

次期「消費者基本計画」に対する意見

日本生活協同組合連合会

日本生協連は「消費者基本計画」について、5年間の消費者行政の骨格を決め各分野の施策を具体的にすすめるための重要な計画として注視してきました。

今回公表された計画(素案)については、政府全体としての政策目標の設定、個々の施策の体系化・構造化、効果把握のための指標の設定について、具現化に努めていることは評価できると考えます。

一方で、個々の施策の体系化・構造化が試みられている反面、重点的に実施する施策が明示されていないため現行の計画と比べてわかりにくいなど、課題があると考えます。

以下、計画をよりよくするために意見を申し述べます。

I. 全体に係る事項

1. 意見募集期間は最低でも1ヶ月とし、広範な消費者の意見を反映できるようにすべきでした。

今回の計画は、2005年と2010年に策定された計画に続く第三次の消費者基本計画です。しかし、5年に一度の計画改定にも関わらず意見募集期間が3週間と限られ、広範な消費者の意見を反映しにくい策定プロセスになっています。この点については誠に遺憾です。

2. できるだけ実効的なKPIとなるよう見直してください。

KPIは、施策ごとに設定された目標の達成度を評価するための指標です。この趣旨に沿って、できるだけ実効的なKPIとなるよう見直しをおこなってください。

3. 工程表も含め全体を閣議決定の対象としてください。

工程表についても閣議決定し、閣議決定を経て確定した後は計画と工程表に沿って着実に各施策を実施してください。

II. 主として計画(素案)の変更に係る事項

1. 食品の安全と表示について

(1) リスクコミュニケーションを推進することを計画(素案)本文に盛り込んでください。

素案本文にはリスクコミュニケーションについての記載がなく、工程表への記載にとどまっています。リスクコミュニケーションはリスクアナリシスの要素であり、食品安全基本法に基づく食品安全行政を推進するには欠かせないものです。リスクコミュニケーションを積極的に推進することを計画に盛り込んでください。(計画(P.14~15))

（２）食品表示法により義務化される栄養表示が、円滑に実施され、消費者・国民の健康増進に活かせるよう、事業者及び消費者への情報提供や啓発活動をおこなうことを盛り込んでください。

食品表示法による大きな変更点のひとつが、加工食品への栄養表示の義務化です。これが円滑に実施されるよう、費用負担の大きい栄養成分分析に代えて利用可能なデータベースを整備するなど中小事業者に対して適切な支援をおこなってください。また、消費者が栄養表示をくらしに活かし健康増進に役立てられるように啓発活動をすすめてください。5年間の猶予期間内に円滑に実施できるよう、計画と工程表に盛り込んでください。〈計画(P. 17)／工程表(P. 25～28)〉

2. 環境について

（１）消費生活と地球規模の環境問題とのつながりについて啓発を強化してください。

今日のグローバル化した社会においては、私たちの消費行動が世界的な環境問題とつながりがあることを理解することが重要です。消費生活と地球規模の環境問題とのつながりについての啓発を強化する必要があります。〈計画(P. 26)／工程表(P. 66～69)〉

（２）消費者の誤解を招きかねない環境情報の監視や、農産物に加えて水産物をめぐる諸問題に関する消費者啓発や調査研究の実施を追記してください。

商品・サービスに関わる環境情報の中には、根拠が曖昧なものや消費者の誤解を招くような情報も見られます。こうした消費者の誤解を招きかねない環境情報を監視するしくみの検討も、計画と工程表に追加してください。

また、計画と工程表には農産物についての記述がありますが、水産物についての記述がありません。水産物については、水産資源の枯渇、生物多様性の喪失が大きな問題となっており、この問題には消費者の行動も深くかかわっています。これらの問題に関する消費者啓発や調査研究の実施についても、計画と工程表に追記してください。〈計画(P. 26)／工程表(P. 66～69)〉

