

▶▶▶▶ 2023年度 ◀◀◀◀

NACSなんでも110番のご報告

新型コロナウイルスの影響による新しい生活様式への変化と老若男女を問わずスマートフォンが普及したことにより、多くの消費者がインターネットによる様々なサービスを日常的に利用する機会が増えました。それに伴い、ネット広告やSNSに起因する様々な消費者トラブルも増加しました。このような状況を受け、本年度は「ネット取引なんでも110番～ネット広告、副業サイト、定期購入などなど～」をテーマに10月7日から29日の土曜日、日曜日の計8日間、大阪と東京の相談室で実施しました。

相談件数は8日間で66件、販売方法別にはネット取引を含む通信販売が53件と全体の約80%を占めました。相談のほとんどは、販売方法や契約・解約に関するもの又はその両方に関するもので、内容別にはインターネット通販、解約、電子広告、SNSが上位を占めました。

ネット広告を見て呼んだ害虫駆除業者から高額な料金を請求されたという暮らしのレスキューサービスに関する相談やコンタクトレンズの定期購入、セキュリティソフトのサブスクリプションに関する相談などの他、フィッシング詐欺の相談では「マイナポイントの申請手続きの交換期限が過ぎている」など、旬の話題で消費者をハッとさせるような相談も寄せられました。また、ネット上の求人に応募した者とSNSで連絡を取り高額なコンサルティング契約をさせるというアポイン

トメントセールスのような手法の副業関連トラブル、高齢の親がSNS広告で見つけた有名人を騙る投資講座に多額の資金を送金してしまった投資詐欺などの深刻な相談もありました。

特定商取引法では特定申込に係る通販の取消権の新設、景品表示法ではステルスマーケティングの規制追加など、消費者保護のための法改正がなされてきたところですが、ネット取引においては新たな手口が次々と生まれ被害の増加が止まりません。SNSの勧誘に関する規制や消費者の誤認を誘発するダークパターンと言われるような手法についての更なる規制により、悪質業者を市場から退場させる仕組みが早急に必要です。本事業の詳細な報告書はホームページでご確認ください。

(110番実行委員会)



110番チラシ



110番報告ページ

① インフォメーション



●第2回 NACS フォーラム「Z世代と語り合う新しい消費者問題」を開催しました

12月9日、昨年度に続き2回目のNACSフォーラム「Z世代と語り合う新しい消費者問題」を、会場に21名、オンラインで10名の大学生を迎えて開催しました。今回は「インターネット広告について考える」をテーマとし、まず大学生3グループによるプレゼン、続いて埼玉県立蓮田松韻高校池垣陽子先生、京都産業大学坂東俊矢教授をコーディネーターに、インターネット広告についての熱い議論が展開されました。

NACSではZ世代の若者と一緒に消費者問題の課題について考え、語り合い、共通理解を深めるフォーラムを今後も開催し、消費者問題のエンジェリストとなり得る若者のネットワークづくりを目指しています。

編集後記

「戌亥の借金は辰巳で返せ」という言葉があるそうです。過去に学びつつ、上昇気流を捉える気持ちで向き合う新年です。(山地)

今夏には20年振りに新デザインの紙幣が発行されますが、辰年のキーワードは「変革」「激動」だそうです。今年こそ、賃上げと経済成長の好循環で「失われた30年」からの脱却を図りたいものです。(毛利)

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆ 新春特別インタビュー ◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆



消費者庁
新井 ゆたか 長官

2023年において、特に印象に残った出来事、貴庁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。

日々変化を続ける消費者問題に対応するため、消費者庁は継続的に体制の拡充を進めておりますところ、昨年、定員が消費者庁発足当初の2倍となる400名超となりました。

こうした体制をもとに、消費者庁では、確約手続の導入等のための景品表示法の改正、「ステルスマーケティング」規制のための告示の制定、不当寄附勧誘防止法の施行等を実施しました。

また、消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、消費者法制度の在り方を見直すべく有識者懇談会を開催し、昨年7月に議論の整理が行われました。この議論を踏まえ、消費者委員会に対し、消費者法制度のパラダイムシフトについての検討を求める諮問をしたところです。

