庁における「消費者契約に関する検討会」の結果に従い、早急に消費者契約法の改正を進め、付け込み困惑型勧誘による契約が無効であることを定めてください。
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 消費者提言委員会		I	166 (2)	⑨	キ 個人情報保護法の適切な運用 個人情報の扱いについては消費者が面倒な管理をしなくても良いような仕組みが望ましいことです。
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 消費者提言委員会		I	169	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 スマホで簡単に株式投資が行えたり、お金が借りられることに対して、若年成年への注意喚起と、業界への慎重な与信を付け加える TwitterやYouTube配信はいかに広がるかが大事なので広げるための具体的な施策を追加してください。
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 消費者提言委員会		I	169	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 成年年齢引き下げを見据え、関係省庁で連絡会議を開催、関係行政機関の密接な連携・協力を確保、とあるが新成人に直接届く具体的な施策が見えない。企業や大学等と連携し、実際に新成人となる新入社員、大学の新生児に周知される方法、例えば消費者センター相談員、消費者団体の消費者問題専門家を講師としての講座を開催するなど。
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 消費者提言委員会		II	217	①	食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進 意見：食品ロスを削減するため、ウェブサイトによる情報提供、地方公共団体の先進的な取り組みについてのモデル事業などを実施し、他の地方公共団体の参考となるような情報提供を行うなどの施策を評価し、実効性のある対応を期待します。 理由：食品ロスを削減するためには、様々なアイデアがあると思いますが、その方法や手続きも含めて情報共有することが大切と思われます。TVで、このコロナ禍で、アルバイトや非正規で仕事ができなくなり、経済的に困窮している方々に対し、賞味期限が近い食品を分けている、とのニュースに接しました食品を受け取る側や、食品ロス削減のためにも有益だけでなく食品を提供する事業者側にも税制上の優遇措置があると聞いています。これは一例ですが、様々な情報を共有するの、ウェブサイトは有効なツールだと思います。

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。)	意見				
			対象箇所 (ページ以外はブルダウリストから選択してください。)				
			章	ページ	項目	項目名	
			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 消費者提言委員会		Ⅲ	33	(2)	②	ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進 このような動きがあることを消費者に周知する施策を追加してください。
14	(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 消費者提言委員会		Ⅲ			②	イ データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な活用 オンライン診療はコロナ禍で注目され、消費者の期待が高いシステムである。しかしながら個人情報をおつかう点や診療報酬位置づけなど慎重な議論がされている。一方スマホと連動した健康アプリの利用が進んでいる。工程表にも具体的にAI・IoTを使った医療システム普及について、関係省庁と連携して取組むことを追加してください。パーソナルヘルスレコード(PHR)の利活用は誰が何をどこでどのように使うのかを消費者によりわかり易く伝える仕組みを作ってください。
15	(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 消費者提言委員会		Ⅲ	37	(2)	③	イ 消費者がAIを賢く利活用する方策の周知啓発 AI・IoT機器は新しい生活様式の中で、おそうじロボット、スマート家電などの利用が増加している。パンフレットやサイト掲載は自分から行かなくては得られない情報である。確実に利用者へ届くよう、周知や啓発の方法を変えなくてはならないと思う。AIが出来ることできないこと、とまたリスクについて、パンフレット以外の周知啓発の施策を追加してください。
16	(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 消費者提言委員会		Ⅲ	38	(2)	③	ウ「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進 教育・啓発の体制整備に加えて、機器を一定期間貸与するなどデジタル弱者が気軽に触れる機会を作ることも施策に加えてください。
17	(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 消費者提言委員会		Ⅳ		(1)	⑥	金融経済教育の推進 KPIとして、各都道府県の金融広報アドバイザーの選任や活動(講座の実施数)の推移を追加することを提案します。 (理由)金融経済教育の担い手の育成の状況を見える化するため。金融広報アドバイザー制度と地域における消費者教育との連携を強化する効果も期待できます。
18	(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 食生活委員会・消費者提言委員会		Ⅱ	4	(1)	①	食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進 ①定義として「消費者庁が実施する「消費者の意識に関する調査」において、『食品ロス問題を認知して、食品ロス削減のために行動している』と回答した人の割合を増やす。」の記載がありますが、これは定義ではなく目標と考えられます。上部の目標の①に数値が示されていますので、「何らかの行動をしている国民の割合」の定義ということでしょうか。 ②ア「家庭系食品ロス量」、②イ「事業系食品ロス量」のように記載されるとわかりやすいと思います。
19	(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 消費者提言委員会		Ⅰ	62	(2)	①	ア 特定商取引法等の執行強化等 「お試し」「モニター」という広告を見て定期購入と気づかず申し込んだら定期購入だったという相談が消費生活センターに多く寄せられています。初回価格が2回目以降に比べて特に安く設定されていることから、多くの購入者は2回目が届いて初めて定期購入と気付くわけです。広告に、定期購入の取引条件を初回価格と同位置に表記するよう、ガイドラインに示してください。
20	(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 消費者提言委員会		Ⅰ	145	—	⑥	コ 模倣品被害の防止 ネット通販で、ブランド品が並行輸入で安く購入できると誤認し注文したら、偽ブランドだったという相談が消費生活センターに多数寄せられています。支払い方法が代引きに限定され、支払いをした配送業者に模倣品である事を理由に、返金返品を求めても対応されない。送り状には、国内の関連業者の名前がありますが、電話が通じないことが多いです。海外事業者からの模倣品輸入に、関連通関業者も特商法の法令遵守の対象となるような法制度を求めます。

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。)	意見					
			対象箇所 (ページ以外はブルダウリストから選択してください。)					
			章	ページ	項目	項目名	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。)	
21	(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 言委員会		I	95	—	②	セ美容医療 サービス等の消 費者被害防止	エステティックサロンで使われている美容機器を消費者自身が操作するセルフエステによる危害の相談が消費生活センターに寄せられている。自分でHIFU(ハイフ 機器高密度焦点式超音波)を操作して熱傷を負うケースもある。規約には、使用方法を守らずに事故が起きた時は免責する規約がある場合もある。そもそもHIFU機器は、個人に操作をさせる機器ではないことから、セルフエステで取り扱う機器について、統一した基準が必要と思われる。セルフエステは、特定商取引法の継続的義務に該当せず、中途解約の適用がない。セルフエステは、賃貸しやレンタル業という扱いもあることから、美容医療ではない。しかし、危害が発生しやすいサービスとして、法による整備を求めたい。
22	(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 環境委員 会・消費者提言委員会		II	10	(2)	①	脱炭素社会づく りに向けたライ フスタイルの変 革	再生可能エネルギーの選択や、省エネルギーの実践、電力・ガスの自由化など、消費者自らが行動を選択するとともに脱炭素や資源循環などに熱心に取り組む事業者を後押しできる環境が整いつつあり消費者の役割は大きくなっている。消費者の行動変容を促すという視点を、消費者に関する施策に入れることが重要。以上を踏まえ、担当省庁に国土交通省、経済産業省、そして消費者庁を加え、KPIに「新築の省エネ基準適合率」、「新築におけるZEH率」、「断熱リフォームの推進状況」などを加えることを提案します。