

2023 年度の事業報告

<2023 年度方針のふりかえり>

2023 年度の活動方針のベースとして、以下の内容を掲げ、活動を進めました。

2023 年度は、エネルギー価格の高騰をはじめ、政治、経済、社会の情勢が大きく変化しており、消費者運動が取り上げるべき問題もより幅広くなっています。また、社会の急速なデジタル化における課題も増えており、その内容も高度になってきています。

こうした状況を踏まえ、2023 年度は、“多様な団体との更なる連携の強化”を重点とし、消費者関連法の改正運動をはじめ、電気・ガスなどのエネルギーや、食品の安全・表示課題などについて、行政や大学、他分野の団体など、多様な団体との連携を強化し、学習活動・情報提供活動・政策提言・立法運動に取り組みます。また、これらの運動の中でより多くの国民に消費者運動への理解・賛同を増やすよう、各団体にも情報発信の協力を得ながら運動の見える化に取り組み、消費者団体のポジショニングの向上につとめます。

なお、取り組みにあたっては、新型コロナウイルスの感染状況をみながら、オンラインと実参加の両面での活動を進めていきます。また、消費者団体の連絡会という組織の性質上、全国消団連学習会に参加した会員団体がその会員を対象に学習会を開催する、という形で消費者団体の活動が広がっていくことを目指します。

1. 消費者問題・消費者運動への社会的な理解促進と主体的な基盤整備

(1) 消費者運動への幅広い理解・参加の獲得

消費者運動総体として、歴史の継承・後進の育成が課題となってきています。インターンシップの受け入れや、大学での講師対応などを通じて、若年層への理解を広げる取り組みを進めます。また、行政や大学など多様な団体との連携を強化し、消費者団体の更なる役割発揮に向けた、活動に取り組みます。あわせて、より多くの消費者に消費者運動への理解・賛同を増やすよう、他団体にも情報発信の協力を得ながら運動の見える化に取り組み、消費者団体のポジショニングの向上につとめます。

→ 明治学院大学から 3 名のインターンシップ受け入れを行いました。インターンでは、会員団体や事業者の協力を得ながら団体訪問や企業見学を実施し、「ダークパターン」をテーマにした調査報告を行いました。大東文化大学の大学 3 年生の講座に協力を継続し、「消費者力を高める」と題した講義を行い、その中で消費者団体の役割・活動内容などを若い世代に伝えました。

(2) 新たな情報発信に向けた研究

若年層をはじめ消費者運動への幅広い参加を獲得する上でも、ホームページや機関紙「消費者ネットワーク」のほか、情報発信の多様化が必要です。SNS（Facebook・Twitter）のタイムリーな更新を継続するほか、フォロワー数の増加を目指します。また、YouTubeの投稿や連携する団体の動画の紹介などを通じた情報発信のさらなる強化に取り組みます。

→ Facebook と Twitter の更新を通じて情報発信を進めました。2024 年 3 月末現在で、Facebook で 370 人（前年同期比 113.1%増）、X（Twitter）で 495 人（前年同期比 106.9%）の方にフォロワーとして登録いただきました。Web 学習会への参加者も SNS での案内からの参加が見られるなど、提供した情報が活用される機会が増えています。また、YouTube のフォロワーは 37 人で、投稿した「成年年齢引き下げに向けた啓発」と「マルチ商法被害防止啓発」動画 4 本は通算で 1876 回視聴いただき、会員団体の HP でのリンク掲載や、特商法の改正運動などに加えて、福島県など地方自治体 HP でのリンク掲示などの活用もされています。

（3）「NPO 法人消費者スマイル基金」への支援

消費者スマイル基金が 2017 年にスタートし、これまでに計 11 回の助成事業を実施することができましたが、運営基盤・財政基盤は十分とは言えません。2021 年度より消費者庁の受託事業（収益事業）を開始し、財政基盤・体制を強化していきます。引き続き本基金の事務局として、消費者運動への社会的な理解促進を進めるとともに、助成事業を通じて消費者団体の財政基盤づくりに寄与します。

→ NPO 法人消費者スマイル基金では、2021 年度より開始した受託事業による事業収益の一部を活用して適格消費者団体等を財政的に支援する助成事業を拡充し、2 回の助成でのべ 18 団体に 510 万円を支援しました。

また、2023 年 10 月施行の改正消費者裁判特例法で定められた「消費者団体訴訟制度支援法人」の認定を受け、（特定）適格消費者団体の支援を強化するための新たな業務として、消費者団体訴訟（被害回復）に係る簡易確定手続きの支援、広報、公表の促進等が加わりました。

