

## 2030年温室効果ガス半減にむけて、NACSは何をすべきか

環境委員会委員長  
村上 千里

2021年は、エネルギー基本計画および地球温暖化対策計画の改定プロセスを通して、2050年カーボンニュートラルに向けた政策が広く議論された年でした。そして11月に英国で開催されたCOP26（気候変動枠組み条約第26回締約国会議）において、日本は2030年の温室効果ガスを2013年度比で46%削減することを約束、更なる高みを目指すとして宣言しました。この約束を守るべく、2022年は行動を始める年にならなくてはなりません。

NACS環境委員会では、脱炭素社会に向けて消費者はどのような行動変容を起こすことが期待されているのかを学ぶ「カーボンニュートラル講座」を開催してきました。「住まい」では、住宅の断熱性能強化や太陽光発電の設置、省エネ家電や再エネ電気の購入などを推進すべき、「食」では、地産地消の推進や食品ロス削減もさることながら、肉食を減らすことが重要と学びました。「移動」では、自動車や公共交通機関の電動化と電気の脱炭素化、自家用車がなくなるとも不便なく暮らせるまちづくりやシェアリングサービスの普及などが必要とされています。

しかしながら、このような変化を消費者だけで起こすことは不可能です。環境に配慮した商品やサービスがもっと増えること、環境への負荷や配慮がきちんと表示されること、CO2排出という社会コストが商品の価格に反映される仕組みを作ることなど、企業や行政による取り組みが同時並行で進んでいく必要があります。

NACSとしては、このような社会の変化を生み出すべく、消費者啓発の場、および企業や行政との対話の場をつくっていくことが大切だと考えています。

## 北から南から ~消費生活相談・活動の現場より~

伊東 広美(兵庫県)

NACSが毎週末に開催している消費生活相談「ウィークエンド・テレホン」には、世相を反映した様々な相談が寄せられます。私は2020年度から西日本支部大阪相談室に、運営委員として携わっています。

今、最も注目されている相談の一つに、暮らしのレスキューサービスがあります。特に水回りトラブルはテレビで取り上げられたり、有名タレントが自身の被害をラジオで語ったりして、話題になったこともありました。

「トイレが詰まり、ネットに『安心価格3,000円〜』と書いている業者に電話し、修理に来てもらった。作業の途中で『便器を外して機械作業が必要。費用は30万円』と説明された。高額で驚いたが、直らなければ困るので承諾した。冷静に考えると、ネットには

“3,000円〜”と書いていたのにおかしい。”などというご相談が後を絶ちません。事前の表示額と実際の請求額に相当な開きがある場合、修理依頼の時点では、消費者は広告の表示額で契約する程度の意識しかなく、実際に請求された高額な契約をする意思はなかったため、クーリング・オフの主張が可能と考えられます。

暮らしのレスキューサービスは、他にも鍵の開錠、害虫駆除など様々なサービスがあります。トラブル発生の要因として、修理を急いでいること、普段から付き合いのある修理業者がいないこと、修理の知識や相場がわからないことなどが挙げられます。日々の暮らしの想定外の出来事に、まずは冷静になり、必ず複数社の見積もりを取るなどを徹底したいものです。



## ネット取引なんでも110番 ▶▶実施のご案内◀◀

~ネット通販、情報商材、副業紹介、SNSなどなど~

10月2日、9日、16日、23日(土)、10月3日、10日、17日、24日(日)実施

8日間の相談受付件数は東京・大阪合計161件で、その約半数がネット取引の相談でした。ネット通販の相談が最も多く、中でも商品が届かない、事業者と連絡がとれない、という相談が多く寄せられました。返金保証と広告しながら実際は一定の条件をクリアしないと返金されない定期購入の相談、必ず儲かるという広告を見て契約したが儲からない情報商材・副業サイトの相談、トイレが詰まったので低額なネット広告を見て「詰まり解消サービス」を依頼したが、高額な費用を請求されたという「暮らしのレスキューサービス」の相談も入りました。その他、未成年者のオンラインゲームの高額課金、フリマサイトなど多岐にわたる相談が入りましたが、全体を通してデジタルプラットフォーム、ターゲティング広告などの問題点も浮き彫りになってきました。マッチングアプリや出会い系サイトで知り合った異性から勧められた投資話で被害を受けたという相談が多く寄せられたのも今年の特徴でした。



