

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

(別紙様式)

令和4年4月6日

意見 No.	氏名 ・ 法人名	意見				意見(複数の箇所にご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。)
		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	
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 環境委員会・消費者提言委員会	全体	-	-	-	持続可能な社会、脱炭素社会の実現を目指して消費行動を変えていく取り組みは、II(1)(2)(3)に記載されていますが、(2)の担当省庁については環境省、経済産業省、農林水産省となっており、消費者庁の記載がありません。消費者庁はこれら事業者の取り組み情報を消費者につなぎ、理解者を増やしていく役割を担うべきと考えます。
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 環境委員会・消費者提言委員会	全体	-	-	-	本行程表における食品・食料に関する記述は、食品表示と食品ロスに関するもののみですが、国際市場における穀物価格の上昇傾向をふまえると、消費生活を考える上で食料自給率の向上は喫緊の課題であると考えます。穀物市場価格の高騰は、世界的な飼料需要の拡大や悪天候による不作の増加等が原因であり、ロシアのウクライナ侵攻によりさらなる高騰が予測されています。日本の食料自給率の低さはすでに何十年も課題として挙げられています。国際市場の影響を受けにくい食料生産と需要のあり方について、今こそ国として検討し、その実現に向けて農林水産省と消費者庁は連携して取り組む必要があると考えます。
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	5	①	事故の未然防止のための取組 エ 子供の不慮の事故を防止するための取組	子ども安全メールfrom 消費者庁を活用しています。が、どこかで事故発生後の情報は、事故数拡大防止には有効ですが、未然防止策を検討いただきたいと常々痛感しています。今回、痛ましい事故情報からの警告KPI 今後の取組み欄に記載の「子どもの事故防止週間」を設定し、集中的な広報活動を行う。をまずは早急に実現させてください。加えて、試買テストなどを充実して事故未然防止策を早急に検討してください。
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	49	(1)	④エ 食品安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	食品の安全性について、具体的にどのようなリスクに注目すべきなのか示してください。製造過程ではHACCPに沿った衛生管理、放射能や添加物・残留農薬などが考えられますが、特にゲノム編集食品の安全性に関するリスクコミュニケーションも進めて欲しいです。ゲノム編集食品の安全性は確認されておらず、DNAや染色体などに想定外の変異が起きる可能性もあると聞いております。安全性に不安はないのか、新たな研究成果などに基づいた情報も示していただき、消費者が正しく理解できるようにしてください。
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 食生活委員会・消費者提言委員会	I	50	(1)	④	KPIが意見交換会等における参加者アンケートの理解度になっています。こうした意見交換会にはある程度知識もあり意識の高い人が参加することが多いとも考えられ、高い理解度となっているのではないのでしょうか。実施された意見交換会やシンポジウムなどはデータに基づき信頼性が高いと思いますが、今後の取組として、こうした意見交換会に多様な消費者に参加してもらうための取組も必要ではないでしょうか。
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	I	68	(1)	① ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応	消費者が合理的判断ができない状況で、事業者からの不当勧誘を受けて契約した場合の取消権を設けていただきたい。消費者の判断力や心理状態に着目したつけ込み型の勧誘は、消費者契約法の主旨から見て、困惑型類型の不退去、退去妨害と同等に扱われるべきだと思います。高齢者や若年成人の増加、障がい者の知識経験判断の不足による契約について、多角的な判断で、合理的な契約でない脱法的な消費者契約は、取消権を設け、消費者被害救済に役立つ法律にすべきと思います。
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 金融委員会・消費者提言委員会	I	81	(2)	② ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進	KPIを、対応関係を明確にした上で金融庁に対し報告を行った事業者数に変更した点は評価するが、採択した事業者に対して対応関係を明確にした上で金融庁に対し報告を行った事業者数の比率の数字もKPIとして開示していただきたい。(理由)消費者には全体が見えていないので、どの程度の比率か、その進捗度を理解するには、パーセンテージが望ましいため。
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 金融委員会・消費者提言委員会	I	81	(2)	② ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進	KPIIについて、原則の採択率について、各業態別の達成比率を開示することはできないか？すでに100%に達しているのか？(理由)そうでない業態があるのかどうかを知ることが、どの分野に対して消費者対策をしていくべきかが見えやすくなると思う。
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 金融委員会・消費者提言委員会	I	86	(2)	② オ 投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等についての対応	KPII「新規登録者数」を挙げているが、消費者被害を防止する目的のKPIであり、この分野での被害が多い実情に鑑みると、この項目をKPIIにするごとの意味が何かの説明が欲しい。
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 金融委員会・消費者提言委員会	I		(2)	② オ 投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等についての対応	KPIとしては、この業態が個人(消費者)から、投資型CFでしか資金調達をしなくてはならない事業者に対してどの程度の資金調達をしているのか等を数値として示して、成長分野へ家計の資金調達にどの程度貢献できているのかを定点観測していくべきではないのか。この業態の育成と消費者の不利益を定期的に利益衡量できるようなKPIを設置すべきである。

