

<2024年度方針のふりかえり>

2024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。

2024年度も政治、経済、社会の情勢の変化に対応するべく、消費者運動が向き合う課題の幅はさらに拡大していくと考えます。特に社会の急速なデジタル化における課題については、その内容も高度化複雑化します。

こうした状況を踏まえ、基本的なスタンスとして、2024年度も“多様な団体との更なる連携の強化”を重点とし、消費者関連法改正運動をはじめ、情報通信、電気・ガスなどのエネルギー、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(市民団体)など、多様な団体との連携を強化し、学習活動を起点として、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・賛同を増やせるよう、各団体から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。

新型コロナウイルス等感染症対応から経験を積んできた、オンライン企画実施のノウハウをさらに向上させ、オンラインによる企画実施を中心としつつ、取り組み内容に応じて実参加の活動も組み立てます。

また、消費者団体の連絡会という組織の性質上、全国消団連会員団体の交流や連携を重要な課題と位置づけて取り組みを進めます。そのうえで消費者団体特に若年層の参加拡大を目指して、会員団体間での連携づくりや交流などの取り組みを検討します。

併せて全国消団連で実施した学習会に参加した会員団体が、自らの会員を対象に同テーマ学習会の開催や、隣県同士で団体間での共催を呼びかけるなど、様々な形での消費者団体の活動の拡大を目指します。

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4人、お茶の水女子大学から1人のインターンシップ学生を受け入れました。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検査機関、企業見学を実施し、「ダークウェブパターン」をテーマにした動画作成を課題としました。前年に引き続き大東文化大学3年生対象講座に登壇して講義を行い、学生の身近な問題から引き寄せて消費者団体の役割・活動内容などを伝えました。

(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・X (Twitter)) のタイムリーな更新を継続するほか、コンスタントな発信を通じて、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強化に取り組みます。

→ 「消費者ネットワーク」については、登録制によるデジタルでの閲覧を中心に改めご希望の方に有料の印刷物として配布するようにしました。その結果、一年間の閲覧は回数は、

有料登録は10人でした。

- FacebookとX(旧Twitter)の更新を通じて情報発信を進めました。2025年3月末現在で、Facebookで407人(前年同期比110%)、X(旧Twitter)で449人(前年同期比90.7%)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3350回視聴(前年+1474回)いただきました。
- 2024年度のインターンシップ学生のワークテーマを「ダークパターン」とし、学生間で情報を集め、問題点を洗い出して動画用のシナリオを作成しました。それらをもとにして、「就活サイト」編と「サプリ購入サイト」編の2本の動画を作成して公表しました。いずれもスマートフォン画面に対応した縦型映像のショート動画で、2分程度にまとめました。

(3)「NPO法人消費者スマイル基金」への支援

前年に引き続き、兼任事務局の派遣なども含めて、消費者スマイル基金の運営面での支援を継続します。

- 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、14回の助成でのべ80団体に2,250万円を支援しました。

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。
- 第5期消費者基本計画の策定に向けて論議を進めていきます。
- 2024年3月27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。
2025年度からの第5期消費者基本計画については、消費者庁有識懇談会に委員として出席し、意見を述べました。そのうえで、2025年1月9日に、第5期消費者基本計画素案の学習会を開催(参加者53人)し、参加者に意見提出を呼びかけ、全国消団連としても意見を提出しました。

(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提言をまとめ、シンポジウム等で社会に発信します。
- 消費生活相談のDX化については進捗を注視し、必要な意見を発出していきます。
- 地方消費者行政プロジェクトで検討を重ねて、「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・大臣等へ提出しました。また、3月に調査報告書を公表して「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、「地方消費者行政推進事業」「消費者安全確保地域協議会」に焦点を当てました。消費生活相談のDX化については、途中で消費者庁の対応に変化があり、その内容も含めて情報収集に努めました。

併せて、地方団体の調査支援のため、市区町村向け調査項目見本を作成して、会員団体に提供しました。

上記の取り組みを進める中で、弁護士と連携を取り、国による地方消費者行政充実支援のため、会員団体に国会議員や地方議会に働きかけを呼びかけるとともに、衆参両院の消費者問題特別委員会委員への要請行動を開始するに至りました。