(110番実行委員会)

## インフォメーション



NACS  
ホームページ

### ●消費者教育教材「くらしをよくするヒント集」

NACS西日本支部が、デジタル化や少子高齢化が進む現代社会で、消費者がより良く暮らしていくための知恵を集めたヒント集を作成しました。

1項目1ページで、14のテーマをカバー。国連が定めたSDGsの17の目標にも対応し、持続可能な社会についても分かりやすく説明しています。



### 編集後記

今年の干支「壬寅(みずのえとら)」は、厳しい冬を越えて、芽吹き始め、成長の礎となる年とのこと。コロナ禍を乗り越え、デジタル化に対応するには、自分磨きが必要な一年となることを予感します。(毛利)

今年最も注目すべきは、なんとと言っても4月の成年年齢引き下げでしょうか。個人的には、11月にカタールで開催される、サッカーワールドカップの行方も気になることです。(河嶋)

## 新春特別インタビュー



消費者庁  
伊藤 明子長官

2021年も「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の拡大を受けた新しい生活様式の中で、コロナに便乗した悪質商法への対策等に加え、孤独・孤立化する消費者への対応等ぜひ弱な消費者への対応も求められました。

また、加速するデジタル化の進展を踏まえ、デジタルプラットフォーム上の消費者問題に対応するための取引DPF消費者保護法を創設したほか、アフィリエイト等デジタル広告や食品表示のデジタル活用に係る検討を進めています。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、消費生活相談のデジタル化にも取り組んでいるところです。

SDGs実現に向けた機運が一層高まりを見せる中、消費者庁としては、食品ロス削減等のエシカル消費や、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をより一層推進していきます。

2022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、なんでしょうか。

本年4月、成年年齢が18歳に引き下げられます。「たまされない消費者」、「自ら考え行動する消費者」を育む消費者教育を引き続き総合的・体系的に推進していきます。

本年は、内部通報への対応体制整備等を求める改正公益通報者保護法、詐欺的な定期購入商法対策等を含む改正特定商取引法の一部及び販売預託を原則禁止とする改正預託法、取引DPF消費者保護法が施行となるため、着実な運用を図っていきます。

昨年、消費者契約法や消費者裁判手続特例法に関する検討会で報告書が取りまとめられ、現在、法制的な検討を進めているところです。ともに早期の法案提出を目指しています。

更に、引き続きデジタル社会への対応など消費者の安全・安心の確保等に向けて、取り組んでいきます。

私事では、今年は年女です。新たに生まれ変わったつもりで、頑張ってください。



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  
河上 正二会長

2021年も「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。

令和に入ってから、コロナ禍をはじめとして、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。災害は、誰の足下にも同じように降りかかりますが、結局は弱い立場にある人々を沢山苦しめます。

こんなときこそ、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、私も覚悟を新たにしています。

2022年にNACSとしてとくに力を入れて取り組むべきことは何でしょうか。本年4月からは成年年齢引き下げ等、大きな時代の変化の中で、



経済産業省  
畠山陽二郎 商務・サービス審議官

2021年も「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の世界経済・社会に与えている影響の大きさを見て、改めて感染症の恐ろしさと対策の難しさについて思い知らされました。新型コロナウイルス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。2021年に入ってから、緊急事態宣言の期間が長く続き、国民の皆様への安全・安心を脅かす出来事が様々起きた中で、国民生活を支えるために経済産業省が果たすべき役割の重要性を改めて強く認識しました。

