

第二百四回国会 参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委

員会 令和3年4月23日(金曜日)

○取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案に対する質疑

【質問のポイント】

1. 農産物のネット販売の現状と販路開拓の多様化等からネット販売に対する農水省の考え方及び農産物のネット販売に関するトラブルの現状について
2. 本法律による消費者の利益保護と今後の取組への大臣の決意について
3. 販売業者の債務が一定金額以上となった場合の対応について
4. 消費者からの苦情処理や紛争処理への今後の対応について
5. 中小規模の取引デジタルプラットフォーム提供者の官民協議会への参加について
6. 消費者トラブルの未然防止等のための販売業者の意見聴取や協力要請について

○委員長(石井浩郎君) ただいまから地方創生及び消費者問題に関する特別委員会を開会いたします。

○委員長(石井浩郎君) 取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案を議題とし、質疑を行います。

(略)

○宮崎雅夫君 自由民主党の宮崎雅夫でございます。

本日は、質問の機会をいただきましてありがとうございます。

早速質問に入らせていただきます。近年、インターネット上のショッピング

グモールなどによる電子商取引は、もう御案内のとおり相当増えてきているわけですが、市場を通して流通が中心でございます。農産物、水産物など一次産物も、これまでの直売所での直販ということだけではなく、ネット販売も、検索してみますと、大手のモールだけではなくて、専門のモールもあって、拡大をしているところがございます。

私は兵庫県で生まれ育ったんですけれども、県内では様々な農産物が生産をさ



れておりますけれども、今ということではいいですと淡路島の新たなマネギが非常に全国的にも有名になっておりますけれども、淡路島の農産物の直販所なんかでは所狭しと新たなマネギが並んでいるということになるわけですが、そこでは、こだわりの農法を説明するようなこういうものであるとか、その隣に実は、何とか、大手のモールですね、ランキング一位というのが貼ってあったりしまして、そういうことは生産者の方からすると販売につながっていくと、そういうような気持ちも持っておられるんじゃないかと思えますし、私も実際に見てみたら、やっぱりそういうふうになっておったわけでございます。

農産物のネット販売など販路の多様性を確保していくことは、経営感覚に優れた農家を育成するという面で重要なことだと考えますし、消費者が生産地や、生産者や産地と直接結び付くということ、農業、農村に関心を持つていただく、関係人口も増加をさせるということも考えられるわけでございます。生産者にメリットがあるだけではなくて、消費者にとっても全国の地場農産品を手軽に手に入れることができると、そういうメリットもあるわけでございます。

また、このコロナ禍では、学校給食の停止でございますとか感染拡大に伴う在庫の滞留、売上げの減少等が生じている品目について、農林水産省でも特設サイトの設置とかネット販売での配送費の支援を行ってきたわけです。農産物のネット販売をコロナ対策として実施をして好評だったと承知をしております。コロナ禍による影響の緩和にもしつかりつながったというふうな理解をしております。そこで、農産物のネット販売について、

その現状と、販路の多角化等から、ネット販売について農林水産省としてどのようにお考えか、お伺いをいたします。

○政府参考人(池山成俊君) お答え申し上げます。

二〇一五年農林業センサスにおきまして、消費者に直接販売を行っている販売農家についてその方法を見ますと、農産物販売金額が大きいほど自営の農産物直売所でございますとかインターネットを利用する割合が高いという状況でございます。

また、経済産業省が取りまとめました電子商取引に関する市場調査、令和二年七月のものでございますけれども、これによりますと、二〇一九年のB2CのEC、電子商取引市場規模でございますが、これは十九兆三千六百九億円、前年比七・六五%増、十年前に比べて約二・五倍に拡大しております。農産物を含むカテゴリーであります食品、飲料、酒類につきましては、ECを含む商取引市場全体の中で最大規模の推定六十兆円以上と見込まれておりますけれども、そのEC化率は二・八九%と相対的に他のカテゴリーよりも低い状況でございます。このことから、農産物のEC販売、いわゆるネット販売の伸び代はまだ大きいものと予想されております。

