

NACSは6つの原則を掲げて、消費者志向経営を推進するための活動をしています。「消費者志向経営」という「顧客満足（CS）」「お客さま第一」など、自社商品等に対するお客様の不満や苦情に的確に対応して顧客満足の向上により利益につなげることと思われがちですが、現在の消費者志向経営はそれだけにとどまりません。

2015年、国連で採択されたSDGs（持続可能な開発目標）には「持続可能な生産・消費」が挙げられ、消費者教育推進法には、公正で持続可能な社会である「消費者市民社会」を目指した消費者教育が謳われています。消費者は表示の偽装や製品の安全性、悪質商法などの多様な消費者問題にさらされる一方で、持続可能な社会に参画する消費者として、安くて便利な商品の裏側にある、途上国の劣悪な労働条件や資源の枯渇、環境負荷などの社会課題に配慮した消費行動が期待されています。組織は、消費者の利益をどう考え、どのような社会を目指し、組織の責任をどう果たすかなどについて情報開示し、開発した商品等や経営活動に対する消費者の共感を得て、共に持続可能な社会を目指すことが求められています。

消費者志向推進委員会では、消費者志向NACS会議の開催を通じて、組織の消費者志向経営を推進・啓発していきたいと考えています。2022年度は、12月11日（日）に「消費者に多様で自由な選択を可能とする広告・表示とは」と題して開催しました。



北から南から ~消費生活相談・活動の現場より~

池見 浩（東京都）

私は、東京都内2か所の消費生活センターに勤務しています。一つは23区内で小さな町工場が多く、BtoBの相談に対応するケースも多い。もう一つは郊外の小さな市で、都心で働く世代が多い反面、高齢化率が高い里山地域も点在し、地域によって相談内容の傾向に特徴があります。

ある日、その里山地区に住む独居高齢者から、「健康食品を買えと頻りに着電する」と悲痛な声で電話がありました。聞けば、強引な電話勧誘で一度購入した後、「注文品を送る」と、断っても15分おきに着電し、今日その商品が届くという。家族には知られたくないと憔悴している本人に、電話の助言で対処する力はありません。近所で話せる人を尋ねると、年に2~3回訪ねてくる民生委員でした。その民生委員に事情を説明し、急ぎよ訪問していただいた。民生委員の携帯へ、固定電話の線を引き抜き、届いた荷

物の送り主の確認と受取拒否をするように助言し、対応していただいた。その後、民生委員は本人同伴でセンターに来所。私から業者に電話し、最初の購入分は契約書面不交付でクーリング・オフ権を行使して返金され、再勧誘も止まりました。民生委員が本人と娘を橋渡しし、娘が実家をより多く訪れるようになって本人の笑顔が戻ったと、後日教えていただきました。

消費生活センターだけでは救えないケースが多くあります。私はこの経験を活かし、両方のセンターのみならず、さまざまな啓発場面で、地域の普段からの声かけと見守り・連携がいかにか大切かの「実感」を伝え続けています。



ネット取引・デジプラなんでも110番

実施のぞ報告

~アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、旅行・飲食店予約、デリバリーなどなど~

10月1日、8日、15日、22日（土）、10月2日、9日、16日、23日（日）

10月毎週末の全8日間、アドバイザー弁護士に高木篤夫氏を迎え、東京・大阪で実施した「ネット取引・デジプラなんでも110番」は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、昨年同様10月のWET（ウィークエンド・テレホン）と同時開催されました。相談受付件数は、大阪相談室・東京相談室の合計で83件でした。10代から30代の相談が30%を占め、相談内容は多岐にわたっています。ネット通販の相談は83%（デジタルプラットフォームを含む）と多く、定期購入、サブスクリプション、詐欺サイト、情報商材、副業等の相談がありました。

その他、ショートメッセージやメールによる架空請求の相談も多数寄せられました。また、SNSをとおして安易に契約したが、業者名や連絡先が不明というケースも散見するため、特に若年層に向けた消費者教育、啓発の重要性を感じました。110番に寄せられた相談は、問題点の抽出、分析を行い、併せて法整備に向けた関係機関への意見・要望、消費者への啓発のため、報告書を2022年12月に公表しました。