2022年に経済産業省がとくに力を入れて取り組もうとされていることは何ですか。

社会経済活動の円滑な再開のため、国民や企業の皆さんの不安を解消し、経済活動が行える環境を整えるべく、引き続き、影響を受けた事業者などへの支援・サポートや、ワクチン・治療薬の国内開発・生産の実現に向けた取組等、新型コロナウイルス感染症への対応に取り組んでいきます。また、「成長と分配の好循環」と「コロナ後の新しい社会の開拓」をコンセプトとした新しい資本主義の実現を目指して行く中で、生活者にとって身近な、健康・医療分野の競争力強化や、教育分野を始めとする「人」への投資を進めるとともに、商取引の適正化、サプライチェーンの効率化など、国民生活を支える基盤維持にもしっかりと取り組んでいきます。また、2025年には、「未来社会の実験場」をコンセプトとして大阪・関西万博が開催されます。多様な価値観が交流しあい、新たなつながりや創造を促進していく万博の実現に向けて、準備を進めてまいります。



制度的改変も更に進みます。消費者自身、たくさん学ぶべき必要があります。特に成年年齢引き下げには、十分注意する必要があります。若い人たちの、軽信性、経験不足、精神的脆弱性につけ込まれて、新たな市場での食いものにされないためにも、われわれがセーフティネットをきちんと張ってやる必要があります。

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NACSの大切な仕事と考えます。

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。

毎年のことですが、①健康一番・原稿二番、②体重3キロ減、③一日七千歩、④体質改善による薬からの脱出を目標に頑張りたいと思います。

# 2021年NACSが選ぶ消費者関連 **10大トピックス** 解説

恒例の「NACSが選ぶ2021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。皆さま自身の考える10大ニュースと、比較してみてください。  
(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  | カーボンニュートラルへの動き加速、COP26開催される | 10/31～11/13、英国グラスゴーで開催された国連気候変動枠組条約第26回締約国会議(COP26)では、「2100年の世界平均気温の上昇を産業革命前に比べて1.5度以内に抑える」との目標が盛り込まれた合意文書が採択されました。各国には、脱炭素に向けた一層の強化対応が求められています。                    |
| 2  | デジタル庁創設、行政のデジタル化進む          | デジタル庁が9月1日に発足し、行政のデジタル化が進められています。書面・押印・対面の抜本的見直し求められており、消費生活相談でもデジタル社会に即した体制への刷新が急がれますが、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現が大切です。   |
| 3  | 特商法改正・預託法改正                 | 改正特商法・預託法が6月16日に公布され、送り付け対策は7月6日に施行されました。なお、詐欺的な定期購入商法対策は公布日から1年以内、契約書面の電磁的方法による提供は2年以内に施行とされています。また、預託法では販売を伴う預託等取引が原則禁止されることになりました。                               |
| 4  | デジプラ法を消費者庁が立法               | ネット通販で「商品が届かない」「偽物だった」などのトラブルが増えるなか、取引デジタルプラットフォーム(オンラインモールなど)に「消費者の要望により必要な範囲で販売業者の情報を開示請求できること」などを盛り込んだデジプラ法が成立し、5月10日に公布されました。                                   |
| 5  | コロナ禍続く                      | 変異株の到来で、日本は第3波～第5波に見舞われました。ワクチン接種開始時には電話が繋がらない、高齢者がオンライン予約できないといった事態も発生。また飲食業等長引くコロナ禍に苦しむ業種がある一方で、通販業界は巣ごもり需要で活況を呈しました。   |
| 6  | 暮らしのレスキューサービスに関する悪質商法が横行    | 「950円～修理」など格安広告を見て来訪要請したら高額請求されたという、トイレの詰まりなどのトラブルが相次いでいます。消費者が訪問を求めた場合はクーリング・オフが適用されないこともあり、解決が困難でしたが、8月に消費者庁は消費者がもとも高額な契約をする意思がなかった場合は、特商法の適用除外に当たらないという解釈を示しました。 |
| 7  | ガソリン、食品等の値上げで消費者悲鳴          | 秋以降、ガソリンの価格が毎週のように値上がりしてニュースとなりました。また小麦粉、食用油等の原料価格の上昇に伴い、食パン、パスタ、コーヒー、マーガリン、冷凍食品などにも値上げが波及。コロナの影響に加え、さらなる打撃を家計に与えています。  |
| 8  | 銀行システムで大規模システム障害発生          | メガバンクの一角でATMが停止したり、全店舗での入金や振込などの手続きができなくなる等のシステム障害が年間8回も発生。「絶対」と信じられてきた日本の銀行の決済システムに対する信頼感が揺らぎました。  |
| 9  | スマホ料金の見直し、契約形態の多様化進む        | 「第4のキャリア」の新規参入や政府介入もあり、国際的に割高と言われてきた携帯電話料金の引き下げが急ピッチで進みました。10月には端末を自社の回線でしか使えないように制限するSIMロックが原則禁止となり、消費者が端末と回線の組み合わせを選べる時代へ。  |
| 10 | SDGSが家庭にまで浸透 エシカル消費への関心高まる  | SDGs(持続可能な開発目標)の認知が広まり、人や社会、環境に配慮した「エシカル消費」への関心が高まっています。「おいしいめやす」「てまえどり」「サステナブルファッション習慣」など、消費者・事業者・行政との連携・協働が進められています。  |

