

消費者庁 創設15年のあゆみによせて

消費者庁は、2009年9月に設立し、本年15周年を迎えた。従来の縦割り行政から、横断的で総合的な消費者行政の確立により、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を実現する、ということが消費者庁に課せられた使命であった。

この15年間を振り返ると、消費者庁の設置に伴い、安全、取引、表示等の国民生活に密着した様々な法律が消費者庁に移管等され、発足以来、その理念の実現に向けて、消費者の利益の擁護及び増進に資する制度の構築、所管法律の累次の改正、法の厳正な執行、消費者の権利の尊重及びその自立の支援に係る様々な環境の整備等に努めてきた。

しかし、社会の急激な変革により、消費者行政は今、大きな転換点を迎えている。

まず、高齢化やデジタル化の進展など、消費者を取り巻く環境は複雑かつ多様に変化してきている。こうした変化に対し、従前のような個別課題ごとに都度対応すべく消費者法制を改正する方法では、消費者取引における安心・安全の十全な実現が難しくなっている。このため、従前の消費者法制度の在り方を見直すべく、有識者懇談会で約1年間にわたり有識者の方々に議論いただき、昨年

7月に議論の整理を取りまとめた。それを受け、具体的な検討を進めるべく、昨年11月に、消費者委員会に対し、消費者法制度のパラダイムシフトについての検討を求める諮問を行い、同委員会に設置され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において調査審議が進められている。引き続き、消費者委員会での審議への協力を通じ、更なる検討を進めてまいりたい。

また、持続可能な社会の実現に向け、社会の各分野において進んでいる環境負荷の低減等の様々な取組と並行して、環境に配慮した消費行動を促進していくことが不可欠である。一方で、グリーン社会の実現に向けた消費者の意識は年々高まりつつあるが、まだまだそれが消費行動に結びついていないのが現状である。こうした状況を踏まえ、より環境負荷の低いグリーン志向の消費行動への変容の促進に取り組んでまいりたい。

そして、現場を支える地方消費者行政については、消費者庁創設以来、変わらずに大変重要な役割を果たしており、先に述べたように社会が変化する中ではその重要性は更に増すものと考えている。そのため、消費生活相談のDX等、消費者の多様なニーズに対応し、相談対応の質の向上や相談員が十分に力を発揮でき

る環境づくりを進め、その充実・強化を図ってまいりたい。

加えて、公正で信頼のある消費者取引の実現のため、所管法令を厳正かつ適切に執行し、関係省庁とも必要な連携を図り、不当表示や悪質商法に対処してまいりたい。

どんなに社会情勢が変わっても、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を実現するという消費者庁の使命は不変である。これからの15年、30年も、消費者庁としての使命を全うできるよう、社会の変化の潮流をしっかりと見極めながら、緊張感と責任感をもって消費者行政の舵取りをしていきたい。

消費者庁における各種の施策の実行には、消費者、事業者、行政の連携、協働が欠かせない。これまでも、公益財団法人関西消費者協会をはじめとする関係各位には、多大なる御協力をいただいているところだが、引き続き、御支援・御協力をお願いしたい。



新井 ゆたか (あらい・ゆたか)
消費者庁長官