

共同声明：Consumers International は、世界的な消費者保護とエンパワーメントに焦点を当てた COVID-19 への対応を呼びかけます。

COVID-19 パンデミック危機を受けて、100 カ国の Consumers International の会員は、消費者の権利に基づいた市場における個人の保護とエンパワーメントに焦点を当てること、また、消費者保護を通じて公正・安全でレジリエント・持続可能な経済を構築するために、国や政府間組織を超えた協調戦略を取ることを呼びかけます。

Consumers International は、公正・安全で持続可能な社会に対する人々の権利を代表する世界の消費者団体の会員組織です。私たちの会員は、COVID-19 パンデミックを通じて、健康と家庭に関する責任ある情報の共有、個人消費者の財政的負担を軽減する方法の特定、企業と政府に対する責任ある行動の呼びかけ、消費者へのプライバシーに関するオンライン研修等の導入のために、国民の声を活用しています¹。この幅広いネットワーク活動を通じて、以下のことが明らかになっています。

- 今、危機の最中では、信頼を築くことが極めて重要です。今、断固とした公正で透明性のある行動をとることは、人命を救うだけでなく、レジリエントで持続可能な社会と経済を再建するために全ての利害関係者のリーダーシップと関与が必要となる将来に向けた信頼を築くことになります。
- COVID-19 パンデミック危機の国際的な性質は、今日の世界がいかに相互に結びついているか、そしていかに私たちの強さが最大の弱点によって決まるかを思い起こさせてくれます。グローバル化した消費・生産チェーンは、人々が食料、金融、健康、モビリティを含むすべての主要セクターで制度的ショックにさらされていることを意味しています。
- 新興市場と各国の脆弱な消費者は、健康と死亡率への直接的な影響と、それに続く経済の悪化という点で、最大のリスクに直面しています。COVID-19 は、非伝染性疾患を抱えて暮らす人々、空気の質が悪い地域に暮らす人々、インフォーマルな仕事に従事する人々、インターネットに接続できない人々、不十分な住宅に暮らす人々、限られた貯蓄で生活する人々に不均衡に影響を及ぼします。

消費者保護は、今、そして全世代のために安全・公正でレジリエント・持続可能な市場を再構築するとき、助けとなります。

今：重要なシステム・市場で人々を保護する

1. すべての人々が、国連が認めた正当な消費者ニーズにアクセスできるようにする

- **健康**：健康に対する権利は、消費者保護の優先事項です。医療サービス、予防策の教育・認知・実施に対し、全ての人が確実にアクセスできるよう、緊急の課題として資金を確保するべきで

¹ <https://www.consumersinternational.org/what-we-do/covid-19/>

す。基本的な医療、調査、予防接種の費用を引き下げ、貧困層に適切な医療保険を提供する必要があります。消費者が COVID-19 から身を守るための製品は、手頃な価格で容易に入手できるようにする必要があります。必需品の不足を防ぐため、全ての消費者への手頃な価格の製品の供給・流通の確保に必要な協同取引を一時的に許可する必要があります。それらの入手可能性を確保するために、消毒剤、マスク、ジェルなどの必需品の市場を綿密に監視し、必要であれば、パンデミック下の消費者の健康を守るために、一時的な価格の上限規制を導入する必要があります。

- **食料と生活必需品**：消費者は食料をはじめとする生活必需品の不足や値上げに直面しており、特に新興国では大きな影響を及ぼしています。サプライチェーンは、買い占めや生産能力の低下の結果、混乱に直面しています。消費者、特に最も脆弱な人々が、安全で健康的な食料を継続的に入手できるようにしなければなりません。地域の市場と生計が保護され、より持続可能な慣行への移行が奨励されなければなりません。
- **金融**：健康状態が悪い人、他人の世話をしている人、隔離されている人は、収入を得ることができないかもしれません。彼らはまた、通常の方法で金融サービスを利用することができず、詐欺に遭いやすい可能性があります。このような消費者は、基本的なニーズにアクセスするための支援を必要とするだけでなく、ローンの返済、利息、手数料の一時停止を必要とするかもしれません。また、消費者が引き続き金融サービスへアクセスでき、特に脆弱な立場に陥った時に不公平又は詐欺的な慣行から保護されるよう、さらなる取り組みが必要です。
- **アクセス (接続)**：必要不可欠な商品やサービスへの通常のアクセスルートが突如遮断した時、信頼できるオンラインサービスや情報へのアクセスがこれまで以上に重要になります。補助金付き機器やデータ、データ許可量の増加、公的な医療機関やその他重要な政府サービスのゼロレーティングウェブサイト、インターネットの強制的なシャットダウンやスローダウンの廃止を通して、より多くの人々がインターネットにアクセスできるようになるでしょう。