## 2年目に入った新未来創造戦略本部

消費者庁審議官(新未来創造戦略本部長) 日下部英紀



消費者庁新未来創造戦略本部は、2020年7月に恒常的な拠点として徳島に設置され、約1年半がたちました(試行期間も含めると4年半)。戦略本部は、全国展開を見据えたモデル事業、調査研究、国際シンポジウムといった新たな国際業務を実施しています。ここでは簡単に戦略本部設置後の主な成果をご紹介します。

最近の若者は電話をしないことから始めたSNSを活用した消費者相談の実証実験では、昨年度に徳島県と広島市で試行した結果、若者のみならず40、50代からの相談も一定数あるなど新しい発見がありました。今年度は、兵庫県、和歌山県、京都府、広島市で試行するほか、徳島県は自立し、県の業務として11月から本格導入されました。

また、消費者教育教材「社会への扉」は特別支援学校には難しいということで、特別支援学校向け教材として、文科省の協力を得ながら、学習指導要領にも沿った内容で、レベルに応じてカスタマイズできる教材を作成し、今年度は各地の支援学校で実際に活用しています。

消費者志向経営については、消費者志向経営自主宣言企業が、愛媛県では県が力を注いだことで10月末現在42社となり、徳島も巻き返して54社となりました。昨年まで0だった香川も9社となるなど、全国243社のうち四国が108社となったところです。

サステナブルファッションの推進については、シンポジウムを2回開催するなど、戦略本部としても最近力を入れていきます。そのほか、見守りネットワーク構築、食品ロス削減をはじめ多くの事業を展開しています。また、研究については、経済学者、教育学者、医者、法学者、データ解析専門家など多くの有識者の協力を得ていくつかのプロジェクトを実施中です。

国際シンポジウムも、3月に東南アジア4カ国と、12月には中韓とオンラインで開催しました。コロナ禍で外国と行き来は難しいですが、今後も工夫して開催していきたいと考えています。

今後も多くの成果を生み出し、皆さまにも成果をお示しできるよう努めてまいります。

## 預託法の2021年抜本改正

全国ジャパンライフ被害弁護団連絡会代表 弁護士 石戸谷 豊



2021年には、預託法が抜本改正されました。預託法の制定は1986年ですので、35年ぶりの大改正ということになります。豊田商事事件の再発防止のために制定された法律ですが、当初からこれでは被害防止はできないと批判されていた法律です。実際、その後、安愚楽牧場事件やジャパンライフ事件など豊田商事事件を超える大型被害が続発してききました。