（３）再生可能エネルギーを消費者がより選択しやすくなるような環境整備を追記してください。

「消費者市民」を増やしていくためには、消費者が自ら選択して公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画できるような環境整備、例えば表示制度の整備が必要です。家庭用エネルギー料金の自由化も踏まえつつ、再生可能エネルギーを消費者がより選択しやすくなるようなしくみの検討を、計画と工程表に追記してください。〈計画(P. 26)／工程表(P. 66～69)〉

3. 消費者行政・法制度について

（１）消費者庁は新たな訴訟制度の周知、適格消費者団体・特定適格消費者団体への支援を着実に実施してください。

消費者裁判手続特例法に基づく新たな訴訟制度は複雑で、一般の消費者には理解しづらいのが実情です。消費者が救済を受ける権利の行使のためにできた新制度であり、消費者が制度を知り、まずは特定適格消費者団体に相談できる環境を醸成する必要があります。消費者庁は、消費者が活用しやすい制度設計とともに制度の周知・広報活動を着実に実施してください。〈計画(P. 26～27)／工程表(P. 70・74)〉

(2) 消費者被害救済のための行政手法の検討を追記してください。

多岐にわたる消費者被害の救済をすすめるためには、景品表示法に係る課徴金制度のみならず、被害を発生させた事業者の財産を保全したり、消費者の被害回復を直接図るなどさらなる行政手法の検討が必要であり、「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」報告書をベースにさらに制度のあり方について検討をすすめていく旨を計画と工程表に追記してください。〈計画(P. 26～27)／工程表(P. 70～75)〉

(3) 地方消費者行政の充実に向けて、地方公共団体への支援を「継続的」におこなうことを明記してください。

消費者庁の「地方消費者行政強化作戦」(2014年1月30日)に基づいて自主財源化計画を策定しても、地方公共団体の財政状況が改善されなければ施策の継続は困難です。自主財源への移行が確実におこなわれるまでは、消費者行政に目的を特化した交付金による国の継続的な財政支援が必要不可欠です。計画の「～地方消費者行政活性化交付金や人員・予算の確保に向けた地方の自主的な取組への支援により～」は、「～継続的な支援により」に変更してください。また、工程表の見出し「地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等」は、「～継続的な支援等」に変更してください。〈計画(P. 30)／工程表(P. 87・89)〉

(4) 商品先物取引法における不招請勧誘禁止規制緩和後の「実施状況の確認と必要に応じた見直し」を追記してください。

経済産業省と農林水産省は、1月23日、商品先物取引法施行規則等を改正し、商品先物取引法における不招請勧誘の禁止を定めた規制の緩和を2015年6月1日から実施することを発表しました。この規制緩和により、消費者被害が再び増加することも懸念されます。このため、施行後1年後を目途に実施状況を確認し、必要に応じて見直しをする(委託者保護に欠ける深刻な事態が生じた場合には施行後1年以内であっても必要な措置を講ずる)とされています。計画と工程表には「商品先物取引法の円滑かつ適正な執行を行う」とだけ記されていますが、上記の「施行後1年後を目途とした実施状況の確認と必要に応じた見直し」を追記してください。〈計画(P. 20)／工程表(P. 34・39)〉

4. 消費者教育について

地域における消費者教育推進計画の策定や消費者教育推進地域協議会の設置への国の支援を追記してください。

消費者安全確保地域協議会については工程表に記述がありますが、消費者教育推進地域協議会や消費者教育推進計画については記述がありません。地域における消費者教育推進計画の策定や消費者教育推進地域協議会の設置への国の支援についても、計画と工程表に追記をしてください。〈計画(P. 22～24)／工程表(P. 50～58)〉

5. 公共料金等について

家庭用エネルギー料金の自由化を踏まえて、消費者の権利を確保するための新たな政策検討の場の設置も追記してください。

今後、電気・都市ガス料金が自由化されることにより、すでに自由化されているLPガス、灯油、ガソリン価格などを含め、すべての家庭用エネルギーが自由料金になります。家庭用エネルギーについては、自由市場を前提としつつも、それらが生活に不