農林水産省といたしましては、近年この増加傾向であり、特に今般のコロナ禍により急激に伸びて



農水省池山大臣官房輸出促進審議官

いるインターネットショッピングの利用の実態に鑑みまして、新しい生活様式に対応した販路多様化に向けた取組としまして、委員御指摘のとおり、令和二年度第三次補正予算で措置した国産農林水産物等販路多様化緊急対策事業におきまして、第一次補正予算に引き続き、新型コロナウイルスの影響を受けた国産農林水産物を活用してインターネット販売に取り組み場合に送料等を支援することとしております。

このほか、新たな取引先を探す農林水産業流通マッチングナビ、アグリチの活用促進も合わせて、ネット販売を含む販路の多様化は、単にリスクヘッジにつながるのみならず、生産者の所得向上も見込めますので、経営判断として重要であるというふうに考えてございます。

○宮崎雅夫 ありがとうございます。農産物もまだまだ伸び代は、今も伸びているし、伸び代があるというふうなお話でございました。

ネット販売がやっぱり増えてくると、残念ながらトラブルというのも増える傾向にあるというふうに思われます。先ほどの質疑でもございましたけれども、トラブルの例として、物がやっぱり届かないとか、思ったようなものじゃないとか、そういうことがよく言われるわけですね。農産物でもやはりそういうことはあると思いますし、特に、腐っていたとか傷んでいたとか、そ



いうことも農産物だとトラブルとしてはあるんじゃないかと思えます。これまで、農産物のネット販売で消費者の声としてどのようなそういうトラブル、問題があったのか、消費者庁にお伺いをしたいと思います。

農産物のインターネット通信販売に関する消費生活相談は、二〇二一年度以降では年間約三百から四百件の水準で推移してきたところでございますが、二〇二〇年度は六百件弱と増加傾向にあります。主な相談内容としては、届いた農産物が半分腐っていたなど劣化した状態のものが届いた、大きさや品質、産地などに関し広告内容と異なるものが届いたといったことから解約、返品を求めるものが多いところでございます。

○宮崎雅夫 ありがとうございます。何か去年は件数も相当増えた、残念なことではあるわけですが、やっぱりそういう問題というのは起きているわけですね。

この法案は、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護を目的としているわけでございます。本法案の成立で全てがこれ保護されるわけではなくて、法に基づく対策の適切な実施と、それから、先ほどからの議論もありますように、CツーCの取引でございますとか、今後の取引形態の進化であったり多様化を踏まえて更に対策を実施していかなければならないということになるわけですね。いざれにしても、今回の新たな法案で法的な枠組みができるということは大きな一歩だというふうに私も思っております。

先ほどお答えいただきました、農産物のネット販売でトラブルについてもお話を

をお伺いしましたけれども、本法律によりまして消費者の利益をどのように保護をしていくのか、また今後の取組も含めて、井上大臣の意気込みをお伺いをしたいと思います。

○国務大臣（井上信治君） 今回の法律案は、消費者庁の検討会において最優先とされていた課題への対応を図るものです。

具体的には、今回の法律案では、一、違法、危険商品の取引による重大な消費者被害の防止という点では第四条の要請の制度、二、取引の相手方の連絡先の開示による紛争解決、被害回復のための基盤の確保という点では第五条の開示請求制度、三、デジタルプラットフォーム企業の自主的な取組の促進と取組状況の開示を促すようなインセンティブ設計という点では第三条の努力義務を中心として対応を図ることとしているほか、四、これらの制度を支えつつ、その時々課題にも柔軟に対処できる仕組みとして官民協議会を設けることとしております。

一方で、CツーC取引の場となるデジタルプラットフォームにおける問題や、SNSを利用して行われる取引やデジタル広告の問題、悪質なレビューなど、今後の検討課題となっている各種の論点も

あります。

消費者庁としては、これらの残された課題について、消費生活相談や官民協議会での意見交換、申出など、様々なルート



井上特命担当大臣（消費者問題担当）

で寄せられる情報を基に実態を把握しつつ、鋭意検討を進めてまいります。

○宮崎雅夫 ありがとうございます。大臣おっしゃったように、これから課題もございますので、是非引き続き積極的な取組をお願いをしたいというふうに思います。

また、本件とは直接関係ないんですけども、昨日ですね、井上大臣と坂本大臣で中央省庁の備蓄食料を今後フードバンクに積極的に寄附をしていくという報道がたくさんなされておりました。食品ロスを減らして、困っておられる皆さん方に支援をするということで大変重要な取組だというふうに思います。井上大臣の御尽力に感謝をいたしたいと思っております。これも来月までに専用のホームページを立ち上げられるというふうにも放送されておりましたけれども、これもやっぱりネットというふうな形になりますので、是非うまく運用が図られて成果が上がるように引き続き御尽力をお願いしたいというふうに思います。

