

2019（令和元）年 12 月 25 日

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課（消費者安全グループ） 御中

### 第 3 次北海道消費生活基本計画（素案）に係る意見

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
認定特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道  
理事長 松 久 三四彦  
〒060-0004  
札幌市中央区北 4 条西 1 2 丁目ほくろビル 4 階  
Tel 011-221-5884 Fax 011-221-5887

#### 【はじめに】

近年、情報通信環境が目覚ましい発展により、高度情報通信社会の到来が加速され、インターネットを利用する人が老若男女問わず、幅広い年齢層に広がっています。こうした利便性は、時として契約意識を薄れさせるおそれがあり、消費者トラブルに巻き込まれる人も後を絶ちません。当法人としても、行政からの委託事業等も含め、様々な形で消費者教育に取り組んできましたが、改めてライフステージに合わせた消費者教育の必要性とその強化に関心を持つところです。

また、当法人は、平成 22 年より道内唯一の適格消費者団体として、違法、不当な事業活動に対する申入れや差止請求訴訟などにより、消費者被害の未然防止に取り組んできたところです。そして、平成 28 年 10 月に消費者裁判手続特例法が施行されて、特定適格消費者団体が消費者の財産的被害を回復する集団的消費者被害回復制度が創設され、現在までに東京、大阪、埼玉における 3 団体が同団体に認定されました。当法人も、主に道内の消費者被害の回復を担うべく、この特定適格消費者団体の認定を受けるための準備に取り組んでいるところです。

以上のような当法人の活動は、北海道の消費者行政施策とも密接な関係を有しており、今般、「第 3 次北海道消費生活基本計画（素案）」（以下「素案」といいます。）が公表されましたので、これに係る意見を提出します。

#### 【意見の対象】

#### 第4章、「1 消費者被害の救済」、「(1) 道による消費者被害の救済」

##### 【意見の内容及び理由】

高度情報通信社会は消費者に利便性をもたらす一方で、事業者と消費者との構造的格差は大きく、消費者庁の「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」報告書（平成31年1月8日）では、社会の発展がもたらす便益を享受できず、取り残される消費者の存在も指摘されています。消費者が主体的に判断し、選択してより良い社会を形成するという、賢く自立した消費者像を理念としながらも、消費者は環境の変化などにより弱者とならざるを得ない場面も少なくないのであって、消費者行政は多様化する消費生活にきめ細かく対応する必要性があり、安全・安心に暮らせる社会のためにその果たすべき役割は今後も大きいといえます。

とりわけ情報通信の発展により、消費生活における取引や契約も高度・複雑になり、一般消費者には理解が困難な事例も多々あるなか、消費生活相談において適切な助言やあっせんにより消費者被害の救済に取り組むことは、道民の消費生活の安全・安心にとって極めて重要であると考えます。そして、専門的な知見が必要な事案や、あっせんに応じない事業者への対応などでは、消費者被害の救済に取り組んでいる各種機関・団体が、ネットワークのさらなる強化を図りつつ連携しながら、それぞれが有している専門性などの強みを活かして、事案に即した実効的な被害救済が行われるようにすることが望まれます。

こうした観点から、「専門家から助言を受けること等により高度専門的な相談に適切に対応する」（素案37頁）、「消費者の特性に応じ、適切な配慮のもときめ細やかな相談対応ができるよう、相談体制の充実・強化」（同頁）、「集団的消費者被害回復制度の周知」（同頁）などの方向性や取組は、いずれも重要なものであり、一層の推進が図られるべきと考えます。

平成28年10月に施行された消費者裁判手続特例法による集団的消費者被害回復訴訟制度は、これまでは個々の消費者が被害回復のための訴訟を行わざるを得なかったものを、国の認定を受けた特定適格消費者団体が代わりに行うことができるようにしたもので、これまで泣き寝入りに終わることも少なくなかった消費者被害を訴訟で集団的に回復する道を開いた画期的な制度です。こうした消費者被害の回復業務は、被害を受けた消費者の身近において行うことが望ましく、特に広大なエリアを有する道内には、この特定適格消費者団体が存在すべきと考えます。そして、1段階目の手続（共通義務確認訴訟）において事業者の法的責任が認められた後に、各消費者の債権額を確定する2段階目の手続（簡易確定手続）に進むにあたっては、対象となり得る消費者への通知・公告、問い合わせへの対応、説明、書類作成などの事務処理に多額の経費を要する事案もあると予想されるところです。道内における特定適格消費者団体の誕生に向