2. 消費者が安全で安心できるくらしの確保

（1）消費者基本計画への対応

2020 年度から 5 か年計画として策定された第 4 期消費者基本計画は消費者政策推進の要であり、毎年度の工程表見直しに向けて、フォローアップと政策提言に取り組みます。

→ 2023 年 3 月 30 日に学習会を実施したうえで、消費者基本計画工程表素案に対して、パブリックコメントを提出しました。工程表に意見が一定反映されました。2025 年度からの第 5 期消費者基本計画については、消費者委員会からのヒアリングに対応し、消費者庁有識懇談会に委員として出席して、意見を述べました。

（2）地方消費者行政の充実・強化

地方消費者行政プロジェクトで自治体消費者行政調査に取り組み、現状把握に努めます。そのうえで求められる施策などについて、シンポジウム等で社会に発信します。

→ 地方消費者行政プロジェクトでは、消費生活相談の DX 化について消費者庁ヒアリングを行った上で、「都道府県の消費者行政調査」に取り組みました。調査を踏まえ 2 月に「地方消費者行政の充実・強化のための意見」を消費者担当大臣・財務大臣等へ提出

しました。また、3月に調査報告書を公表し、「地方消費者行政の充実・強化を考えるシンポジウム」を開催して、国が進める消費生活相談のDX化と消費者教育における「地域サポーター」の取り組みに焦点を当てました。

(3) 特定商取引法改正など消費者関連法の強化

特商法の5年後見直しとなる2024年の改正に向けて、「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」を中心とした全国的な改正運動を展開し、国会議員への要請活動や地方議会請願、調査・署名活動などに取り組みます。

消費者契約法の抜本見直しを契機とした消費者関連法の見直しの論議状況を踏まえつつ、将来的な改正運動を検討していきます。

景品表示法の2023年改正に向けて、景品表示法検討会報告書及びステルスマーケティングに関する検討会報告書の内容が実現するよう、学習会や議員要請など必要な取り組みを進めていきます。

取引DPF消費者保護法に基づく官民協議会に参加し、法の施行状況など、オンラインにおける取引の適正化に向けた取り組みを進めていきます。

若者の消費者被害防止のために、SNSなどを活用しながら広く情報発信をしていきます。

改正公益通報者保護法の施行から1年を迎える中、内部通報対応体制の整備状況などを踏まえながら、より実効性を高めるための取り組みを進めていきます。

- 特商法の2016年改正の「5年後見直し」に伴って2024年の抜本的改正を目指す「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」の幹事団体として、会員団体に法改正に向けた地方議会請願運動を呼びかけました。また、特商法改正のためのインターネット署名やアンケート調査への参加を呼び掛け、集約等にあたりました。幹事団体で構成する幹事会を中心に、2023年5月と11月に議員要請を行い、訪問販売や電話勧誘販売に対する勧誘規制の導入や、インターネット通販における規制強化、連鎖販売取引(マルチ取引)に対する規制の導入など、消費者庁にて検討する場を設けるよう求めました。併せて、全国消団連として、一日も早い消費者庁での改正検討に着手を求める意見書も作成して政府に提出しました。
- 消費者契約法と消費者裁判手続特例法改正運動の中で「消費者の脆弱性」など、これまで法律では対応してこなかった課題について、消費者庁が「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」論点整理を行って「論議の整理」を発出し、2023年8月に学習会を行いました。また、消費者委員会が関連して行った、「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ」と「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ」報告書の学習会も開催しました。その後、この問題は「消費者法制のパラタイムシフト」として、政府は消費者委員会に諮問を行いました。そこで理事会で論議を行い、全国消団連としての整理を行いました。
- 取引DPF消費者保護法については、官民協議会に構成メンバーとして参加し、法施行後の状況の共有などを行っています。ほか、DPF事業者と消費者保護の観点から意見交換を行いました。
- 若者の消費者被害防止のために、SNSなどを活用しながら適宜情報を発信し続けました。
- 公益通報者保護制度については、「公益通報者保護法の改正を求める全国連絡会」に参加し、消費者庁との意見交換や電話などによる相談会を実施しました。

(4) 社会のデジタル化に関する対応

社会のデジタル化が進む中、消費者をとりまくデジタル化に関する各課題（DPF や SNS における消費者トラブル、地方消費者行政の DX 化、電気通信事業法関連の対応、個人情報保護など）について、学習や会議対応などに取り組みます。