（110番実行委員会）



インフォメーション



NACS ホームページ

公開講座のご案内 NACS×産業人材研修センター共同事業

●グローバル化・多様性社会において大切なこと ~市民・生活者・消費者として~

開催日時：2023年1月29日（日） 13：30～16：05

講師：ウスビ・サコ氏（京都精華大学 全学研究機構長（前学長））

開催場所：ウインクあいち1301会議室（オンライン視聴も可能）

●Withコロナ時代の新しい地域社会 ~まちづくりと消費者の役割り~

開催日時：2023年3月4日（土） 14：00～16：00

講師：足立 基浩氏（和歌山大学 副学長 教授）

開催場所：大阪産業創造館4F イベントホール（オンライン視聴も可能）

※両講座とも、詳細はNACSホームページでご確認ください。

編集後記

昔から「卯」という字は「門」が開くことになぞられて、新しい事の始まりを意味するそうです。コロナ感染拡大による行動制限が大きく緩和されWithコロナの幕開けでしょうか。社会がより良い方向に転がるように期待します。（丸山）

コロナ禍の3年間、娘の身長は20cm伸びました。飛躍のうさぎ年らしく、ここ数年停止していた社会も動き出す兆しを感じる2023年。出来ないを言い訳にしないよう、私たち大人も、アップデートし続けたいです…体重ではなく！（山地）

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

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F TEL. 03-6434-1125 FAX. 03-6434-1161

編集責任者 永沢裕美子 広報委員長 山地理恵

新春特別インタビュー



消費者庁

新井 ゆたか 長官

消費者庁長官に就任されて半年になります。この間、特に印象に残ったことがありましたら、教えてください。

就任に際し、国民全員が消費者であり、消費者問題を国民の生活の公共のためと捉えたいと考えました。実際に取り組み始めると、消費者問題の射程は広く、また、その消費者に与える影響の大きさから対応時の緊張感が高く、改めて消費者庁の責務の重要性を実感いたしました。

特に、靈感商法等の悪徳商法の被害への対策検討については、被害の広がりや深刻さ等から、スピード感ある対応が求められ、極めて短期間の間に、実態把握、対策検討等を実施いたしました。

また、その検討等を含めこの半年間の取組を通じて、実態把握、課題認識のための、消費者ホットライン「188（いやや）」等を通じて得られる消費生活相談情報の重要性を再認識しました。

2023年に、消費者庁としてとくに力を入れて取り組もうとされていることを教えてください。

靈感商法等の悪質商法による被害救済・再発防止のための対策については、昨年の検討も踏まえ、総合的かつ実効的なものとなるようしっかり取り組んでまいりたいと考えています。

また、表示の適正化に向けて、景品表示法検討会の議論を踏まえて景品表示法改正案の検討を進め、早期の国会提出を目指します。更に、「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」において、消費者法制や消費者政策の抜本的な見直しを実施します。

加えて、食料安全保障や輸出促進のための国際的な動向を踏まえた食品表示の見直し、デジタル社会への対応、物価高騰に伴う生活関連商品や公共料金の値上げの注視など、消費者の安全・安心の確保等に向けて、引き続き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

2022年において、特に印象に残った出来事、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。

昨年もコロナ渦にあって大変な毎日でしたが、ウクライナへのロシアの侵攻による世界情勢の不安定化や穀物・原油等の値上がりによる物価高と、社会の混乱は私たちの生活を脅かしています。異常気象による自然災害も、多くの人々の悲しみを生み、人々の押し殺された感情の揺れは、大変な事件にも発展しています。こんな毎日の中で、新しい年を迎えようとする、どうしても内向きになってしまいそうです。しかし、こうした時代だからこそ、お互いに支え合って前向きに進んでいかねばなりません。次の世代に、平和で安全な社会を引き継いでいくために、為すべきことは沢山ありそうです。温室効果ガスの削減やSDGsの目標は、私たち一人一人が取り組まねばなりませんし、新しい生活様式を確立して、住みよい社会を構築できるよう頑張らねばなりません。