2024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何でしょう。

本年4月には、厚生労働省から当庁に移管される食品衛生基準業務や諸課題への対応のため、約60名の定員増が予定されており、更なる体制の拡充を行います。

本年、消費者庁は設立から15年、消費者基本法の抜本的改正から20年となります。この節目の年に、昨年からの着手した消費者法制度のパラダイムシフトに関する検討を本格的に進めてまいります。

また、現場である地方の消費者行政の充実・強化のため、消費生活相談のデジタル化、サービス向上への体制再構築を推進するとともに、消費者被害を未然防止するための「消費者力」の育成・強化に役立つ教材開発等の消費者教育を一層推進します。加えて、昨年末に取りまとめた食品ロス削減目標達成に向けた施策パッケージを着実に進めます。

このような諸施策を通じ、関係団体や自治体など幅広い関係者と連携しながら、消費者の安全・安心の一層の確保等に向けて引き続き取り組んでまいります。



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

2023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。

コロナ禍も一息ついて、マスク生活からも徐々に解放されましたが、なかなか落ち着きません。ロシアによるウクライナ侵攻の長期化に続き、イスラエル・パレスチナ紛争など、子どもや女性の悲惨な状況には目を覆いたくありません。

消費者問題の動向は、デジタルプラットフォームが介在するネット取引やキャッシュレス決済での問題が多発・複雑化しています。また、若年成人や高齢者などの弱い消費者への配慮も必要です。そして、消費者法そのものの抜本的かつ構造的見直しが必要ではないかとも言われており、大きな変化のうねりの中で、消費者団体も、如何にやるべきかが問われています。



経済産業省
茂木 正 商務・サービス審議官

2023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。

政府では、キャッシュレス決済比率を世界最高水準の80%を目指すとの方針を打ち出しており、現状、その8割以上を占めるクレジットカード決済は、社会経済活動を支える重要インフラとして、安全な利用環境が求められています。オンライン決済等が拡大する中、不正利用の増加も継続しており、不正利用対策の強化として、今後、クレジットカードを使えるECサイトにおいて、本人認証の導入を求めていく方針を提示しました。消費者の皆様には、クレジットカード会社からの案内に従い、本人認証を登録・設定いただき、クレジットカードの利用に係る本人認証に向けた準備にご協力いただけますようお願い申し上げます。

2024年に経済産業省が特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。

コロナからの再興を目指し、日本経済をしっかりと成長軌道に乗せるためには、社会課題解決を起点に世界をリードする先端分野への投資とイノベーションを加速させ、持続的な成長に繋げることが重要です。このため経済産業省は、日本を世界に誇るイノベーション拠点とすべく、イノベーションボックス税制の創設の検討、AIの開発強化、スタートアップのグローバル展開や人材育成等に幅広い支援を実施します。そしてこうした我が国のイノベーションの可能性を2025年大阪・関西万博において世界に発信します。ポストコロナの新たな世界、次世代技術・社会システムが形作る未来社会の姿を示すべく、万博の成功に向けて関係省庁や地元自治体等と一丸になって取組を進めます。



2024年にNACSとして特に力を入れて取り組むべきことは何でしょう。

NACSでは、公益事業として電話相談や相談員養成講座、消費者教育・消費者啓発などに取り組む一方、講師派遣や資格入門講座などの受託事業にも取り組んでいます。他団体との連携も進めて、多くの成果を上げつつありますが、まだまだこれからです。

私たちが手に入れる商品・サービスの背後には、多くのサプライチェーンが控えています。そこでは、労働者の過酷な重労働や児童労働による人権侵害が引き起こされており、BtoCやBtoBにおける相互監視が必要になっています。消費行動は投票行動にも似て、しっかりとSDGsに取り組んでいる事業者を応援することが必要です。

