

国における消費者行政の動向と現状について

地方消費者行政強化作戦2020について

消費者庁では、第4期消費者基本計画を踏まえ、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指し、令和2年4月に「地方消費者行政強化作戦2020」を策定し、地方消費者行政強化交付金の交付などを通じて、地域での計画的・安定的な取組を支援しています。

この作戦の対象期間が令和2年から令和6年度までとされているため、現在、消費者庁が次期の取組について検討を進めています。

※別添「地方消費者行政強化作戦2020」参照

デジタル化の進展とインターネットを介しての消費者トラブルの急増について

スマートフォンの普及等のデジタル化の進展により、生活の利便性が向上した一方でインターネット通販（商品未着・連絡不能、定期購入、オンラインゲーム高額課金）やSNSを用いた副業や投資への勧誘などといった消費者トラブルが急増しています。

インターネットを介しての取引による消費者トラブルに対応するため、次の内容の法改正等が行われています。

（1）消費者契約法

平成30年6月の改正により、高齢者等に発生している被害事例等を念頭に、加齢等による判断力の低下を知らずに行う不当な勧誘行為に対する取消権の創設等がなされ、令和元年6月に施行されました。

さらに、令和4年5月の改正法では、契約の取消権の拡充が図られるとともに、事業者に対して、消費者の知識や経験等を考慮した情報提供に関する努力義務が定められました。

（2）特定商取引法

令和3年6月の改正により、通信販売において消費者を誤認させる表示や契約解除の妨害を禁止するなどの「詐欺的な定期購入商法対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を直ちに処分できる「送り付け商法対策」が導入されました。

（3）不当景品類及び不当表示防止法

広告主が自らの広告であることを隠したまま広告を出稿するなどのステルスマーケティングについて、新たに不当表示として指定し、令和5年10月1日から施行予定です。

また、国では、デジタル化の進展などを背景とした、対面や電話以外での相談ニーズの高まりや相談員の確保が困難となる状況等を踏まえ、消費者目線での相談機能の強化や現場の働きやすさの向上に向けた取組を進めており、現行のP I O - N E Tに代わる新システムを導入する予定で検討が進められています。

靈感商法等による寄附の不当な勧誘による被害の救済、再発防止について

靈感による知見を用いた勧誘による消費者被害の深刻化に対応するため、令和4年12月10日付けで法人等による不当な寄附の勧誘を禁止するとともに、法人等からの寄附の勧誘を受ける者の保護を図ることを目的とした「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律」が成立し、令和5年1月5日付けで施行されています。

※別添「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律（概要）」参照

消費者力の育成・強化について

消費者教育の推進に関する法律第9条に基づく「消費者教育の推進に関する基本的な方針」が、令和5年3月28日に変更され、令和5年度から令和11年度までの方針が決定されました。

新たな方針では、消費者を取り巻く現状と課題を①消費者の多様化、②デジタル化の進展、③持続可能な社会実現に向けた気運の高まり、④自然災害等の緊急時対応といった項目で整理し、これを踏まえ基本的視点として下記の事項を定めています。

- 「教えられる」だけでなく、消費者による自ら及び相互に「学ぶ」「考える」「行動する」ことを促進
- 多様な消費者の特性を踏まえたきめ細やかな対応（特に若年者、高齢者等）
- デジタル化への対応
- 消費者市民社会の一員としての行動を促進

※別添「消費者教育の推進に関する基本的な方針概要」参照