経済産業省

茂木 正 商務・サービス審議官

2022年において、特に印象に残った出来事、貴省として消費者にお伝えされたいお取り組み等ありましたら、お聞かせください。

前年から引き続き、新型コロナウイルスの世界経済・社会に与えている影響が大きいものの、社会経済活動の正常化が進みつつあります。新型コロナウイルス感染症対策に尽力されている皆様へ改めて敬意を表し、感謝を申し上げます。また、昨年4月には改正民法が施行され、成人年齢が20歳から18歳に引き下げられました。当省でも若年者の消費者被害を防ぐための取り組みを行っており、消費者相談対応の強化、クレジット契約における過剰与信防止策として、クレジット事業者に対する監督・検査の強化等に取り組んでおります。

2023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しょうか。

世界は時代の転換点です。コロナ禍、ウクライナ侵略、気候変動、三つの大きな危機を、物価高騰、サプライチェーン脆弱化の状況の中で乗り越えていく必要があります。危機に直面しながらも、設備投資・イノベーション・人材において日本の将来の芽が出始めています。このような中で、消費に関する民間データを政策立案に活用し、一層の消費者理解を進めることで、データ社会における消費行動に立脚した消費経済政策に取り組んでいきます。また、キャッシュレス決済の更なる普及促進と、クレジットカード決済におけるサイバー犯罪対策強化やフィッシング対策の周知に力を入れてまいります。さらに、2025年には、「いのち輝く未来社会のデザイン」をテーマに、大阪・関西万博が開催されます。大阪・関西万博は、地域の活性化やイノベーションの促進を加速する、絶好の機会です。今後、全国的な機運醸成や会場整備などの取り組みを加速し、「未来社会の実験場」の実現に向けて、準備を進めてまいります。



2023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。

NACSとしても、組織として何ができるかを懸命に考えています。環境問題への対応、若年成人や高齢者に寄り添った啓発活動、制度改正に向けた検討、経済界との双方向的対話など、これまで以上に推し進めていきたいとおもいます。

個人的には、昨年の後半は、靈感商法問題で振り回されましたが、考えてみると人間の不安心理や精神的脆弱性は、なにも一部の方々に特別なものではなく、誰もが抱えている性質なのだろうと思います。自分の判断力や認知能力を過信せず、相手に対する思いやりを持って接する柔軟な姿勢こそが、私たちの耐性を高めるのではないかと考えるこの頃です。