不可欠な必需品であることから、基礎的なサービスを適正な価格で利用でき、適切な情報に基づいて選択する消費者の権利を確保するために、情報公開、苦情処理、物価動向のモニタリングと情報提供、行政による事後チェック、公正競争の確保、安全の確保など、行政が一定の関与をする新たな政策制度を検討する必要があります。そのための検討の場の設置を、計画と工程表に追記してください。あわせて、計画の見出し「～公共料金の適正性の確保」は、「～公共料金等の適正性の確保」に変更してください。〈計画(P. 25)／工程表(P. 62～63)〉

6. その他

国連消費者保護ガイドラインの国内での周知と施策への反映を追記してください。

国連貿易開発会議(UNCTAD)では、現在、国連消費者保護ガイドラインの改定作業をすすめています。消費者団体の国際的な連帯組織である国際消費者機構(CI)も、このガイドラインの改定を重視して提言をとりまとめ、世界中の会員団体を通してCIの提言への支持を各国政府に呼びかけています。国連消費者保護ガイドラインの日本国内での周知と施策への反映を、計画と工程表に追記してください。〈計画(P. 28)／工程表(P. 78～80)〉

Ⅲ. 主として工程表(素案)やKPIの変更・追記に係る事項

1. KPI「ポジティブリスト制度導入にあたって設定された暫定基準値の本基準の設定」への変更

厚生労働省の「食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施」のKPIには、「食品中の農薬等の残留基準の設定件数」ではなく、「ポジティブリスト制度導入にあたって設定された暫定基準値の本基準の設定」を掲げ、達成可能な目標件数を設定してください。〈工程表(P.12)〉

2. KPI「意見交換会に参加した参加者の満足度」への変更

消費者への情報提供や啓発活動自体は重要ですが、意見交換会はリスクコミュニケーションを目的として実施してください。そのため、意見交換会に参加した人の理解の程度を評価するのではなく、参加者が「役に立つ知識が得られた」「良い意見交換ができた」と思えるかどうかを指標にしてください。〈計画(P.15)／工程表(P.13)〉

3. 適格消費者団体・特定適格消費者団体への支援の明記

適格消費者団体および特定適格消費者団体への支援についても、計画(素案)と工程表(素案)に明記されていますが、消費者裁判手続特例法が施行されれば、特定適格消費者団体への財政面での支援とともに情報面での支援もいっそう重要になります。現行の消費者基本計画には、適格消費者団体へのPIO-NET 端末の設置の検討が明記されていますので、ひき続き、工程表に記載し、なるべく早く具体的な検討を実施してください。〈工程表(P.70・74)〉

4. KPI「地方消費者行政活性化交付金の活用効果を把握するための指標」の追記

総務省の「消費者取引に関する政策評価」(2014年4月18日)では、地方消費者行政活性化交付金の効果(特に定量的な効果)の把握ができていないことを指摘され、消費者庁は「効果把握のための指標を設定した上で、その効果を検証すること。それを踏まえ同交付金の交付に当たって活用する仕組みを構築すること」との勧告を受けました。地方消費者行政活性化交付金の活用効果を把握するための指標を、計画と工程表のKPIに追記してください。〈計画(P.30)／工程表(P.87)〉

5. 「消費生活相談業務の民間委託に関する基準の検討」と KPI「消費生活センターの認知度(消費者意識基本調査)」の追記

地方消費者行政活性化基金の成果によって消費生活センターや消費生活相談窓口の整備がすすむ一方、相談業務の民間委託もすすんできている一面があります。どこに住んでいても質の高い消費生活相談が受けられることを制度的に担保するため、相談業務の民間委託に関する基準の検討を、工程表に追記してください。

また、消費者意識基本調査の「消費生活センターの認知度」も、工程表のKPIに追加してください。〈工程表(P.87～90)〉

6. リコール情報の周知強化：回収率の公表や「見守りネットワーク」の活用の追記

リコール情報の周知強化については、「消費者庁リコール情報サイト」等を通じた情報発信しか具体的施策の記述がありません。リコールに関わる各主体の役割を定めたり、回収率を公表すること、「見守りネットワーク」の活用を検討することなども工程表に追記してください。〈工程表(P.6～7)〉