けた支援とともに、特定適格消費者団体が消費者被害の回復業務を担う上で必要となる資金を援助又は貸与するなど、その業務を継続的に支援する制度も検討されるべきです。

**【意見の対象】**

第4章、「2 消費者教育の推進」、「(1) 消費者教育の推進」

**【意見の内容及び理由】**

国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定、平成30年3月20日変更）では、当面の重点事項として、若年者の消費者教育、消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育、高度情報通信ネットワーク社会に対応した消費者教育の推進が掲げられています。また、消費者委員会の「若年層を中心とした消費者教育の効果的な推進に関する提言」（平成28年6月28日）では、若年者は概して社会的経験に乏しいことから問題の具体的なイメージが困難であること、若年消費者教育を第一次的に担う保護者・家庭や教育現場等と消費者問題に詳しい者を結びつけるコーディネーターの重要性や、共に学ぶための参加型の教材研究にNPOなどの専門家の積極的な活用も考えられることなどが指摘されています。

このように、消費者教育の効果的な推進のためには、従来から行っている消費生活センターの啓発事業のほかに、多種多様な消費者問題に取り組む民間の消費者団体、事業者団体などとも連携し、それらの専門性を活かした、体系的な消費者教育の実施が望まれます。例えば、事業者がコンプライアンスを強化し、消費者指向経営の視点を持つための研修等に、民間で活動する消費者団体の視点や知見を活用することなどが考えられます。また、人口が減少している地域においても、被害の防止や把握のために消費者教育の実施は必要であり、そうした場面では特に行政の積極的な支援が不可欠です。

こうした観点から、「消費者教育に係る人材等の発掘と情報の集約・発信」（素案47頁）や、「道において消費者教育のコーディネート機能を担う体制を整備すること」（同頁）、「行政、消費者団体、事業者、事業者団体、大学等多様な主体との連携を強化し、さらに消費生活相談員を養成するなど人材育成を行うこと」（素案47～48頁）、「特に人口が減少している等社会条件の厳しい地域における消費者教育の担い手確保」（素案48頁）などの取組は、早急に実現すべき課題であり、それぞれの専門性を活用する仕組みを構築し、実効性あるコーディネート機能が果たされることを期待します。

現在行われている「消費者教育支援セミナー」や「教員サポートセミナー」などは、各団体等から専門家を地域における見守りや情報周知を担う人材を育成する上で重要な取組ですが、これまでの開催実績は限定的であり、消費者団体等

の専門家を活用するなどして増加を図るべきです。

**【意見の対象】**

第4章、「2 消費者教育の推進」、「(2) 消費生活に関する啓発・情報提供」

**【意見の内容及び理由】**

適格消費者団体の知名度は低く、まして集团的消費者被害回復制度や特定適格消費者団体に至っては、消費者への周知はほとんど進んでいないのが現状です。他方で、適格消費者団体自身は、資金的な余裕も乏しく、広報手段には予算を割けない現実があります。

「メールマガジンの配信、センターニュースの発行、啓発イベントの開催等様々な媒体、機会を利用して、適時かつ最新で十分な内容の啓発・情報提供に努める」(素案51頁)ことなどは、一層の推進が望まれるところですが、その際には、こうした多様な広報手段を駆使して、適格消費者団体による消費者団体訴訟制度や集团的消費者被害回復制度の周知(素案37頁参照)も図っていただきたいと思います。

具体的な方策として、道消費者安全課や道立消費生活センター等のホームページに案内ページやリンクを設けることや、「センターニュース」等における紹介のほか、毎年消費者の日(5月30日)に開催されている「消費者の日普及啓発イベント」に適格消費者団体も参加して案内を行うことなども考えられます。

**【意見の対象】**

第4章、「4 公正な消費者取引の確保」、「(2) 消費者取引等の適正化」

**【意見の内容及び理由】**

悪質かつ深刻化する消費者被害を防止し、消費者取引の適正化を図る上で、道による行政調査及び行政措置の強化は欠かせないものですので、引き続き悪質事業者への監視及び行政措置を推進することを要望します。

また、差止請求権を付与された適格消費者団体との連携は、消費者行政を補完するという意味でも重要と思われれます。適格消費者団体は、自らも消費者被害の情報収集や調査を行っておりますが、それには知名度の低さ等による限界もあり、必ずしも十分な情報が収集されているとはいえない状況があります。

そのため、「適格消費者団体が、適切にその役割を果たすことができるよう、必要な情報提供等の支援を行うこと」(素案65頁)についての取組は、一層強化すべきであり、行政措置情報を含めた必要な情報提供等の支援の促進を要望します。

さらに、適格消費者団体は特定商取引法の違反について法律上の差止請求権を有していますが、例えば、北海道消費生活条例に基づく不当な取引方法の禁止

規定の執行についても、適格消費者団体が違反事業者に対して申入れを行う根拠を条例上で規定するなど、さらに踏み込んだ連携方法も考えられるのではないかと思います。

以上