今年1年が少しでも前向きに改善していけるよう、NACS一同、力を合わせて頑張る所存です。皆様のご支援を心から、お願い致します。

2022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2022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	民法改正により、成年年齢が18歳に	18歳、19歳は「未成年者取消権」の適用対象外となり、若年者の消費者被害防止・救済のために、消費者教育の充実及び、法制度整備や執行力強化が求められています。また、消費生活相談でのSNSやAI活用など、デジタル化に向けた取組の加速化も必要とされます。
2	旧統一協会問題で消費者庁が電話相談を実施、対策検討会で対策取りまとめ	安倍元首相殺害という衝撃的事件を発端に、旧統一教会による霊感商法、不当献金、宗教二世への被害等深刻な状況が明らかになりました。これを受けて消費者庁は電話相談窓口を設置。また当会河上会長が座長を務めた有識者検討会が対策をとりまとめ、12月10日には救済新法も成立しました。
3	改正特商法の6月施行と、「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」結成	通販の「詐欺的な定期購入商法」対策として、誤認させる表示に対する直罰化などが規定されました。また、クーリング・オフ通知で電子メール等の送付も可能になりました。特商法では、2016年改正時の「5年後見直し規定」による、抜本的改正が求められています。
4	生活関連商品の値上げラッシュ	ウクライナへのロシアの侵攻による世界的なエネルギー資源の供給不安、米国と日本の金利差による記録的な円安と相まって、電気料金、食料品、日用品等の生活関連商品の値上ラッシュが続いています。負担増は年間の平均消費支出額の約2%に及ぶ可能性があります。
5	KDDIの通信障害等により通信インフラの脆弱性が露呈	7月2日午前1時35分頃から7月5日午後3時36分にかけて大規模な通信障害が発生。原因はメンテナンス作業中の設定ミスによる音声通話システムのトラブルでしたが、その影響は、輸送・金融・交通・電力・医療等々、社会生活の広範囲に及び、甚大な被害をもたらしました。
6	持続化給付金の不正受給相次ぐ	コロナ禍における個人事業者等を対象とした持続化給付金を巡り、6月には巨額な不正受給事件が発覚。中小企業庁の公表による不正受給認定者数は1602者、金額にして約16億2000万円(12月1日時点)に上りました。不正が多発した一因には、SNS等を利用した給付金詐欺も指摘されています。
7	行動制限が緩和され、withコロナが本格化	わが国は、7度のコロナウイルス感染拡大を経験し、その度に様々な体制強化を図ってきました。それらの実戦・経験を踏まえ、これからは、新たな行動制限を行うのではなく、社会経済活動をできる限り維持しながら、平時への移行を慎重に進めて行くこととなりました。
8	知床遊覧船沈没事故、静岡観光バス横転事故で観光の安全性問われる	4月23日、観光船「KAZU I」が知床半島西岸沖に沈没し、26名が死亡・行方不明に。その後の調査で船の安全対策がないがしろにされていた実態が露呈しました。10月には静岡県で観光バス横転による死亡事故も発生。旅行に潜む危険について改めて気づかされました。
9	マイナンバーカードと健康保険証の一体化	現在の健康保険証の新規発行を2024年秋廃止し、マイナンバーカードと一体化した「マイナ保険証」に切り替える政府方針が打ち出されました。社会実装にはカード普及だけでなく、医療機関・薬局のシステム整備が必須となり、利用当事者の立場にたった議論が求められています。
10	子どもや若者が自分らしく成長できる社会を目指す「子ども家庭庁」創設	6月の国会での関連法案成立を受け、2023年4月「子ども家庭庁」が発足します。「子どもまんなか社会」を目指す新たな司令塔は3つの部門で構成されており、子どもに関する政策調整の一元化のほか、「チャイルド・デス・レビュー」の検討や「ヤングケアラー」の問題解決などが検討されています。

消費者問題の観点から令和4年を振り返る

国民生活センター理事長
山田 昭典



国民生活センターの業務は多岐にわたりますが、商品やサービスの取引等に関して、消費者トラブルの未然防止、巻き込まれたトラブルの解決に向けた支援をその根幹に据えて、業務に取り組んでいます。

令和4年の大きな課題は、成年年齢引下げへの対応でした。国民生活センターでは、若者が遭いやすいトラブルを取りまとめて情報提供を行うとともに、若者向けにSNS等を使った配信を行いました。そのほか、SNS・マッチングアプリをきっかけとした詐欺的トラブルや、新型コロナウイルスの影響による売上げ低迷などを口実とした海産物の送り付け商法、ウクライナ情勢を悪用した詐欺やトラブル等による被害の発生・拡大防止のため、注意喚起等を行いました。

また、商品テストを基に、ボール状の磁石の誤飲など子どもの事故に関する注意喚起も行いました。

令和4年の後半には、霊感商法等への対応の強化を求める社会的な要請を受け、消費者庁において「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」が開催され、私も参加しました。この検討会では、霊感商法等に関するこれまでの消費者庁の対応を検証するとともに、消費者被害の発生及び拡大の防止を図るための対策等を検討する観点から審議・提言がなされ、法改正などの動きにつながりました。

今後とも、国民生活センターでは、デジタル化の進展など社会・経済状況の変化に応じて、消費者、事業者、行政当局と協働して、消費者被害の未然防止・拡大防止に尽力してまいります。引き続き、皆様方の御支援・御協力をお願い申し上げます。

18歳の若者を大人として社会に迎え入れるために

京都産業大学教授
坂東 俊矢



2022年4月1日、民法のおとなになる年齢がそれまでの20歳から18歳に引き下げられました。高校を終える前に、未成年者を卒業することになったのです。

この民法改正は、2018年6月15日に参議院で可決、成立しています。その改正法が施行されるまでには、4年近い時間の猶予がありました。それは、この改正が、様々な影響を社会に与えるものであったからに他なりません。18歳で親の同意がなくても婚姻ができます。消費者問題に関わっている人であれば誰だって、18歳、19歳の若者が未成年者取消権を行使することができなくなることで、契約に関する消費者トラブルが増加するのはと懸念します。実際、参議院法務委員会での改正法可決の際の附帯決議には、若者の経験不足につけ込んだ契約の取消権など、若者の消費者としての保護施策を充実する必要が指摘されていました。ただ、私たちはその宿題をまだ提出していません。若者を消費者としての保護するための法律は、いまだ議論の途上です。