続きまして、法案の内容に関連をいたしまして、まず五条の販売業者等の情報の開示請求についてお伺いをしたいというふうに思います。

先ほどの質疑でもございましたけれども、第五条に基づいて消費者が開示請求をできるのが、債権が一定金額以上というふうになっております。これはもう線を引く以上、適切にその金額を決められるというお話でしたけれども、どちらにしても全ての消費者の方が開示請求をできるわけではないわけでございます。消費者個々で見れば、債権がやはり少額だったとしても、そういう被害を受けた消費者が多数に上って、販売業者当たりで見れば債務がある程度の規模になるというようなことになる場合も十分想定を

されるところで思いますが、これは開示請求できるか否かは別にして、何らかの対策というのを当然取るべきだといふふうに思いますけれども、第十条の内閣総理大臣に対する申出の関係も含めてどのようにお考えか、お伺いをしたいと思います。

○政府参考人（坂田進君） お答えいたします。

第五条の開示請求権につきましては、消費者と販売業者等との間の個々の取引に係る債権にひも付けられており、消費者に生じた個々の被害の回復のために用いられることが想定されており、

したがって、個別のトラブル解決ではなく、同種被害が多数発生しているような場合には、

開示請求制度というよりは

官民協議会の場や委員御指摘の申出制度

などを活用しつつ、鋭意対応してまいりたいというふうに考えております。



高田消費者庁次長

○宮崎雅夫君 ありがとうございます。

今、対象になる消費者というところからちよつとお伺いをしましたけれども、次に、トラブル解決までのプロセスというところからしますと、五条で販売業者の情報を開示請求できると、これは非常に重要なものでもあるわけですが、有効なものでもあると思いますけれども、苦情処理であるとか紛争処理、トラブル解決のこれは入口であつて出口じゃ、これ、最後ではないわけです。開示請求によって販売業者の情報を

得られたとしても、その後、トラブルの解決までに、消費者への支援を必要に感じて適時適切にしっかりとこれやっけないといけないというふうに思います。

そこで、開示請求後、苦情処理、紛争の支援をどのようにしていくのか、取引デジタルプラットフォーム提供者、それから消費生活センターなどの公的機関の役割も含めてお伺いをしたいと思います。

○政府参考人（高田潔君） お答えいたします。

本法律案第五条の開示請求制度の創設や、第三条の消費者と販売業者の間の円滑な連絡の確保などの措置が講じられることによつて、取引デジタルプラットフォームにおいてトラブルに遭つた消費者の被害回復のための仕組みが整備されることとなります。特に、第五条の開示請求制度については、消費者による自主交渉だけでなく、消費生活センターの対応にも役立つものと考えられることから、本法律案の成立後、消費生活センターに対しても適切に周知を図つてまいります。

あわせて、官民協議会の枠組みも活用しながら、取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、苦情の処理や紛争解決の取組がより一層行われるよう促してまいります。

○宮崎雅夫君 ありがとうございます。

消費生活センターへの周知というお話もございましたし、いずれにしても、開示請求ができるかどうかというようになるとにかかわらず、やはり消費者の方々への支援を是非しっかりとこれからもやっていただきたいというふうに思います。続きまして、官民協議会についてお伺いをしたいと思います。

第六条から九条まで官民協議会について規定をされておりますし、先ほどの徳茂先生であつたり、私の質問の中でも、官民協議会という言葉が御答弁の中でもたくさん出てくるわけでございまして、非常に役割としては大きいと、そういう期待も含めてですけれども、そういうわけですけれども。

当事者である取引デジタルプラットフォーム提供者を構成員とする団体がこの官民協議会の構成員の一つになつていくわけですけれども、この取引デジタルプラットフォーム提供者の規模であるとか形態も様々なわけでございます。大規模な誰も知つていないような名前の提供者が組織する団体については、先ほど御答弁もあつたように、もう既にそういう団体もできていくというところで、この法律に先駆けて自主的な取組も行われているというところでございました。

