

「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見

公益社団法人消費消費者関連専門家会議
2024年4月12日提出

意見 No.	氏名 ・ 法人名	意見		
		対象箇所はプルダウンリストから選択してください。		
		施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
1	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	全体	—	第4期消費者基本計画では、「今期消費者基本計画における消費者政策の基本的方向」として、「消費者の自立と事業者の自主的取組の加速」「協働による豊かな社会の実現」があげられており、事業者の消費者志向経営の推進、消費者と事業者の協働の推進、消費者市民社会の理解向上などは重要な政策と考えられるが、KPIの設定がないため、追加を検討していただきたい。特に、消費者志向経営については、「消費者と事業者の協働」における中核となる考え方で、直近の「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」でも、消費者志向経営を「『消費者』と『共創・協働』して『社会価値』を向上させる経営」として、SDGsなど持続可能な社会への貢献にも繋がる活動として再定義されている。また、「消費者志向経営自主宣言・フォローアップ活動」や「消費者志向経営優良事例表彰」などは消費者庁としても強力に推進されている活動であり、「消費者と事業者とのWIN-WIN関係の構築」への取組みに関するKPIの設定などのご検討をいただきたい。
2	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	1. 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	KPI(アウトカム指標)	KPIとして「1事故情報データベースに登録された事故情報件数」「2特定の注意喚起の認知度(SNSのエンゲージメント総数を想定)」が掲げられているが、取組の効果を計るには、注意喚起の認知・反応とともに「注意喚起によってどの程度事故が減少したのか」という事実に基づく指標も必要ではないか。
3	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	3. 社会経済情勢の変化に対応した消費者契約法を含めた消費者法制の整備等	KPI(アウトカム指標)	消費者契約法を含めた消費者法制の整備のKPIとして、(参考指標)消費者契約法等に関する学術研究の数が挙げられているが、学術研究が増えることと消費者法制の整備がどのように関係するのかが分かりにくい。有識者との意見交換を踏まえて、学術的に消費者法制を整備することが目的であれば、KPI指標としては、有識者との意見交換を踏まえた研究発表数や学術論文数の増加のように直接的な表現にした方が分かりやすい。
4	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	3. 社会経済情勢の変化に対応した消費者契約法を含めた消費者法制の整備等	取組	目標にある消費者契約法を始めとする消費者法制について事業者の意識向上を図るために、事業者又は事業者団体に対して消費者契約法に関する研修・講演を実施することは大変意義のある取組だと思うが、更なる推進のため、要望に応じて個別の事業者に対しても実施する様、対象を拡大願いたい。特に事業者の教育・研修は、経営課題に直結したリスクマネジメントやコンプライアンスへの対応という観点でのニーズが高いことから、その観点に照らして消費者契約法の研修・講演を位置づけて訴求するとよいと考えられる。
5	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	4. 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の強化	取組	目標にある「不当表示の未然防止の取組」の1つとして、取組に「d消費者団体、事業者団体等に対して景品表示法の理解を促進するよう、研修や講師派遣等を実施」とあり、大変意義のある取組だと思うが、更なる推進のため、要望に応じて個別の事業者に対しても実施する様、対象を拡大願いたい。特に事業者の教育・研修は、経営課題に直結したリスクマネジメントやコンプライアンスへの対応という観点でのニーズが高いことから、その観点に照らして景品表示法の研修・講演を位置づけて訴求するとよいと考えられる。