- 内閣官房デジタル市場競争本部の「モバイル・エコシステムに関する競争評価最終報告」について、消費者にとって安全で安心して使えるモバイルを求めるという観点での意見を提出し、内閣官房や公正取引委員会、DPF 事業者との意見交換を行いました。
- スマートフォン市場における電気通信事業法の改正を踏まえた対応状況などについて学習会を開催しました。また、スマートフォン利用の拡大やデジタル化の進展を受けて総務省が通信政策特別委員会を設け、NTT の在り方について論議することになり、ユニバーサルサービスの維持や国民への論議内容の公開などを求める意見書を、2 回にわたり提出しました。
- 消費生活相談の DX 化について、消費者庁と地方消費者行政プロジェクトで意見交換会を行いました。
- マイナンバーカードについては、取得は任意とされながら、保険証への紐づけなどいけば取得を義務化するような国の動きや個人情報の漏洩と紐づけ間違いなどに対して、2 回にわたり、意見書を国に提出しました。
- 2023 年 10 月に開催された、インターネットガバナンスフォーラムの CI 主催分科会に国際活動専門委員が出席し、デジタルによる日本の消費者被害などの状況を報告しました。2023 年 12 月の CI 世界大会では、デジタルと消費者の権利擁護が重要なテーマとして位置づけられ、関連する分科会にオンライン参加しました。CI の提起に対して、オンライン詐欺に対する声明、電子商取引に関する国際的なルールづくりに向けた声明に賛同して署名しました。更に 3 月 15 日の世界消費者権利デーが「消費者にとって公正で責任ある AI」とされたことから、国内企画も同一テーマとして講演会を実施しました。

(5) 食品安全・表示に関する対応

食の安全に関しては、消費者に関心が高いと思われる項目について、基本的なところから理解を深めることができるよう学習を進めます。

食品表示に関しては、新たな表示制度となる遺伝子組換え表示や、ガイドラインが策定され運用が始まっている食品添加物の「無添加」「不使用」表示、EC サイトにおける食品表示などについて消費者の理解が進むよう学習を行うとともに、消費者庁が検討を進めようとしている「食品表示基準のコーデックスの整合性を踏まえた見直し」に対しては、検討状況を見ながら対応していきます。

また、トクホや機能性表示食品などの保健機能食品や健康に関わる課題について、学びあいの場をつくります。

「食料・農業・農村基本法の見直し」については、検証部会の動向を注視しつつ学習を進め、改正に向けた議論や検証結果・まとめを踏まえて意見提出などに対応していきます。

フードテック（細胞培養肉など）の分野について情報を収集しながら、消費者への情報提供のあり方を検討します。

- 最新の食料開発技術などのフードテックに加えて、消費者の利用が拡大し続けている冷凍食品、機能性表示食品の問題、食品ロス問題に対する国の対応、輸入食品の現況などについて学習会を行ってきました。
- 農林水産省の「食料・農業・農村政策審議会基本法検証部会」が、食料・農業・農村基本法の検証・見直しに関する「中間取りまとめ」を公表したことに対して、全国消団連として意見・要望書を提出しました。
- 食品ロスを取り巻く状況と2023年12月公表の施策パッケージの概要を学ぶ場を設けた上で、食品ロス削減推進会議に参加し、意見を述べました。

（6）環境・エネルギー問題に関する対応

エネルギー問題に関しては、引き続き第6次エネルギー基本計画に基づく取り組み、GX実行会議の基本政策（原発政策などエネルギーにかかわる部分）、電気料金値上げ、ほか電力システム改革全般や再生可能エネルギー主力電源化の課題などの論点について、動向を注視し政策提言を行います。

LPガス問題については、引き続き取引適正化、料金透明化の進捗を注視し業界や行政に取り組み強化を促していきます。

環境問題については、IPCC第6次統合報告書の公表を受けて、気候変動対策の理解とエネルギー政策への反映や消費者が取るべき行動についての学習や啓発を進めます。COP28に向けての動向を注視していきます。

プラスチック問題については、プラスチックごみや容器・包装などの諸課題への対応を継続するほか、サステナブルファッションについて取り組みを検討します。

- 消費者団体メンバーでエネルギー関連の審議会に委員出席されている方々が相互にバックアップできるための自主的な集まりとして設けられている「エネルギー問題懇談会」の場を中心に、電力関係の委員会や検討会、部会などの論議進行状況を共有化し、それぞれご参加の委員会で、消費者団体として足並みを揃えられるよう進めました。
- 大手電力4社（関西電力、中部電力、中国電力、九州電力）がカルテルを結んでいたとして、公正取引委員会が課徴金を課す方針を固めたことが報道されました。そこで、全国消団連として意見書を作成して、政府関係機関に発出し、一連の不正事案とその対応、全国消団連提出の意見などについてフォローアップ学習会を開催しました。
- LPガス料金透明化問題について、経済産業省「総合資源エネルギー調査会資源・燃料分科会石油・天然ガス小委員会液化石油ガス流通ワーキンググループ」に参加するなどして、更なる対応を行うよう、多方面に求めました。