2. 不公正な市場慣行から人々を守る

- **便乗値上げ**：法律を施行し、高値を付けたたり人為的な不足を引き起こす者を制裁する；価格設定の透明性を促進する；必需品の価格設定の制限を導入する；プラットフォーム上での二次販売者に対する措置を講じる。カルテルを作ったり市場の力を悪用して危機を利用する企業に対して競争法を施行する。
- **返金・救済措置の欠如**：適切な払い戻し又は代替案を提供し、事態の不測の変化による経済的損失への保護を提供する；法的に保証された払戻しを順守する；紛争解決サービスを利用できるようにする；保険の適用除外について柔軟に対応する。
- **デマ、誤解を招く販売や詐欺**：デマを広めるコンテンツやアカウント、グループを優先的に削除し、信頼できるコンテンツを検証・宣伝する；COVID-19 関連の詐欺に対して消費者に警告する；自分の身を守る方法を消費者にアドバイスする。
- **金融逼迫時の公正な救済**：ローン返済の延期、手数料の免除、債権回収の延期、緊急資金へのアクセスの実現、危機に陥った企業の損失に対する消費者の保護など、突然の予期せぬ財政の変化に直面している消費者に柔軟に対応する。
- **消費者プライバシーの保護**：個人データは、COVID-19 の感染拡大を遅らせるために重要な役割を果たしているが、責任ある安全でプライバシーを保護する方法で使用され、感染拡大の最中又は後に差別を生じさせてはならない。監督と説明責任の対象となり、法律に基づく。

3. 脆弱な低所得消費者を保護する

- 特に注意を払うべきなのは、脆弱な消費者、そしてパンデミックと世界的な景気後退の複合的な影響が甚大な低所得国の消費者です。
- 現在の危機を利用して製品の安全性や社会的・環境的保護を後退させ、パンデミックの影響を受けた人々にさらなる不利益を与えるようとする試みは、阻止されなければなりません。
- 健康食品、医療サービス、安全なエネルギー、金融、アクセス（接続性）などの必需品・サービスを可能な限り低価格で利用できるようにする必要があります。

次：市場における人々の消費者の権利に基づいた持続可能な消費と生産への早急な移行に投資する

1. **より強力で包括的な消費者保護の構築**：不公正な慣行、デマ、危険な製品やサービス、救済措置へのアクセス、健康や環境を優先しない市場から消費者を法的に保護していない国は、全ての国の4分の1に上ると推定されています²。消費者保護がない場合には、緊急の問題として、消費者保護を実施する必要があります。消費者保護が存在する場合には、それを支持し、この危機から生じる問題の結果としての保護の格差に対処しなければなりません。消費者の声は、国連が求めている政府全体及び社会全体のアプローチの重要な部分です。消費者と消費者のニーズは、国の政策や政府間のプロセスにおいて、より可視化されるべきです。これらは、集団行動や救済、又は集団購買などの消費者保護やエンパワーメントのモデルを通じて可能となるメカニズムによって強化することができ、市場における公平性、代表性、救済を向上させることができます。
2. **持続可能性の優先**：消費者は、2015年に国連加盟国によって採択された「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向けて、世界を支援する上で重要な役割を果たすでしょう。目標12は特に消費者に言及していますが、消費者の行動は、全ての目標ではないにせよ、多くの目標にとって重要なものとなるでしょう。クリーンで循環型の持続可能な経済モデルへ迅速に移行する緊急の必要性を満たすことは、特にサプライチェーンの転換が発生した場合、消費者の長期的な信頼と関与なしには不可能です。現在の危機が、持続可能性を保護・促進するための既存の法律の弱体化、あるいは持続可能な金融、フードシステム、モビリティ、家庭用エネルギー対策などの分野で緊急に必要とされる将来的な取り組みの遅れにつながるようにする必要があります。
3. **健康の優先**：消費者の原則は、健康を損なわない安全な製品へのアクセス、安全で手頃な価格の栄養価の高い食料へのアクセス、清潔な飲料水と適切な衛生設備へのアクセス、大気の質を改善するためのクリーン技術とエネルギーへのより広範な国家的投資の促進、予防的な健康対策と治療に関する検証済みで信頼できる情報の普及を実現するのに役立ちます。信頼と参加を促進させる保護、セキュリティ及び説明責任によって、デジタルヘルスとデータの利用拡大を可能にするべきです。
4. **フードシステムの強化**：消費者保護の枠組みは、消費者の健康と栄養のニーズを満たす安価で強力かつ持続可能なフードシステムを形成し、個人の健康と将来のパンデミックに対するレジ

