

理事長と記者との懇談会（11月6日）理事長発言要旨

広報部広報課

1. 日 時：令和6年11月6日（水）13:15～13:30

2. 議事概要

山田昭典理事長より、以下について説明。

（1）国際的な取組等について

国民生活センターのCCJ（越境消費者センター）では、海外の事業者との取引においてトラブルにあった消費者のための相談対応を行っている。今年8月に公表を行ったところであるが、2023年度にCCJに寄せられた相談件数は6,371件と、2011年の窓口開設以来、最も高い数値となった。今年度も大きな変化はなく、引き続き多くの相談が寄せられている状況であり、2024年度の上半期は3,040件となっている。

国民生活センターでは、海外の15の消費生活相談機関と連携を行っている。こうした機関との連携を継続し、日本の消費者と海外事業者のトラブルの解決を支援してまいりたい。

また、今年6月29日から、CCJのサイト上に悪質通販サイトの情報を記載したページを新設した。悪質通販サイトと考えられるサイトのトップページ画像やURLの公表等を行っている。消費者の方々にはこうした情報も参考にいただければと思う。具体的には、当初から注文品を引き渡すつもりのない詐欺的なサイト、連絡先に他業者の連絡先を記載する等しているため連絡がとれないサイト、公式サイトを模倣している偽サイト等を掲載している。CCJに寄せられた相談のうち、一定の基準に基づいて悪質であると判断したサイト10件を掲載しているもので、これらのサイトには注意いただきたいが、ここで取り上げられていないからといって安心であると判断いただくのは危険である。当該CCJのページにおいては、海外の通信販売を利用する際のチェックポイントも載せており、活用いただければと思う。

また、海外機関との連携として、9月4日に韓国ソウルで開催された日中韓消費者政策協議会に消費者庁とともに出席した。当センターからは、「日本の消費者相談の動向と越境協力」について報告したとともに、中国、韓国の消費者行政機関、相談対応機関等と意見交換等を行った。

（2）ウェブ版「国民生活」10月号 消費者行政トピックス「消費者スマイル基金河野理事長と自見前大臣による岸田前総理大臣表敬」について

今年4月の懇談会においても申し上げたが、適格消費者団体に対する支援業務を広報部の所管業務として変更し、同部が有する情報発信機能の活用を図っているところである。

消費者団体訴訟制度について、制度そのものを周知する必要があるが、それとともに、これらを実際に行う適格消費者団体の財源的な脆弱性が指摘されているところである。

2022 年の消費者裁判手続特例法の改正により消費者団体訴訟等支援法人の制度が導入され、消費者スマイル基金がその認定を受け、同基金による助成が行われている。

9 月 18 日に、消費者スマイル基金の河野康子理事長が、当時の自見大臣とともに岸田総理大臣を表敬訪問されたが、それについて、当センター広報部で発行しているウェブ版「国民生活」2024 年 10 月号の「消費者行政トピックス」として取り上げた。ウェブ版「国民生活」は、消費生活問題に関心のある方や相談現場で働く方々に対して、消費者問題に関する最新情報や基礎知識を分かりやすく伝えるウェブマガジンであり、当センターのウェブサイト等でどなたでも無料で閲覧することができる。また、8 月号と 9 月号の「消費者問題アラカルト」というコーナーにおいて、消費者機構日本が提起した訴訟の最高裁判決に関する解説と集団的消費者被害回復訴訟制度への期待と展望に関する論考を掲載しているので、ぜひ併せてお読みいただければと思う。

消費者に対する情報発信については、マスメディアに期待するところも大きいことから、記者の皆様においては、引き続き、ご協力等をお願いしたい。

以 上