

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

(別紙様式)

意見 No.	氏名 ・ 法人名	意見			
		対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストから選択してください。)			
		章	ページ	項目	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)	II	33	(3) ②	② 消費者志向経営の推進 KPIとして掲げている消費者志向自主宣言事業者数を増やすためには、今後は地方自治体との連携による地方の企業への拡大も重要である。各地での成功事例の水平展開を含め、どのように推進していくか、今後の施策や取組予定に組み入れていただきたい。
2	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	II	33	(3) ②	② 消費者志向経営の推進 KPIに「消費者志向自主宣言事業者数」があるが、本活動を開始して7年経過し「消費者志向自主宣言事業者数」も一定数になってきたので、今後は「消費者志向自主宣言事業者数」のみならず「フォローアップ活動実施事業者数」もKPIに加えた方がよいと考える。
3	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	II	33	(3) ②	② 消費者志向経営の推進 本目標の達成のための施策として、苦情対応マネジメントシステムJISQ10002の事業者への導入促進を検討していただきたい。このJISQ10002は単なる苦情対応ではなく、顧客満足の上昇のためのマネジメントシステムの枠組みを示した国際規格であり、トップの強いコミットメントのもと組織全体でPDCAを回して取り組むことを求めており、事業者が消費者志向経営を経営レベルで取り組む有効なツールの一つになる。
4	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	II	38	(4) ①	① 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進 改正公益通報者保護法が成立し、令和3年10月、「公益通報者保護法に基づく指針の解説」が公表されたが、2022年6月の施行以降も、事業者にとって必要な体制整備を進めるうえで、引き続き、説明会などによる事業者への周知徹底を進めていただくよう、お願いしたい。

意見 No.	氏名 ・ 法人名					意見	
		対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストから選択してください。)					
		章	ページ	項目	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。)	
5	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	Ⅲ	5	(1)	②	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	「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」にて制作したデジタル教材を、単なる会議での成果物に終わらず、高校や企業での消費者教育に幅広く使用していただけるよう周知するとともに、消費者教育ポータルサイトでの掲載を検討していただきたい。また、デジタルの進化も早いので、今後の教材内容や指導書・手引書の継続的なアップデートも検討いただきたい。
6	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	Ⅳ	1	(1)	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	KPIとして「消費者教育コーディネーターの配置」があるが、地域における消費者教育コーディネーターの役割はかなり大きいため、コーディネーターに過度の負荷がかからないよう、コーディネート機能が十分に発揮できるよう、行政によるコーディネーターへの支援・情報提供・環境整備を計画的に進めていただくよう期待する。あわせて、消費者教育コーディネーターを配置した自治体での成功事例も紹介・共有していただきたい。
7	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	Ⅳ	1	(1)	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	消費者教育において、消費者教育の担い手の育成・支援が現在の大きな課題であり、担い手が活用しやすい教材の提供、地域の消費生活相談員など担い手に対する研修講座、消費者教育ポータルサイトでの事例紹介や情報提供、など具体的な施策を今後の取り組みに盛り込んでいただきたい。

意見 No.	氏名 ・ 法人名					意見	
		対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストから選択してください。)				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。)	
		章	ページ	項目	項目名		
8	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	Ⅱ	36	(3)	③	③ 「ホワイト物流」推進運動の展開	令和2～3年度実績については、「ホワイト物流」推進ポータルサイト等において、国民に対し再配達削減や引越時期の分散化等、継続的に呼び掛けを実施したとあるが、令和3年4月に国土交通省の調査では再配達率11.2%(前年比+2.7%)と増加しており、その効果が現れているとは言いがたい。少子高齢化や厳しい労働環境によるドライバー不足が社会問題となっている現状において、安易に時間指定を行ったり、再配達を前提としたサービスと考える消費者の物流に対するリテラシーを高めていく必要がある。消費者行政が消費者被害の防止や救済に留まらず、賢い消費者の育成にも注力している現在においては、物流は社会インフラであるという点をこれまで以上に消費者啓発に織り込んで頂くことを期待する。
9	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	Ⅳ	36	(2)	②	② 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革【再掲】	地球温暖化を防ぐ為の脱炭素社会にむけたライフスタイルの変革は待ったなしの状況であり、COOL CHOICEの様な取組は引き続き強気に推進して頂きたい。しかしながら一方で、省エネ家電への買い換えやエネルギー構成比の低い再生エネルギーの導入・利用だけでは脱炭素社会の実現には不十分であり、日本特有の問題である化石燃料に偏った発電をも同時に見直していくことが重要である。この点、国民を始め消費者一人一人が自らの問題と捉え、脱炭素に向けた将来の発電の在り方を考えなければいけない時期に差し掛かっており、電気をつかう段階だけでなく、電気をつくる段階における脱炭素をどのように実現するのか、消費者に広く問題提起することにも注力して頂くことを期待する。
10	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)	Ⅲ	58	(2)	③	カ 自動運転の実現に向けた制度整備の推進	自動運転は、少子高齢化に伴うドライバー不足、地方過疎化による交通インフラの縮減、高齢者運転免許証返上に対応する代替交通手段の確保といった社会課題の解決に資するものであり、自動運転技術の更なる発展が望まれるところであるが、一方で、自動運転実現に向けては、道路等の環境整備に加え、消費者を中心とする社会の受容性を高めていくことも必須要件である。この観点を踏まえ、自動運転のメリットを多くの方が享受できるように、地方消費者行政も含め消費者の理解に働きかけて頂くことを期待する。