

「消費者基本計画工程表」素案に関する意見

2022年4月7日

東京都生活協同組合連合会

	施策番号	ページ	意見
1	I (1) 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	I-5 p 18	<p>「子どもを事故から守る！プロジェクト」がどれだけ促進されたのか、また取り組んだ結果、子どもの不慮の事故がどれだけ減少したのかを評価できる数値等を、KPIや目標に追加してください。</p> <p>子どもを不慮な事故から守るためには家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体等と、あらゆる団体が連携しながら取り組みを進めることが重要です。ツイッターや、こども安全メールの登録数だけでなく、「その結果として子どもの不慮の事故がどれだけ減少したのかが評価指標として重要です。プロジェクトの促進と事故減少が評価できる数値等をKPIや目標に追加してください。</p>
2	I (1) ④ オ. 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	I-52 p 62	<p>風評被害の払拭について、目標、定義等、極めて具体性に乏しいものです。福島で生業を立てている生産者（農水産林業）の状況は、未だ苦しい現状が続いています。さらに、アルプス（ALPS）処理水の海洋放出については、優先すべきである現地漁業関係者との十分な信頼関係の構築がなされないままの状態となっており、政府が2015年に地元漁業者との間で交わした「関係者の理解なしには、いかなる処分も行わない」との約束を順守し、誠実に対応することこそが風評被害払拭の第一歩であると考えます。その点をふまえ、KPIや目標の厳密化、さらに踏み込んだ具体的な施策を求めます。</p>
3	I (3) ①成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	I-175 p 188	<p>成年年齢引下げの当事者である、高校生を中心とした若年層への周知として、SNS（Twitter）配信やポスターの作成・配布等、様々なアプローチによる広報に取り組まれています。何より成年への入口となる中高生やその保護者への理解を広げていくために、さらに学校教育現場での学習機会の充実をはかり、そして、万一の消費者被害に遭った場合の相談窓口の周知など、必要な情報発信を強化してことが必要であると考えます。また、令和2年度の「社会への扉」の活用実績が86%とありますが、具体的にどのように活用されているのかが見えません。活用の肝となる教育機関では、教職員が業務多忙であるなかで、現場の実態にあわせて、成年年齢引下げに関わる消費者教育をどのように推進していくのかをより具体的な施策として組み立てるべきです。さらにKPIについても、SNSでの配信回数でなく、フォロワー数やページビュー数といった消費者側に立った設定するべきと考えます。</p>
4	I (3) ⑧孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び見守り活動等の推進	I-197 p 210	<p>地域の見守りを支える「消費者安全確保地域協議会」設置の推進と並行して、すでに活動している高齢者等の見守りネットワークや地域の様々な支援活動のネットワークとの消費者被害防止に関する情報共有や取り組みの連携をさらに積極的に進めるべきです。その点もKPIに加えてください。</p>