今年も、NACSの活動に、ご支援賜りたくお願い申し上げます。

2023年NACSが選ぶ消費生活関連 10大トピックス 解説

恒例の「NACSが選ぶ2023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	新型コロナ感染症が5類に移行	5月8日、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが2類相当から5類に変更されました。街では徐々にマスクを外す人が増え、インパウンドも急増して「新しい生活様式」は過去のものに。5類移行に伴い、感染状況の把握も「全数把握」から「定点把握」に変わりました。
2	日本の出生数、過去最少	厚労省が発表した2022年の出生数・合計特殊出生率は共に過去最低になり、生まれた子どもの数は80万人を下回りました。人口減少による経済活動の停滞は、社会保障制度の維持にも関わります。各府省庁で横断的に取り組む子どもに関する政策の司令塔として「こども家庭庁」が4月1日に発足し、注目されています。
3	マイナ保険証不備が各地で露見	全国保険医団体連合会が実施したマイナ保険証のトラブル調査を機に、誤入力による本人情報への紐づけ等が露見し大きな問題となりました。政府はマイナンバー情報総点検本部を立ち上げ、点検を11月末までに終了させるとしましたが、登録情報は、自分で確認してみることも必要です。
4	ビッグモーター社の保険金不正請求が社会問題に	自動車保険金の不正請求から始まった一連の不祥事は、金融庁の損保会社を含む立入検査、国土交通省の自動車整備工場に対する行政処分、消費者庁の内部通報制度に対する改善指導などに広がり、企業がバナンスの欠如が浮き彫りにされました。
5	生成AIの活用進む	ChatGPTの一般公開等、ビッグデータの学習・蓄積をもとに様々な場面での生成AIの利活用の拡大が期待されています。一方で、個人情報の漏洩や生成AIを利用して作成された偽情報「ディープフェイク」の懸念もあり、メディアリテラシーの向上が求められています。
6	日銀新総裁、長期金利1.0%目途を容認	6月に、日銀総裁が、10年にわたって異次元金融緩和政策を主導してきた黒田東彦氏から経済学者の植田和男氏に交代。長期金利を低く抑え込む金融政策の見直しが始まり、住宅ローン(固定金利)の水準が10年ぶりの高水準となる等、「金利のある世界」へと変わり始めました。
7	原発処理水の海洋放出始まる	東京電力福島第一原子力発電所の建屋内にある処理水の海洋放出が8月24日より開始されました。処理水は海水で薄められ、トリチウムの濃度は国の定めた安全基準の40分の1(WHO飲料水基準の約7分の1)未満になります。IAEAは、海洋放出について「国際安全基準に合致」と結論づけており、今後、放出が終了するまでチェックが続けられます。
8	訪問販売などの契約書がデジタル化可能に	改正特定商取引法が6月1日に施行され、契約書面(紙)の交付義務が規定されている訪問販売などの各取引類型(通信販売は除く)について、消費者が希望し、真意に基づいて承諾した場合は、電子メールなどの電磁的方法による提供が可能になりました。
9	日本版「製品安全誓約」がスタート	日本版「製品安全誓約」は、OECDが公表した「製品安全誓約の声明」を踏まえて、関係省庁と主要なオンラインマーケットプレイス運営事業者により策定されました。6月29日時点で主要7事業者が署名し、オンラインマーケットプレイスで購入する製品の安全性のさらなる向上が図られることとなります。
10	物価高騰、収束の兆し見えず	2023年の春闘では30年ぶりの高水準の賃上げが実現したものの、世界的なエネルギー・資源価格の高騰に円安、加えて、企業の間、原材料高や賃金上昇を製品価格に転嫁することへの抵抗感が薄まってきたこともあって、記録的な値上げラッシュとなりました。

新春 オンラインインタビュー



第8次消費者委員会
鹿野菜穂子委員長
(慶應義塾大学大学院法務研究科教授)

2023年9月に消費者委員会初の女性委員長に就任された、慶應義塾大学大学院法務研究科教授の鹿野菜穂子先生に、抱負や今後の取組などについてお話を伺いました。

Q1. 消費者委員会委員長としての抱負をお聞かせいただけますか。

私は、第4次と第5次消費者委員会でも委員を務めておりましたので、消費者委員会が取り扱う課題の多さや範囲の広さ、役割の重さなどの点で、その任務は容易ではないとは認識しておりましたが、少しでも社会に役立つことができればと思い、委員長をお引き受けしました。

消費者委員会の役割は、消費者行政全般について監視役の機能を果たすことであり、消費者政策の推進には関係各府省庁の協力が不可欠です。そのため、コミュニケーションを十分に取りながら、必要に応じて意見や建議等の発出を検討しますが、数よりはプロセスが大事だと考えています。また、委員会の委員は、それぞれが異なる専門性を有しているの、委員間の意思疎通を図り、その能力がうまく活かされる運営を心掛けたいと考えています。さらに、現場の情報を適切にキャッチすることが重要なので、消費者団体や国民生活センターとの意見交換を大切にしたいと思っています。