² UNCTAD と消費者インターナショナル会員のデータによると、約75~85%の国で消費者保護法の形で消費者を保護する法律が制定されていると推定されています。

<https://unctadwcpm.org/map.html>

<https://www.consumersinternational.org/media/154677/the-state-of-consumer-protection-around-the-world-full-report-en-revised-april-2013.pdf>

リエンスを構築し、生活と環境資源を保護することができます。多様なサプライチェーンを開発することは、将来の混乱へのレジリエンスを高め、小規模農家や小規模企業を含む様々なステークホルダーの生計を維持することにもつながります。

5. **公正な金融サービスへのアクセス**：決済、貯蓄、クレジットなどの金融サービスは、消費者が安全かつ効率的にお金を管理するのに役立っていますが、一部のサービスは複雑な性質を持っているため、特に危機や変化の時には、消費者は無責任な慣行に対して特に脆弱になる可能性があります。金融サービスの劇的な変化に対応するために、金融消費者保護に関する G20 ハイレベル原則³を更新し、全ての国での実施を支援することは、誤解を招くような情報、不当な条件、詐欺、競争の欠如から消費者を保護することになります。
6. **公正な公共投資**：COVID-19 の負の影響を緩和し、経済回復を確実なものにするために、包括的な国家的刺激策が展開されています。このような支援とインフラ・再建へのさらなる長期的な公共投資は、公衆衛生とレジリエンスのニーズを第一に考え、消費者保護規制を遵守し、パリ協定気候目標と持続可能な開発目標の達成にコミットしている企業のみが利用できるようにする必要があります。衛生、家庭用エネルギーや効率性の改善、ゼロ・カーボン・モビリティ、ラスト・マイル配送システムなど、消費者が最も必要としているものの、投資が少ない傾向にあるシステムに優先的に資金を提供する必要があります。
7. **公正・安全なデジタルアクセスの実現**：COVID-19 は、デジタル・インフラが人々や機能する経済にとっていかに重要であることを示しています。世界の半分はオンラインであるにもかかわらず、オフライン人口の大半は後発開発途上国に住んでいます⁴。E コマース、デジタル ID、モバイルバンキング、モバイル医療サービスの普及を加速させ、将来のショックに対するレジリエンスを構築しなければなりません。セキュリティ、プライバシー、製品の安全性に対するプラットフォームの責任の強化、持続可能性、説明責任という中核的な原則に基づいて構築され、社会から取り残されたり不利な立場にある消費者グループも利用できる革新的な技術が必要です。残りのオフライン人口がオープンで手頃な価格の高品質で安全なインターネットにアクセスでき、消費者がデジタル市場における関与のルールを通してオフライン経済と同様に保護されるよう、協調的な努力がなされなければなりません。デジタルの世界では、消費者の信頼がこれまで以上に重要になります。

³ <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/financialconsumerprotection.htm>

⁴ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2019.pdf>