意見 No.	氏名 ・ 法人名	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。)				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。)	
		章	ページ	項目	項目名		
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 金融委員会・消費者提 言委員会	I	86	(2)	②	オ 投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等の定義について確認したい。2021年にソーシャルレンディングと称する大手CFが行政処分を受けたはずであるのに、令和3年度の行政処分数が0とある。そうであるとする、投資型CFにソーシャルレンディングは含まれないことになる。そうであるならば、ソーシャルレンディングという別項目を立てるべきである。	
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 金融委員会・消費者提 言委員会	I	86	(2)	①	—	消費者トラブルの絶えない第2種金融商品取引業者について独立した項目を新設し、登録事業者数と行政処分数、そして、被害防止に向けて金融庁などがどう動いているかを示すためには、一般消費者への注意喚起を何件発したか等をKPIとするとういとお考え。
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	I	96	(2)	②	サ 住宅リフォーム等における消費者保護	住宅リフォーム事業団体登録制度の登録団体その事業者の数がまだまだ少ないように感じます。まだまだ消費者は登録事業者以外の事業者にリフォーム依頼を行わざるおえない現状と考えます。見積書や工程表の提示がないまま工事が行われることに不安を感じることがあります。登録団体に属していない事業者に対しても、業務の適正な運営の確保の施策をお願いします。
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	I	102	(2)	①	セ 美容医療サービス等の消費者被害防止	消費者がエステ機器を操作するセルフエステは、人体に影響を及ぼすリスクを分らないまま、自分で機器を操作すると事故につながる危険がある。脱毛や美顔に関心がある若年層が利用することが多く、フランチャイズによる店舗が急速に増えている。セルフエステは、貸しやレンタルとみなされることもあり、特商法に該当せず、クーリング・オフや中途解約規定が適用されない。脱毛などエステに関心がある若年成人は、成人年齢引き下げにより、18歳以上は親の同意なしに契約を行う事ができるようになり、契約トラブルが増えることも想定される為、法整備が必要と思われます。
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 環境委員会・消費者提 言委員会	I	108	(2)	②	チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	電力小売ガイドラインには、販売する電力の電源構成や非化石証書の有無、CO2排出係数などの記載を「望ましい行為」としていますが、開示している小売事業者は半数に満たない状況です。(監視等委員会制度設計専門会合2022年3月24日資料)国際情勢の不安定化によるリスク軽減に向けたエネルギー自給率の向上、脱炭素社会への転換に向けた再エネ大量導入も視野に、消費者が適切な電気を選ぶことができるよう、表示の徹底を実施すべきです。また、KPIとして、適切に表示している事業者100%を設定することを望みます。
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	I	123	(2)	⑤	食品表示による適正な情報提供および関係法令の厳正な運用	ゲノム編集技術による食品の規制はなく、表示もありません。不安を持つ消費者も多い中、表示がないために、ゲノム編集された食品とそうでない食品を購入時に選択することはできません。ゲノム編集された食品かどうか、本当に科学的な判別はできないのでしょうか。まずは事業者の届け出を義務とし、ゲノム編集された食品であることを表示するべきと考えます。
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	I	149		⑥	コ 模倣品被害の防止	模倣サイトで商品を注文し、個人名の銀行口座に前金で振り込んだ結果、サイトと連絡が取れなくなる相談が消費生活センターに多く寄せられている。多くのサイトは、特商法表記が不完全であるにも関わらず、申し込み者は、表記の不備に気づかずに送金してしまう。被害回復に向けて、被害者からの警察への通報により、銀行口座の閉鎖を銀行が速やかに行えるような警察と金融機関の連携が図れないものか。消費者から警察にサイト名を申告できるホットラインを開設して欲しい。
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 消費者提言委員会	I	171	(2)	⑨	キ 個人情報保護法の適切な運用	個人情報保護法の適切な運用に加え、プライバシー情報についても生活者の人権を守る観点から、施策が必要と考えます。街中のカメラ、家庭内においては家電の使用状況など様々な日常生活における生活データが本人の知らないうちに取得されていることのないようにして欲しいです。
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	199	(4)	①	① 消費者団体訴訟制度の推進	特定適格消費者団体は全国で4団体しかありません。消費者団体訴訟制度を維持する為に、消費者被害情報情報が集まる国民生活センターなどの連携や、特定適格消費者団体の補助金交付など、団体の活動を支える環境整備をして欲しいです。
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	175	(3)	①	① 成年年齢引き下げを見据えた総合的な対応の推進	令和3年実績では、成人に達する者とその親世代エアターゲットとする成人年齢引き下げの注意点について、大規模なキャンペーンを実施したとあるが、実際にはあまり周知されていないようである。令和3年3月の消費者委員会主催のシンポジウムにおける、学生のパネラーからもその旨報告があった。成人年齢引き下げは本年4月1日をもって施行されたが、今後さらなる周知の徹底、学校、職場などの消費者教育の推進をお願いしたい。
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 食生活委員会・消費者 提言委員会	II	5	(1)	①	食品ロスの削減に関する法律に基づく施策の推進	「今後の取組予定」について、消費者庁の最後の行に「食品ロス削減推進パートナー」の育成が記載されていますが、具体的な目標はどのようになりますか。施策概要3ページに地方公共団体に説明会を行ったことが書かれていますが、地方公共団体との連携により期待される目標又は効果の記載が必要と考えます。