5	V (1) ②消費者団体との連携及び支援等	V-3 p 386	同上
6	V (3) ②地域見守りネットワークの構築	V-25 p 408	同上
7	(1) ①食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進	II-1 p 226	食品ロス削減策の一つとなっているフードバンク団体等への食品提供について、ポータルサイトや手引きの作成等の施策がされています。一方で各団体では、資金や人材確保等の面から物流や保管・仕分け場所の確保等、運営面での課題もあります。国の施策として位置付けるのであれば、食品ロス削減を支える団体として、スタートアップ団体への支援にとどまらず、資金面での支援や公共の遊休施設の活用等をふくめて、継続的な支援を今後の取組予定に加えてください。
8	II (2) ①脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	II-10 p 235	脱炭素社会に向けた消費者の認識は、世代ごとにも大きく違いがあります。あらゆる世代が脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルを実践していくためには、継続的な啓発とあわせて、選択肢を多様化していくことが重要です。その点において、KPIは地球温暖化対策計画にもつながる設定とするべきであり、真に関係府庁が真に一丸と足並みをそろえた具体的な施策を期待します。
9	II (2) ③循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等	II-15 p 240	KPIとして設定している3R行動実施率は、環境省の資料ではこの数年ほぼ横ばいとなっています。その中でこれまでと変わらない取組では、平成24年度の世論調査から20%上昇の目標の実現は困難ではないかと思われます。2022年4月1日に施行されたプラスチック資源循環促進法の周知・実践もふまえて、より踏み込んだ施策を組み立てるべきです。
10	III (1) 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	III-5 p 275	日常生活でのデジタル化対応への支援は、行政手続きに限りません。特に、デジタル化によって情報そのものが届きにくい高齢者のみの世帯や高齢の単身世帯への対応としては、教材やツールの提供だけでなく、それを活用するためのしくみや体制も必要です。地域のネットワークの活用を含めて、具体的な取組として記載してください。
11	III (1) ③新型コロナウイルス感染症の感染拡大の緊急時における対応の強化	III-10 p 280	新型コロナウイルス感染症の動向が見通せない中で、消費者の感染に対する不安が完全に払拭できたわけではありません。そのような状況につけこみ、今後もさらに巧妙な便乗悪質商法が増えていくと予想されます。現在設置されている消費者ホットラインの体制の強化を強く求めます。
12	V (3) ⑤消費者ホットラインの運用及び認知度の向上	V-31 p 414	同上
13	III (1) ⑤特定商取引法等の執行強化等	III-16 p 286	特定商取引法・預託法改正法が昨年成立しましたが、法定交付書面の電子化に関しては、私どもをはじめ多くの消費者団体や弁護士団体などから、その取り扱いに反対する意見が出され、法改正の際にも契約書面の電子化は限定した場合にする旨の付帯決議がつけられてい

			<p>ます。あわせて、消費者庁のもとに設置された検討会では断続的な制度設計に関する議論が続いています。消費者庁も国会での付帯決議を尊重した政省令の整備を慎重に行う旨を表明しています。消費者にとって契約書面の交付は必要かつ重要であることを前提に、その電子化を実施する際は極めて限定された範囲とし、契約行為に不慣れな高齢者や契約に関する十分な知識が身につけていない若者等への消費者被害を増加させることがないよう厳格に対応することを求めます。そして、契約書面の電子化に関して悪質な事業者による乱用などによる問題が生じた場合には、契約書面の電子化について改正法から適用除外することを強く求めます。</p>
14	Ⅲ（１）⑩生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】	Ⅲ-25 p 295	<p>令和５年から緊急小口資金等の特例貸付の償還が始まります。当事者が本来の生活に戻ることが前提の貸付制度であり、この先の経済の回復が見通せない中では、当事者にとっては大きな不安となっています。生活保護を国民の権利として活用し、住まいと食が確保され、安心して今後のくらしを組み立てていくことができる社会環境づくりが大切です。生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業が当事者一人ひとりに寄り添った対応ができるよう、行政の担当部局と事業を担う団体の支援も含めた体制と制度の充実を、今後の取組予定に加えてください。</p>
15	Ⅳ（１）①「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	Ⅳ-1 p 341	<p>ポータルサイトのアクセス数が半減しています。その理由を明らかにして、その対策を明記すべきです。また、専用サイトやツール、教材を作成しても活用されなければ意味がありません。実施件数だけでなく、他の項目のK P I との関係性をふくめて、消費者教育の成果の見える化を検討してください。</p>
16	Ⅳ（１）④多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推進	Ⅳ-19 p 359	<p>家庭学習用教材の活用件数がほぼ半減しています。想定している活用の場面や状況との乖離がないのか等、その理由を明らかにして、その対策の明記を求めます。</p>
17	（３）①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	V-21 p 404	<p>消費者庁の令和３年度の「地方消費者行政の現況調査」では消費生活相談員数は昨年より若干増加したものの、約１０年前とほぼ同じ人数となっており、相談案件が多様化・複雑化し、さらにデジタル化をすすめていく中で深刻な状況と言えます。消費生活相談員の定員割れの原因の把握と改善、そして地方公共団体への支援（強化交付金以外）が必要です。消費生活相談員の定員確保もK P I で定めてください。</p>