

## 税制・政策要望

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  
(通称 NACS)

代表理事会長 河上 正二

代表理事副会長 永沢裕美子

代表理事副会長 樋口 容子

(連絡先) nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

### NACS とは

- 消費生活分野の専門資格保有者（消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタント・消費生活相談員）で構成する、最大規模の消費者団体です。直近の会員数は約 2100 名です。
- 全国 7 支部で、会員がボランティアで、消費者相談、消費者教育・啓発、消費者モニター調査等の活動を行なっています。会員の構成は、職業（元職含む）別では、民間勤務 6、行政の相談員 2、行政や学校 1、フリーランス 1、男女比は 5：5 と、多様性を特徴としています。
- 毎週末、行政の相談員や相談員経験者によるボランティアで、大阪、東京にて、電話相談（ウイークエンドテレホン）を実施し、年間約 1000 件の相談対応をしています。また、1988 年の創立以来、毎年、テーマを決めて「消費者なんでも 110 番」を実施しており、今年 10 月の週末（8 日間）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～」を実施しました。別添の資料は結果報告（速報板）です。

### 要望

- 1. SNS を通じた勧誘による消費者被害の実態を調査し、実効的な法規制の導入を求めます。**

相談現場から、若年層を中心に、SNS を通じて執拗な勧誘を行う悪質業者による被害の相談が増えているとの声が寄せられています。

24 時間配信され続けたり、受信拒否設定をしても新たに別のアカウントから入り直されたりして、断ることが困難な勧誘が行われています。

今年 10 月に実施した「ネット取引なんでも 110 番」で受けた相談（トラブル）の大半が、SNS を端緒としていることを確認しました。（速報を添付、確定版は 12 月に公表予

定)

## 2. 特定商取引法について、前回（2018年）改正時に附則に定められた「5年後見直し」を実施し、社会や消費者の変化を踏まえた抜本的な改正を求めます。

この5年間で、社会も消費者も変わりました。とりわけ、デジタル化の加速により、新たな消費者の脆弱性が具体化しています。上記1.で指摘したSNSに関する問題の発現の他にも、社会のデジタル化についていけない高齢者や、デジタル・ネイティブである若者のマルチ商法被害の広がり、ネットを通じてヤミ金融に引き込まれ被害者だけでなく犯罪にまで手をそめるような事件等が認められます。

特定商取引法は、消費者被害の防止や救済に大きな役割を果たしてきた法律ですが、高度成長期に作られた枠組みのままでいいとは思えません。現在起きている消費者被害を踏まえ、そして、未来の消費者被害を予見して、プロアクティブな法改正をお願いします。

特にお願いしたい改正点は、当会は「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」（事務局長は弁護士徳彦弁護士）の幹事会団体であり、同全国連絡会から提出している要望書の通りです。

## 3. 若年世代に対する消費者教育について、より一層の、金融経済教育や情報教育との連携が必要です。省庁や自治体という枠を超えた消費者教育体制の再構築、そのための予算手当を要望します。

若年者の多重債務が懸念されます。ネットを通じて、美容脱毛や副業や投資に関する情報商材に触れる機会が増えていることに加えて、ネット上で、対面せずに気軽に借金ができるようになっていくことが背景としてあります。さらに、多くの若者が、貸与型の奨学金の返済という大きな荷物を背負って、社会人としてのスタートを切っています。現在、国が主導して設立を進めている金融経済教育推進機構で行われる教育について、国民の資産形成を支援するための教育はもちろん重要ですが、国民がお金で躓かないための教育（例えば、多重債務に陥らない、投資詐欺にあわないために身につけておくべき金融リテラシーの習得の機会）も落とさないようにすることが必要です。

また、情報教育については、ネットを利用する際のルールやマナーを教える教育を充実させてきたところですが、これに加えて、メディア・リテラシー<sup>1</sup>の向上を目的とした教育の拡充が求められます。欧米では、小学生の段階からメディア・リテラシー教育が行われるようになっていくという話を聞いております。消費者市民社会の実現のために必

---

<sup>1</sup> 情報の出所を確認し、どういう立場で発信しているのかを考える等、与えられる情報に対して批判的思考ができる態度やスキル

要な教育分野であり、省庁を超えた課題であることから、消費者庁を中心とした消費者教育の再構築・拡充、そのための予算を要望します。

#### **4. 政府等の審議会について、多様な消費者の声を反映できるような構成となることを期待します。**

様々な立法の前段階として、各省庁に審議会が設置され、消費者側委員が審議に参加していますが、その人材について、多様化をすべきではないかと感じています。

政府が、審議会委員の若返りを図っておられることは、望ましい方向性と評価します。

その上で、消費者も多様化しています。消費者の半分は男性であり、地方に暮らす国民も消費者です。また、現役世代は共働きが6割を超えています。こうした現状を踏まえた消費者側委員の選任が必要ではないでしょうか。

もっとも、各省庁からは「消費者＝（専業）主婦と捉えているわけでない」という声が聞こえてきそうですが、審議会の開催が平日の日中であるため、仕事を休んで審議会に出席することが現実には難しく、当会においては、対象となりうる会員がいても、委員候補者として推薦することが難しいのが実情です。国家公務員の働き方改革が求められているところですが、フレキシブルな勤務等を導入していけば、平日の夜（例えば18時から20時）の審議会開催等も可能なのではないのでしょうか。

また、オンライン会議が普及していますので、地方に暮らす消費者の委員抜擢もぜひ進めてください。

最後に、各地の消費生活センターの相談員の人材確保が問題となっていますが、相談員の待遇改善とともに、消費者の多様性を踏まえ、ジェンダーの偏りの政策的是正が必要ではないでしょうか。消費生活相談員が国家資格となって以降、定年退職後に社会貢献したいと考え同資格を取得している方は、男女を問わず増えています。消費者の半分が男性であることを踏まえ、この分野のジェンダーレス化を進めていくことも、男女共同参画社会の実現に資すると考えます。

以上