（7）その他課題

その他、情勢に応じた消費者における課題の対応を進めます。

- 各種公正取引協議会との意見交換に対応しました。また保険や化学品工業会などの業界団体との意見交換、各種メーカーの工場見学会を継続実施しました。
- 新しいタクシメーターのJIS規格策定のための会議体に委員として出席しました。

3. 国内各団体や国際的な消費者運動との連携強化

(1) 会員団体との連携強化

消費者団体の有する資源は限られており、個々の団体で全ての分野に精通することは困難です。消費者団体全体として社会的影響力を発揮するため、全国消団連は引き続き、会員団体が一致できる主張の社会的「拡声器」としての役割を果たしていきます。

オンラインを活用しながら、地域団体との連携を進めます。昨年度に引き続き、会員団体との交流会を開催するほか、全国消団連が取り組む課題について、ともに運動展開できるように進めていきます。

地方消費者行政などの地域課題について、地域団体との情報共有レベルを高めながら、課題解決に取り組みます。

- 2023 年度も開催を予定していた地域の会員団体との交流会については、事務局としての準備が間に合わず、2024 年度に行うこととしました。
- 新規の会員加入はありませんでした。
- 事務局として参画している全国消費者大会は、2024 年3月9日に第62 回大会をオンライン形式(一部会場参加)で開催し、二つのセッション合計で225 人にご参加いただきました。

(2) 国際的な消費者運動との連携強化

引き続き、CI から発信される情報に学ぶ、取り組み要請に応えるなどして国際的な消費者運動との連携強化を図ります。G20 消費者政策国際会合を受けて設立された「徳島県持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク」に参加します。

また、コロナ禍における国際的に共通する消費者課題や、社会のデジタル化に伴って増加する国を超えた消費者問題などに対応するため、国際活動専門委員会の活動を活性化していきます。

- 昨年に引き続き CI のデジタル担当者の二度の訪問を受け、国内状況を説明し、国際的な課題について確認しました。また、2023 年 12 月にケニアのナイロビで開催された CI 世界大会にオンラインで参加しました。また、2023 年 11 月、「徳島県持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク (TIS) 会議」に参加しました。
- 2023 年 10 月に開催された、インターネットガバナンスフォーラムの CI 主催分科会に、国際活動専門委員が出席してデジタルによる日本の消費者被害などの状況を報告しました。また、CI の提起に対して、オンライン詐欺に対する声明、電子商取引に関する国際的なルールづくりに向けた声明に賛同して署名しました。国際活動専門委員会で企画を検討し、3 月 15 日の世界消費者権利デー記念講演会を開催しました。

(3) 諸団体との連携強化

日本弁護士連合会と連携した特定商取引法の改正運動をはじめ、環境に関する問題や、成年年齢引き下げ問題などで活動している様々な団体と情報交換を行うなど連携強化を図るとともに、こうした方々に消費者運動・消費者団体の存在を知っていただくべくアピール強化を進めます。

- 日本弁護士連合会の「特定商取引法の改正及び政省令の制定に向けた連続意見交換会」に参加し、改正運動の取り組みを一緒に進めています。併せて、消費者法研究者や弁

護士、司法書士などが開催する、消費者契約法の改正検討、消費者法全般の研究などの場に参加しています。

(4) 専門委員会の取り組み (PL オンブズ会議、国際活動専門委員会)

PL オンブズ会議ではデジタル社会における製造物責任について、様々な有識者の協力を得ながら学習・分析を続け、PL 法の改正も捉えた取り組みを進めていきます。また、国際活動専門委員会の活動を継続し、国際的な情報の収集や国内への情報発信に取り組みます。

- 製品安全専門委員会とPL オンブズ会議は、昨年度に続きデジタル社会に対応したPL法の在り方を検討し、2023年7月3日に報告会を開催して提言を発し、2024年度報告会に向けた準備に着手しました。越境取引で発生する製品安全に由来する消費者被害の発生を抑制するため、経産省は製品安全小委員会で、製品安全4法（消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律）の改正のための中間とりまとめを行って意見募集を開始しました。全国消団連としてPL オンブズ会議での検討内容を踏まえ、2024年1月に意見書を提出しました。
- 国際活動専門委員会の取り組みとして、機関紙「消費者ネットワーク」に海外の消費者問題の情報を連載するなど、情報提供を進めました。また、2023年10月に開催された、国際活動専門委員が、インターネットガバナンスフォーラムのCI主催分科会に出席してデジタルによる日本の消費者被害などの状況を報告しました。先述の3月15日の世界消費者権利デー国内企画の実施に向けて、有識者による委員学習を行い、国内企画の内容を検討して取りまとめました。