(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継続して、地方で活動する会員団体とともに地方議会請願活動を進め、繰り返しての国会議員要請行動など、さらに注力して取り組みます。
- 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。
- 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、SNS などを活用しながら広く情報発信をしていきます。
- 景品表示法およびステルスマーケティング対策の施行について、問題の発生などに応じて必要な取り組みを進めていきます。
- 改正公益通報者保護法の施行後の内部通報対応体制の整備状況などを踏まえながら、実効性を高めるための法改正を目指して、「市民のための公益通報者保護法の抜本的改正を求める全国連絡会」とともに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。2024 年 9 月には「全国連絡会」参加団体以外の団体にも広く呼びかけて拡大意見交換会を開催し、運動の到達点と今後の進め方、消費者庁の姿勢などを共有しました。幹事団体で構成する幹事会を中心に、2024 年 4 月と 2025 年 1 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。特に消費者庁が消費者被害をなくすには消費者のリテラシー向上と事業者の自主的努力、現行法の執行強化で対応できるという姿勢を示す中、2025 年 1 月 29 日の要請行動ではその点も国会議員に訴えかけました。
- 消費者契約法改正については、内閣総理大臣の諮問を受けて消費者委員会が設置した「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」、消費者契約法改正論議の中で浮上してきた「解約料」の在り方についての消費者庁研究会の論議内容を追いかけるなど情報収集を中心に取り組みましたが、学習会を実施するに至りませんでした。
- 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、インターンシップ生の協力を得て、「ダークウェブパターン」注意喚起啓発動画を作成しました。
- 公益通報者保護制度については、「市民のための公益通報者保護法の抜本的改正を求める全国連絡会」に参加して意見交換などを行いながら、消費者庁が設置した「公益通報者保護制度検討会」に委員として出席して、安心して通報できるための通報者保護制度への転換を目指して意見を述べました。その結果、2024 年 12 月末に検討会報告書が確認され、2025 年通常国会に改正法案が提出されました。法改正の実現は必須ですが、通報しやすさの実現のため、上記連絡会に結集して国会議員要請を開始しました。

(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、電気通信事業法関連対応、個人情報保護など)の学習や会議対応などに継続的に取り組みます。併せて、消費者にとってよりよいデジタル社会は何かを考えあえるよう、基本的な学習にも取り組みます。加えてデジタル問題について、知見を有する市民団体との接点を模索し、「学び」から始めての連携を作ります。
- 第 12 回定時総会記念講演会で、消費者にとって身近な IOT 家電とプライバシー尊重について、情報分野の専門家と家電事業者団体を招いて現状と課題を聞きました。

- 総務省が偽・誤情報の拡散などを防ぐためのデジタル空間での情報流通の在り方について検討をまとめたことから、総務省担当者を招いて10月に学習会を開催しました。国際消費者機構からの情報提供などを受けながら、国際活動専門委員会では今年度のテーマを「デジタル社会と消費者の権利擁護」を掲げ、この分野の研究者を招いて2025年1月に学習会を開催して問題提起を受けました。
- デジタル空間の中で、個人の嗜好や行動パターンまでがデータとして活用される中で国会の附帯決議に基づいて、個人情報保護法のいわゆる3年ごと見直しを進めること、更に与党や経済界に個人の権利擁護よりもデータの利活用による経済振興を求める意見が多いことなどから、個人情報保護委員会事務局を招いて、見直しの方向性やステークホルダーの動向についての学習会を開催しました。その上で改めて個人情報保護法が個人の権利尊重、プライバシー保護を大前提とした法律に変わることを求め、個人情報保護委員会の見直し検討会に関係団体と出席しました。経済団体の臆面もない抵抗が続けられる中で、2024年12月に検討会のまとめが出来上がりました。
- インターネット取引が拡大する中での製品安全確保に向けて、経済産業省は消費生活用製品安全法等の改正を進め、改正法が成立しました。このことに関して、国会での早期成立を求める意見を国会に発出するなどの取り組みを進めました。その一方で製造物責任法については、デジタル社会の進展に対応できるような改正が施されてこなかったことから、PLオンブズ会議とともに、2024年7月1日に報告会を開いて提言をまとめ、国に対して一日も早い法改正を求めました。

