

消費者行政の役割と展望



新井 ゆたか Arai Yutaka 消費者庁長官

1987年農林水産省入省。総合食料局、消費・安全局等の課長職を経て、2015年から山梨県副知事。農林水産省に復帰後、食料産業局長、消費・安全局長、農林水産審議官を歴任し、2022年7月消費者庁長官就任



消費者庁と消費者行政

かつて、消費者行政は、あくまで産業振興の間接的、派生的なテーマとして、縦割りの行われてきました。しかし、社会経済情勢の変化に伴い、これまでの縦割り行政では、法規制的な横断的な体系化に遅れが生じたほか、どの府省庁も権限を有しないいわゆる「すき間事案」が生じるなど、適切に対応することが困難な状況が発生しました。このような背景から、消費者が主役となって、安全で安心して豊かに暮らすことができる社会を実現する行政へと転換する必要が生じ、2009年9月1日、消費者庁が発足しました。消費者庁では、政府の「舵取り役」として、各府省庁の所管分野に横断的にまたがる事案に対して、消費者行政を一元的に推進するための強い権限を保持し、それを適切に行使する役割を担っています。

具体的には、消費者安全法に基づいて、各府省庁、国民生活センターや各地方公共団体の消費生活センター等が把握した消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、調査・分析して、消費者に対して迅速に注意喚起するほか、いわゆる「すき間事案」については自ら事業者に対する勧告を行うこと等により、迅速な被害の拡大防止、再発防止等をめざします。

また、景品表示法、特定商取引法等の消費者に身近な問題を取り扱う法令を幅広く所管して、法執行等を行います。さらに、各府省庁の施策の総合調整を行うとともに、各府省庁の縦割りを越えて消費者行政に関する幅広い分野を対象とした横断的な新法等を企画立案します。

地方消費者行政について

消費者行政は消費者庁だけではなく、地方公共団体も大きな担い手です。特に、各地消費生活センターでは、消費者から寄せられるさまざまな相談に迅速に対応するとともに、全国的な端緒情報の収集というアンテナ機能を発揮し、消費者被害の防止等に大きく貢献しており、地方の消費生活センターの相談業務は消費者行政の「宝」であると考えています。

(1) 地方消費者行政の概要

地方公共団体については、消費者基本法において「消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、(中略)地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する」(4条)とされています。また、消費者安全法においても、消費者安全の確保に関する施策の推進等に当たっての責務が規定され(4条)、消費生活相談等の事務を行うものと位置づけられており、都道府県には消費生活センターを設置することが義務づけられています(市町村については努力義務)。

このような法令上の責務等も踏まえ、地方消費者行政の現場では、消費生活センターを中心に、消費生活相談員等が消費者トラブルにあった消費者からの相談を受け付け、解決のためにアドバイスし、必要に応じ事業者との間に立つてあっせんを行うほか、消費者トラブルに関する最新の情報等についての普及・啓発や悪質事業者に対する法執行等により、消費者被害の未然防止・拡大防止や救済のための取組を行っています。さらに、持続可能な社会の構築を担う自

立した消費者の育成等の取組も進んでいます。

また、各地の消費生活センター等で消費者から受け付けた相談についての情報は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)へ登録されることとなっており、集約・蓄積された消費生活相談情報は、消費者トラブルを解決するための相談業務のみならず、法執行の端緒や、消費者政策の企画立案に活用されています。

なお、消費生活センター等の連絡先を知らない消費者に近くの消費生活センターを案内することにより、消費生活相談の最初の1歩をお手伝いするため、消費者庁では、誰もがアクセスしやすい一元的な相談ダイヤルとして「消費者ホットライン(188)」を整備しています。

(2) 地方消費者行政の充実・強化

消費者行政の現場は「地域」にあり、地方消費者行政の充実・強化は消費者政策の推進における最重要課題の1つです。消費者庁では、地方公共団体の自主財源に裏づけられた安定的な取組を促すとともに、地方消費者行政強化交付金を通じた財政面での支援に加え、地方消費者行政の最前線で重要な役割を担っている消費生活相談員の能力や経験等に見合った処遇への改善に向けた働きかけ、消費者安全確保地域協議会の設置及び活動の促進、消費生活相談のデジタル化等にも取り組んでいます。

消費者の「消費者力」を高める

悪質事業者による消費者被害は消費者行政において大きな課題の1つであり、そのような事業者に対して適切な取締り等を行うことは消費者行政の役割ではありますが、消費者自身が「だまされない消費者」となるように支援することにも力を入れて取組を進めています。

このため、「気づく力」「相談する力」「断る力」といった実践的な力や、周囲をサポートし、エシカル消費など社会への参画や共創・協働の当事者として地域に働きかけていける力といった、「消費者力」の向上をめざしています。2022年12

月には「『消費者力』育成・強化ワーキングチーム」を設置し、「消費者力」を育成・強化するための効果的方策について審議をスタートしています。

また、消費者庁では、消費者の生涯を通じた消費者教育の体系的推進のため、文部科学省をはじめとする関係府省庁や地方公共団体と連携して取組を進めています。特に、昨年4月の成年年齢引下げを踏まえ、高等学校等における実践的な消費者教育実施の働きかけや、若年者に情報が確実に届くようにSNS等を活用した情報発信の強化等の施策を引き続き行っています。

そのほか、消費生活を送るうえで必要な知識や情報が分かりやすく届けられることが重要であり、消費者庁では、デジタルプラットフォームやAIといった新技術とのつき合い方や食品安全等にかかわるハンドブック等を作成するほか、季節や事案に応じた注意喚起を通じ、消費者への正確な情報の周知啓発を行っています。

消費者行政の今後の展望

消費者をめぐる課題は、高齢化等を背景とした消費者の多様化やデジタル化の進展等の社会経済情勢が目まぐるしく変わるなかで、大きく変化してきています。消費者庁では、「消費者法の現状を検証し将来の^あ在り方を考える有識者懇談会」を開催し、消費者法制や消費者政策の抜本の見直しについて検討を開始しました。また、徳島に設置された「新未来創造戦略本部」では、民間のシンクタンクや大学等と連携し、消費生活^{かか}に係る未来のビジョンを見据え、よりよい消費生活の実現に資するためのフォーラムを立ち上げました。今後、将来を先取りする提案を積極的に発信していきます。

消費者行政は一人一人の消費者に安全・安心を提供するもので、地方消費者行政の現場での取組の積み重ねこそが成果へと結び付くものと考えています。消費者庁では、地方関係機関や関係省庁と連携しつつ、消費者をめぐる課題に果敢に挑んでまいります。