7. KPI「携帯電話端末等の物品に係る(初期契約解除ルールの)制度化を行わないこと等に起因する苦情・相談件数」と「必要に応じた制度的措置の検討」の追記

工程表(素案)に記載されている「ICT サービス安心・安全研究会報告書(2014年12月)」では、端末等の物品に関する初期契約解除ルールの取扱いについて「店舗販売の場合における端末等の物品に係る制度化は、現時点では行わないこと」とされましたが、同時に「端末等の物品に係る制度化を行わないこと等に起因する苦情・相談が発生した場合には、事業者、代理店が苦情・相談等の減少に自主的に取り組むことを期待し、その効果等を本研究会等の場において注視し、仮に、そうした取組では十分でないということになった場合には、中間とりまとめにおいて示されたような制度的措置の検討を改めて行うことが適当である」とも明記されました。この「苦情・相談件数」を工程表のKPIに追加し、「必要に応じた制度的措置の検討」を工程表に追記してください。〈工程表(P.33・38)〉

8. 個人情報保護法の改正やマイナンバーの利用範囲の拡充に関する「消費者の権利の保護を十分に考慮した制度設計」の追記と、「マイナンバー制度の周知」の追加

個人情報保護法については、改正の骨子案がすでに公表され、今通常国会に改正案の提出が予定されています。マイナンバー制度についても、預貯金付番のための関連法案が今通常国会に提出される予定で、医療等分野へのマイナンバーの利用範囲・情報連携の範囲拡充も検討がすすめられています。これらの制度の導入にあたっては、消費者の知らされる権利や救済を受ける権利が十分に保護されるしくみを検討し実施することを工程表に追記してください。なお、計画にはマイナンバー制度についても記述がありますが、工程表には個別施策の記述がありません。

工程表のKPIには、消費者意識基本調査の結果(個人情報の事業者への提供関連)も追加してください。

また、工程表に「法の定め以上に個人情報の提供を控えたり、(中略)いわゆる「過剰反応」が生じていることを踏まえつつ」とありますが、2014年7月9日に発覚した顧客情報大量流出事件など個人情報の流出事案も後を絶たず、経済産業省は「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」を2014年12月に改正しました。「過剰反応」を記載するのであれば、「一方で、後を絶たない個人情報流出事案が消費者に与える不安感にも十分留意し」と、工程表に追記してください。〈工程表(P.76～77)〉

9. KPI「消費者教育・啓発の受講経験(消費者意識基本調査)」の追記

消費者意識基本調査の「消費者教育・啓発の受講経験」を、工程表のKPIに追記してください。〈工程表(P.50)〉

10. 地域における消費者教育のコーディネーターやサポーターの育成・普及の追記

消費者教育推進会議の地域連携推進小委員会では、地域における消費者教育のコーディネーターやサポーターの機能と役割、人材確保、育成・普及のあり方などについて検討を重ねてきました。コーディネーターやサポーターの育成・普及は急務であることから、工程表に追記してください。〈工程表(P.52・56)〉

11. 多様な主体の例示として「生協」の追記

消費者市民社会の実現に向けた取り組みについては、生協でもこれまで、子どもや

その親に対して、食育・産地見学、農業体験、環境活動、福祉たすけあいの取り組みなどを実施してきました。多様な主体の例示として「生活協同組合」を、工程表に追記してください。〈工程表(P. 52・56)〉

12. 都市ガスの小売料金自由化の追記

電気の小売料金自由化に向けた決定過程の透明性確保と消費者参画の機会確保については工程表に記述がありますが、都市ガスの小売料金自由化については記述がありません。都市ガス料金自由化の過程での透明性確保と消費者参画の機会確保についても、工程表に追記してください。〈工程表(P. 62～63)〉

13. 国際的な消費者課題に関する消費者団体との連携強化の追記

工程表に、消費者庁における国際担当の体制強化が盛り込まれていますが、消費者庁内の国際担当者間の連携強化とともに、国際的な消費者課題でも消費者団体との連携が重要です。消費者団体との連携強化を、工程表に追記してください。〈工程表(P. 81・83)〉

以上