法改正に至るまでには紆余曲折がありましたが、河上正二会長を委員長とする「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」の画期的な報告書(令和2年8月19日)を受けて、消費者庁が販売預託商法を原則禁止とする法案を練り上げ、国会提出となったのです。

この過程で、NACSのオンライン学習会に多数の参加を頂いて、この種の悪徳商法が日本で暗躍する制度的背景を話すことができました。そこで、学習会への参加者の皆さんに、課題となった問題が国会でどう議論されて、法律が出来がっていくのかをYouTubeで配信することを思い立ちました。審議は長時間ですので、当日の審議のポイントを10分程度にまとめて動画にアップするという発想です。実際始めてみると、マスコミに乗りにくい分野では、YouTubeは活用の余地が大きいと思います。空き時間で気軽に見ることができるうえ、文字情報よりも雰囲気伝わりやすいという面もあります。消費者問題は相当に多様化し、専門化していますので、得意分野の最新情報を発信する人が増えれば、取り組みも活性化すると思います。振り返ると、消費者分野もオンラインをフル活用する段階に入ったという印象です。この流れで、特商法の5年後見直しの取り組みに向けて、YouTubeでマルチ商法などを連載で取り上げますので、空き時間にでもご覧ください。それでは本年もどうぞよろしく。

## 日本規格協会標準化貢献特別賞を受賞しました

令和3年度日本規格協会標準化貢献賞において、NACSが標準化貢献特別賞を受賞しました。これは、2001年度以降、標準化セミナーを継続して実施していること、「標準化のタネ探し活動」等を通じて消費者の立場から標準化提言を行うことのできる人材を育成し、JISやISO/COPOLCO(消費者政策委員会)に多くの委員を派遣していることなどが評価されたものです。



10月8日(金)に表彰式がオンライン開催され、永沢裕美子副会長がNACSを代表し表彰を受けました。

NACSでは今年度、消費者視点での規格開発提案、開発審議における消費者の参画、一般消費者への標準化普及啓発といった社会的要請にお応えべく、標準化委員会を新設いたしました。委員会発足年の受賞を励みとし、さらなる活動の充実を図ってまいります。

## 消費者委員会委員のNACS大石副会長に聞く

2期目を迎えた大石副会長に消費者委員会での活動報告と今後の抱負を伺いました。

### Q1: 1期目の消費者委員会での活動

NACSの強みである消費者と事業者の橋渡し役としての期待を、活動の中で都度実感しました。消費者は、事業者の問題点を指摘するだけでなく、改善に向けた提言や、社会に貢献する事業者を評価・応援することで消費者自身の行動も変化し、持続可能な社会につながると発言してきました。特にSDGsの観点から、エネルギーや環境に関する事業者、消費者、行政の協働の必要性について、消費者基本計画や工程表に、多少は書き込むことができたと思っています。また、特商法等における書面の電子化については大きな議論を経て委員会として「建議」を提出しました。

### Q2: コロナ禍での委員会活動

対面からオンラインによる会議となったため、以前より委員間の意思疎通が困難となったことは残念でした。しかし、その反省

から、自主的に意見交換のためのオンライン会議を実施するなど、デジタル時代における消費者委員会の進め方、また消費者委員会の存在意義について見直すよい機会になったと思います。

### Q3: 2期目の抱負

まず、書面の電子化に向けては、消費者庁が立ち上げた検討会を今期の委員会でもウオッチし続け、必要に応じ意見等を出していきたいと考えています。また、2022年4月からの成年年齢引き下げに対しては、まずは広報に力を入れ、消費生活センターに寄せられる相談等を分析し、課題を整理し意見を出していきたいと思っています。また、コロナ禍で生まれた格差を是正することも大きな課題になっており、オンライン等を活用して全国のさまざまな団体や人々と意見交換を行い、提言や建議に結び付けたいと考えています。

今後も、消費者行政全般の監視役としての役割を果たせるよう、一層、頑張りたいと決意を新たにしています。