(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、現在食品表示懇談会で論議されている「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」の検討状況に沿って対応していきます。また国際整合性や、アレルギー表示、栄養成分表示等について、消費者の理解が進むよう学習を行います。
- 25年ぶりの改正に向けて、2024年の通常国会で審議されている「食料・農業・農村基本法の一部を改正する法律案」については、国会の状況などを踏まえつつ、学習会や意見提出など対応していきます。
- フードテック（細胞培養肉など）の分野について最新の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。
- 食品ロス削減「施策パッケージ」の消費者理解と推進状況に注目しながら、食品ロス削減推進法改正の動向に対応していきます。
- 小林製薬「紅麹」事件に端を発する、機能性表示食品の在り方について意見を発出するとともに、会員団体の協力を得て学習会を開催しました。また、水産資源の問題としてのまぐろについての学習、国による輸入食品監視指導の現況などについて学習会を行いました。年度末に食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針の改定を踏まえ、食品ロスを取巻く最新の動向と、「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン」の内容を学ぶ学習会を行います。
- 政府が進める食品ロス対策検討の場に有識者委員または構成員として出席して、ルール策定などについての意見を述べました。
- 事業者団体などとの対話を続け、食品をめぐる問題についての消費者としての意見を発信し続けました。
- 2024年度産米の供給不足と価格高騰が発生する中、政府による原因究明と対応が不十分と考え、会員団体とともに価格と供給量の調査を開始しました。調査結果については情報誌「消費者ネットワーク」で公表し、今後の意見表明などに活用することとしました。
- 農水省主催の「適正な価格形成に関する協議会」、「食品産業の持続的な発展に向けた検討会」に委員として参加し、消費者としての意見を述べました。

→ 米と野菜の需給状態に関して、消費者の負担が増す中、農林水産省の適正価格ワーキンググループに出席して意見を述べました。

(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、改訂期に当たる第7次エネルギー基本計画についての学習、政策提言に取り組みます。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）、電力システム改革の検証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、料金透明化の改善に向けた省令改正と、業界や行政の取り組みを注視するとともに、消費者への周知・啓発を強めます。
 - 環境問題については、待ったなしの状況にある気候変動対策の理解と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。COP29 に向けた日本の 2035 年目標設定につい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・包装などの諸課題について、消費者の行動につながる啓発などの対応を継続します。
- 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。
- 第7次エネルギー基本計画案に対しては、消費者としての意見を反映できるよう、上記懇談会の知見も得ながら、政府審議会のヒアリングに対応したほか、連続学習会を開催して意見提出を呼びかけ、全国消団連としても意見を発出しました。エネルギー基本計画と一体で取り組む方針の地球温暖化対策計画案、GX2040 ビジョン案についても啓発、意見提出をしました。電力システム改革に関連し、大手電力の情報漏えい・カルテル事案等の発覚、各電力市場の変化などによる、電力・ガス取引監視等委員会の業務状況が大きく変化していること、「規制改革実施計画」にて監視機能の強化が明記されたこと等により、委員会の取組に関する検証とりまとめについて意見提出をしました。株式会社 JERA の電力スポット市場における相場操縦に対し、厳正なる対応と電気料金への影響についての調査を求めて、電力・ガス取引監視等委員会を始めとする政府機関に意見書を提出しました。
- LP ガス料金透明化問題について、政府対応の前進を受けて、現状の到達点と今後の課題について、専門家、事業者団体、当該問題に取り組む消費者団体、行政をパネリストとしたシンポジウムを開催しました。また現状の問題についての周知と理解促進、報道を通じて社会全体への問題提起につなげることを目的に、マスコミを対象とした勉強会を開催しました。またこの間、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では、無償貸与・無償配管の商慣行を見直すために、LP ガス料金の透明化に資する取引適正化に向け、消費者団体として改善提言を行い、液化石油ガス法の改正省令に係るガイドライン案及び解釈通達について液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針（案）についても意見提出をしました。

(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。

- 地方公共交通の縮小が続く中で、「日本型ライドシェア」などの施策が実行に移されてきました。消費者にとって不明な点も多いことから、学習の実施を検討しましたが、国として日本型ライドシェアなどを中心とした地方交通の空白解消に取り組むことが分かったことから、その点も含めた企画として次年度実施としました。
- NTT 法改正が焦点化する中で、固定電話のユニバーサルサービスの維持を求める意見を総