意見 No.	氏名 ・ 法人名	意見				
		対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストから選択 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。)
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 消費者提言委員会	Ⅱ	23	(2)	⑥ 各種リサイクル法等の普及啓発	特に容器包装プラスチック、製品プラスチックの分別や回収について啓発を進めてください。今年から施行されるプラスチック資源循環促進法では素材としてのプラスチックの再利用が対象になっています。プラスチックを使用した製品の廃棄物も回収されることになり、適正な分別と回収が求められます。消費者も分別の基準などをきちんと理解し、守っていかねばなりません。再資源化のためには正しく分別されることが必要で、他の材質が混入するとマテリアルリサイクルなどが難しくなります。消費者に分かりやすい識別マークや記号などを工夫して、容器包装プラスチックとの違いや、回収されるプラスチック製品の見分けができるようにし、回収、分別処理が適正に行われることが必要です。市町村におけるプラスチックの分別収集については、今までは地域によって差が見られます。環境省と共に、国で統一された分別回収の基準を明確にし、地方自治体ごとの違いをなくすようにしていただきたい。消費者へのそのような普及啓発を広げていくことが、海洋プラスチックごみの減少にもつながると思います。
23	(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	38	(4)	① ① 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進	労働者における認知度の令和6年度までの目標値が低いのではないのでしょうか。意識調査の回数を増やすことで法律の存在を知ることにもなり認知度は確実に上がると考えます。市区町村の窓口設置率も早期に100%になることを望みます。中小企業は資金・人員などの不足から設置が進まないことが予想されます。それを補う意味でも自治体の窓口の整備を進めて欲しいです。
24	(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	5	(1)	② ② 「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	改訂では「消費者がAIを賢く活用する方策の周知啓発」がデジタル化に対応した消費者教育の普及啓発の推進の中に盛り取り込まれました。検討会やパンフレットの作成、デジタルツールを使った啓発の取組に加え、AI・IoT機器・サービスを提供する事業者からの啓発活動も重要と考えます。
25	(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	42	(1)	② 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	取り組み内容がデータを利活用する側からの物が多いです。データを利用される側の視点に立った取り組みも必要ではないのでしょうか。PHRの利活用は、誰が何をどこでどのように利用するか透明性がデータ提供者に理解されなければ、今後のデータ利活用の発展はないと考えます。
26	(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	42	-2	① ① 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	患者が安心して医療データを提供するためには、担当省庁を厚生労働省だけでなく、個人情報保護管理の専門省庁も加えていくべきと考えます。
27	(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	51	-2	② ② 高齢者に向けたデジタル活用支援の推進	オンラインによる行政手続きが進む中、高齢者が携帯ショップなど身近な場所で相談や学習を行えることは、高齢者にとって有益なことと思われる。今後さらに多くの高齢者が気軽に活用できる場を提供して欲しい。
28	(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 金融委員会・消費者提言委員会	Ⅳ	IV23	(1)	⑥ ⑥ 金融経済教育の推進	KPIとして①関係団体と連携した大学での授業の実施を設定しているが、実施校が令和2年度13、令和3年度8校では、全く実施できていないという評価になってしまう。全国の大学数に比べて、あまりに意味のない数字であり、KPIを再考されるべき。この数字を一般消費者はどう評価するかを考えてKPIを設定すべきである。
29	(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 金融委員会・消費者提言委員会	Ⅳ	23	(1)	⑥ ⑥ 金融経済教育の推進	KPIとして、金融庁の金融経済教育に関連したWebページ等のビュー数やダウンロード数を掲げてはどうか。