さて、若者の消費者トラブルに変化はあるのでしょうか。2022年11月20日、国民生活センターが「成年年齢引下げ後の18歳・19歳の消費者トラブルの状況」という報道発表資料を公表しています。相談件数は、2021年度の同時期に比べて、4849件から5108件とその増加はわずかです。今のところ、若者に対する融資が抑制的で、それがトラブルの急増を防いでいるように思います。一方で、例えば脱毛エステとか医療に関する相談は、昨年度から倍増しています。若者にとって、脱毛や美容医療など「美」に関する契約は、決してハードルが高くはありません。私が大学で実施したアンケートでは、プチ整形であれば18歳の若者が契約をしても、それが尊重されるべきだと考える学生が7割を占めています。

若者が自分の人生を豊かにするために契約を締結することは決して悪いことではありません。ただ、契約がトラブルの種にならないための法や社会のルール作りは、その前提として不可欠な課題です。私たち大人には、若者とのコミュニケーションを大切にしつつ、必要な法やルールを考える責任があり、それは2023年に持ち越された宿題でもあります。

特定商取引法の抜本的改正に向けて

副会長・西日本支部支部長 **樋口 容子**



特定商取引法(以下、特商法)は、2022年12月5日に5年目の見直し時期を迎えることとなり、現状の相談現場で多数を占める「通信販売」「電話勧誘販売」「マルチ取引」等、「特商法」の対象取引について、抜本的改正の必要性が生じてきました。

そこで、NACS及び、全国消団連、全国消費生活相談員協会、主婦連合会、日本消費者協会、全国消費者行政ウォッチねっこの6団体が発起団体となり、「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」を結成いたしました。

今回、私は、この連絡会の代表幹事をお引き受けさせてい

ただいております。2022年10月7日には、結成集会が行われ、多くの賛同団体が参加しました。連絡会の獲得目標として以下の3点が掲げられています。

- ① 訪問販売や電話勧誘販売について、消費者があらかじめ拒絶の意思を表明した場合には勧誘してはならない制度とするなど規制を強化すること。
- ② SNS等のインターネットを利用した通信販売の「勧誘」等について、クーリング・オフや契約取消権、行政規制を導入するとともに、悪質商法の被害を受けた場合は、

SNS事業者等に対し、販売業者等についての情報の開示を請求できる制度を導入すること。

- ③ 連鎖販売取引について、国による登録・確認等の開業規制を導入するとともに、規制を強化すること。

私は現役の相談員として、特に②のSNSを利用した通信販売での勧誘について、特商法への規定化を強く求めています。相談現場では、若年層を中心に、電話勧誘や訪問販売等ではなく、SNSを通じて勧誘してくる悪質業者によるトラブルが急増しているからです。

現代社会では、いわゆるデジタルネイティブと呼ばれる若年層に限らず、多くの人々にとっても、かつてのように電話を通信手段として使用することは減少傾向にあり、常にインターネットに繋がって通信している状況になってきています。1976年制定の訪問販売法から始まり、2000年に特商法が規定された時代と、現代は大きく様変わりして

きているのです。国はデジタル庁を創設し、行政のデジタル化を推進、消費者庁においても、消費生活相談の現場でのDX(デジタル・トランスフォーメーション)のアクションプランを検討しています。ところが、消費者関連法規だけが、何十年も前の規定のままデジタル化に追いついていないのです。デジタル時代の最新の相談事例に直面している相談現場では、現状にそぐわない法律により、あっせんにも困難が生じています。その結果、若年層だけでなく、多くの消費者に深刻な被害が広がっているのです。

このように、従来からの訪問販売や電話勧誘等と同等かそれ以上に、高額な情報商材やマルチ商法の被害が後を絶たないSNSによる勧誘に対し、特商法の類型が見直され、民事的効力のある解約が容易となる規定が設けられることを強く願って、この活動に参加して参りたいと思います。皆様方のご支援、ご協力、何卒よろしくお願い申し上げます。