意見 No.	氏名 ・ 法人名	意見		
		対象箇所はプルダウンリストから選択してください。		
		施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
6	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	6. 高齢者、障害者等の権利擁護の推進等	取組	今後、増加が見込まれる高齢者や障害者を中心とした消費者トラブルの防止については社会の安定を図る上でも重要な取組である。その為に成年後見制度や市民後見人、見守りネットワークの充実は有効と考えるが、一長一短もあり総合的な観点が必要。この点、各省庁連携の下、消費者庁が中心となり全体の整合性を取りながら推進頂く事を期待したい。 加えて、令和6年の取組C(身元保証等高齢者サポート事業は一般的な契約と比べ消費者保護の必要性が高く、適正性の確保が重要で、より消費者が安心して当該事業を利用できることを推進するため、関係府省庁の更なる連携を図る)について、適正性の確保をするために関係府省庁がどのような連携をするのかを具体的に示してほしい。
7	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	9. 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	取組	食料自給率の低い当国にとって、食品ロスを削減することは社会の安定という点においても非常に重要な取組と認識している。しかしながら、KPI(アウトカム指標)が量的な削減(食品ロス削減のために行動している国民の割合や食品ロスの発生量)を目指しているのに対し、KPI(アウトプット指標)が川柳コンテストの応募やサイトのアクセス数などに限定されており、アウトプット指標とアウトカム指標が繋がっているとは言い難く、多くの取組内容にもかかわらず、これらの施策の効果が見えない形になってしまっていることが残念に感じられる。
8	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	10. エシカル消費の普及啓発	取組	エシカル消費は持続可能な社会の維持、発展に不可欠であり、その為には一部の意識の高い消費者による行動だけでは不十分であり、情報提供を行ってもなおエシカル消費に興味が無い、若しくは意識が低いといった消費者を含む国民全体の行動とすることが肝要である。この点、現在の取組はエシカル消費醸成の為の取組が大半を占めているが、消費者の倫理観に頼らない施策を同時並行的に企画実行することが重要と考える。
9	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	13. 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整備	KPI(アウトプット指標)	KPIとして「6消費者教育ポータルサイトのアクセス件数、教材件数、取組件数、講師派遣団体数【アクセス件数50万件】(消費者庁)」が掲げられているが、アウトプット指標として「件数」に限らず、個別具体的な取組(各ポータルサイトに掲載されているサイト等)を積極的に公開していくことも、消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に資するのではないかと考える。
10	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	13. 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整備	KPI(アウトカム指標)	KPIとして「7大学等における消費者関連(消費者問題に関する啓発・情報提供以外)の取組の割合【令和6年度に65%以上】(文部科学省)」が掲げられているが、アウトカム指標として「取組割合」に限らず、個別具体的な取組(各大学等で開講されている講座等)を積極的に公開していくことも、消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に資するのではないかと考える。
11	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	13. 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整備	目標	消費者教育推進会議において、「消費者力」についての議論・整理がなされ、「消費者力」を悪質商法による消費者被害の未然防止という観点から、自身が実践する力(気づく力、断る力、相談する力)、周囲をサポートする力(気づく力、働きかける力)、社会へ働きかける力を挙げ、その結果が消費者市民社会の構築に繋がると示されているが、消費者力とは何かという定義は、ワーキングチームの「取りまとめ」にもあるように一義的ではないと思われる。悪質商法による消費者被害の未然防止という観点にとどまらず、消費者教育全体の議論(消費者の多様化やデジタル化の進展、持続可能な社会に向けた対応など)を踏まえた包括的な定義にすることを期待したい。

意見 No.	氏名 ・ 法人名	意見		
		対象箇所はプルダウンリストから選択してください。		
		施策名	項目名	意見 (複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載してください。)
12	公益社団法人消費消費者関連専門家会議(ACAP)	13. 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整備	KPI(アウトプット指標)	消費者庁において、事業者向けに、自社従業員に対する「消費生活に関する研修プログラム」が提供されている。充実した研修教材と使い方のマニュアルなどが整備され、無料で活用できることから利用価値は高いと考えられる。ただし、KPIにある「事業者向け研修の実施状況・受講者数の確保」は十分ではなく、事業者がより活用できるようなプロモーションが必要ではないか。事業者の教育・研修ニーズは、自社の経営課題に沿ったテーマが必要であり、自社従業員を「賢い消費者」にすることは直接的な目的とはなりえない。このため、事業者の経営課題となりうるリスクマネジメントに結び付けたり、消費者志向経営の推進による経営価値の向上に繋げたり、SDGsを実現するための具体策として消費者教育を位置づけるなど、経営課題に直結するような研修になるような働きかけが必要であると考え。消費者庁の資料に示されているような「事業者のニーズを踏まえつつ、事業者による従業員への消費者教育の意義、メリットを整理」することには経営課題との連動が欠かせないのではないか。
13	公益社団法人消費消費者関連専門家会議(ACAP)	全体	—	【令和4年と令和5年の工程表案の構成について】令和4年の工程表と構成を変えてKPIの重点を絞り、前年度の170項目から14の重点施策に絞ったこと、アウトプットだけでなくアウトカムも重視した。そして今年度も14の重点項目に絞られ、引き続きアウトプットとともにアウトカムも重視するという考え方は理解できるが、その考え方について、参考資料の添付に留めることなく、工程表の改定を発表する際にしっかり説明をしていただきたい。