Q2. どんな問題に取り組んでいきたいとお考えですか？

第一に、消費者法の全体的な在り方を再検討する必要性があると考えています。第5次のときに「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ」を設置し、座長を務めました。そのときは、ルールと担い手のベストミックスや消費者法の実効性確保、消費者のせい弱性の見直し等を検討して報告書にしました。2022年8月からは、消費者庁で「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」の議論が重ねられ、2023年7月にその整理が公表されました。同年11月には、消費者委員会への諮問がありましたので、消費者委員会において「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」の設置を決定したところです。

次に、デジタル化への対応です。デジタルプラットフォーム(DPF)については、透明化法や取引DPF法が制定されたのですが、特に取引DPF法は、ソフトロー的な色彩が強い法律です。現在、どんどん状況は変わりつつあるので、柔軟な対応は必要だと思いますが、デジタル化に伴う消費者問題に十分に対応できているのか、引き続き検証する必要があると思っています。また、生成AIなどに関わる問題点や利活用についても、消費者利益の観点から検討したいと考えています。

さらに、せい弱な消費者の保護は大きな課題だと考えています。一つは高齢者の保護の在り方です。それから、若年者のトラブルも考えなければなりません。近時話題になったホストクラブをめぐるトラブルなど消費者法だけでは捉えきれない問題もあります。また、ダークパターンなどによるデジタル社会でのせい弱性にも対応が必要だと考えています。ほかにも、消費者団体の活動を支える環境整備や消費者行政の地域間格差も引き続き大きな政策課題であると考えています。

また、安全面にも取り組みたいと思っており、経済産業省の

製品安全4法の見直しに関する検討会報告書を踏まえた法改正の動向を注視したいと考えています。子どもの安全の問題も重要ですし、また、DPFを通して海外の欠陥製品がダイレクトに日本市場に入ることの問題もあって、デジタル化が取引面だけでなく安全面にも影響を及ぼしていると思います。

Q3. 先生は大学の教授でもいらっしゃいます。研究者として取り組んでおられるテーマについて教えてください。また、大学生をはじめとする若年世代に特に伝えたいと思っておられることは何でしょうか。

私は、大学で民法と消費者法を担当していますが、民法では、契約不適合などの契約責任論や錯誤などの意思表示論について関心があります。また、消費者法については、消費者法の体系化と現代化に関心をもって、昨年の消費者法学会でも、これをテーマとして報告者グループとして議論をしました。

若者については、デジタル化の進行に伴い、SNSで簡単につながって誘い込まれてしまうなど、注意しなければならない環境にあると思います。また、例えば、脱毛とか「美」については男子学生などのトラブルも増えています。「18歳で大人」の本質的な意味を若年世代にさらに伝えていく必要があると思っています。

Q4. 最後に、先生ご自身はどんな消費者ですか？

私は、お店で会話をしながら買い物をするのが好きなタイプですが、時間の制約もあって近時はネット通販の利用が増えています。また、平均的な消費者の注意力しか持ち合わせていないと思いますが、職業柄いろいろなトラブル情報は耳に入るので、詐欺的なメールや欺瞞的な広告などには注意し、ネット通販の利用時には自分なりのチェックポイントは押さえ、画面を保存するなど対応はとっています。自宅で仕事をする機会も多いのですが、訪問販売や電話勧誘販売のトラブルに巻き込まれたことはありません。それは、仕事では煩わされたくない、チャイムや電話が鳴っても、配達とか約束のある人以外は基本的にでないためだと思います。ですから、どんな消費者かを一言で言うのは難しいのですが、どうにか大過なく過ごしています。

インタビュー後記

いつも笑顔で、難しいご専門分野についても分かりやすくお話しくださる鹿野先生。消費者委員会として取り組みたい課題を、熱く詳しく語っていただき、委員長としてだけではなく、大学教員、そして研究者としても全力疾走をされている様子が伝わり、その誠実なお人柄に惹き込まれました。

課題が山積するこの時期に委員長をお引き受けくださった先生の心意気に感謝するとともに、難題にもエレガントに、対立ではなく対話で解決の緒を見つけていかれるのではないかと、そんな予感がしました。
(永沢)