務省のワーキンググループで述べました。また、郵便のユニバーサルサービス維持についても総務省からのヒアリングを受け、制度の維持を求める意見を述べました。

- 適正な広告や表示の実現に向けて、各種公正取引協議会との意見交換に参加しました。また広告審査会に対応して、消費者の視点からの評価を行いました。
- 生命保険に関して事業者との意見交換に参加しました。
- タクシーソフトメーターの JIS 規格検討に参加し、併せて、国土交通省によるタクシーソフトメーターの認証制度に関する検討にも委員として出席し、利用者の立場からの意見を述べてきました。

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。消費者団体総体として社会的影響力を発揮できるよう、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。

2024 年度は 2023 年度に実施できなかった地方会員団体との交流会を開催し、地方会員団体間の連携を促進します。新型コロナウイルス感染症対応でオンラインでの企画開催が中心となりました。遠方の団体や専門家などとの交流などに取り組みやすくなった半面、コロナ前はリアルに集まって出来た気兼ねのない交流などが出来なくなったという指摘もいただいています。気兼ねない連携につなげられるよう、企画の内容や趣旨に適合した方法での実施も検討します。

全国消団連が取り組む課題や地方消費者行政などの地域課題について、「速報」などを活用して地方の会員団体も一緒に運動展開できるように進めます。併せて、オンライン企画の普及を活用して、地方会員団体間での学習企画の相乗りや開催の共同なども推奨していきます。

- 学習会開催の際には必ず参加者アンケートを実施し、いただいた感想や意見をもとに、意見書の作成などに努めました。
- 2024 年 8 月に、完全オンライン企画として、地方会員団体交流会を開催しました。会員団体間の取り組み共有として、Safe Kids Japan に活動報告をいただいたうえで、各団体の取組と課題について分散交流を行いました。次年度は実会場開催を希望する声などいただき、検討課題とすることにしました。
- 電子メールによる速報は全 47 回で前年を大幅に超えました。また会員団体からの要請にこたえて、各団体の企画案内を広報する「消団連 news」は全 37 回発信しました。併せて 2024 年度方針で提起した、会員団体との企画共催ですが、エネルギー分野の学習会で実現することが出来ました。
- 新規の会員加入はなく、前年度末に 1 団体が解散により脱退しました。
- 事務局として参画している全国消費者大会は、2025 年 2 月 15 日に第 63 回大会をハイブリッド形式で開催し、二つのセッション合計で 169 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。

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、引き続き国際活動専門委員会の活動を盛り上げ、委員の協力を得ながら、CI との関係強化に取り組みます。

- CI からの発信に対して、国際活動専門委員会での報告、理事会への報告などを行ってきました。特に CI からはデジタル社会と消費者の権利尊重に関する行動提起が行われ

てきたことから、国際活動専門委員会として、2024年度のテーマを「社会のデジタル化と消費者の権利」として論議を重ねました。2025年1月には学習会を企画して実施し、今後日本の消費者団体としての意見発信を行うべきとの結論に至りました。

- 世界消費者権利デーは、「持続可能なライフスタイルへの公正な移行」をテーマに、2025年3月15日に講演会を開催しました。
- CIの事務局体制変更などもあり、一時的に情報連絡が途絶えがちになりましたが、その後復旧しました。

(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、デジタルと消費者の権利などの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継続して参加しています。

(4) 専門委員会活動（製品安全専門委員会とPLオンブズ会議、国際活動専門委員会）

製品安全専門委員会はPLオンブズ会議と連携して、デジタル社会における製造物責任や製品によるこどもの事故削減など、様々な有識者の協力を得ながら学習・分析を続け、PL法の改正に向け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と、CIを始めとする海外消費者団体との関係強化に取り組めます。

- 製品安全専門委員会とPLオンブズ会議は、デジタル社会に対応したPL法の在り方を検討し、2024年7月1日に報告会を開催して提言を発し、2025年度報告会に向けた準備に着手しました。
- 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、国際消費者機構からの行動提起などを受けながら、国際活動専門委員会として2024年度のテーマを「デジタル社会と消費者の権利擁護」を掲げました。この分野の研究者を招いて2025年1月に学習会を開催しました。先述の3月15日の世界消費者権利デー国内企画の内容を検討して取りまとめました。