一方、やはり提供者としてより取組がこれから必要となつてくると思われる中小の規模の提供者、これについて、まず、その構成員となつていく団体であるとか、提供者そのものですね、プラットフォームそのものですけれども、その状況をやっぱりしっかりと把握をしていただいた上で、中小規模の提供者をこの官民協議会の枠組みにしっかりと入れていくことが消費者トラブルを防ぐ一つの大きなあれでもありません。ないかなと思つても、御



質問を聞く進藤金子日理事

見解をお伺いをしたいと思います。○政府参考人（坂田進君） お答えいたします。

取引デジタルプラットフォーム提供者につきましては、その団体が官民協議会の構成員となることが予定されております。

委員御指摘のとおり、取引デジタルプラットフォーム提供者には中小様々な事業者が含まれるため、中小様々な事業者が官民協議会に参与することが重要であるというふうに認識しております。そこで、中小の取引デジタルプラットフォーム提供者にも、大手を中心とする既存の団体に所属するか、ないしは新しい団体を結成するかが考えられるところでございますけれども、いずれにしましても、官民協議会に参加いただけるよう積極的にお声掛けをしてまいりたいというふうに思っております。

また、官民協議会の御判断次第ということではありますけれども、必要があるときは個社でも官民協議会の構成員となることのできるという規定になつておりますので、必要な周知を図つてまいりたいというふうに考えております。

○宮崎雅夫君 ありがとうございます。

中小の規模のプラットフォームの方にとつても、その団体であるとか、個々であつても積極的にそういったものに組み入れていこうというお話であつたわけでございますので、大手のプラットフォーム



坂田消費者庁審議員

マーはもう既にそういうような取組もやっているわけですし、先ほど言いましたように、やはり、中小の皆さんがそれに加えて追いかけていたただかないといけないうようなことでもあり、というふうに思いますので、是非とも積極的にそういう方をその枠組みの中に入れていくというふうなことをやっていただきたいと思いますというふうに思いますし、消費者庁の皆さんからちよっとお話を伺いますと、やはり、特にそういう中小のプラットフォームの方なんかはどんどん出てくるわけですし、また、やめられる方も多いということ、なかなか全体として把握するのが難しいというふうなお話でもありましたけれども、やはり、官民協議会で決まったことであつたり、これからの取組、また、この法案の部分もそうなんですけれども、周知をしていって、しっかりと取り組んでいっていただくというふうなことについては、やはりその全体の把握と、まあ全てというのはなかなか難しいかも分かりませんが、しっかりと把握をしていただくということが、これはやっぱり第一歩でもあるんじゃないかなというふうに思いますので、しっかりと取り組んでいただきたいと思います。

続きまして、この法律というのは、主に消費者とそれから取引デジタルプラットフォーム提供者、新たにこういう提供者に対して努力義務なんかを課していくというふうなことで消費者トラブルをできるだけでなく、こういうふうなことで、官民協議会には販売業者の団体というのは構成員にはこれなっていないわけでございます。

トラブルが具体的に発生をしたというときの対応はもちろんこれは重要なわけですが、トラブルを未然に防止す

るということも当然重要でございます。そのための取引デジタルプラットフォーム提供者等の取組、これはこの法律によって大分進んでくるということでもありますし、また、先ほど徳茂先生からお話がありましたように、トラブルに巻き込まれないための消費者の教育であったり、いろんな情報の提供ということも大切だということに思いますけれども、それと同時に、やはり販売業者の理解、協力、対応という、こういうことも重要だということに思います。

先ほどお伺いをしました農産物のトラブルの例というふうなことなんかですと、うまく包装すればとか、そういうことであつたり、いろんな事前の取組によってトラブルが防げる部分もたくさんあるんじゃないかなというふうに思います。

これからネット販売に取り組んでいくということが農産物なんかでも想定されるわけですが、なかなかこういう取引の経験が浅かったり不慣れだということ、結果的に消費者の利益が損なわれるというケースもあるんじゃないかなと思いますし、これからの販売業者、これも多種多様ではありま

すけれども、トラブルのこれ未然防止と、それから取引の適正化、紛争の解決の促進には、やっぱり一方の当事者である販売業者側の意見を聴いていただいたり、販売業者の業界団体に協力を求めたりということも重要だということに思うわけですが、これも、これについて、消費者庁のお考えについてお伺いをしたいと思います。

○政府参考人（高田潔君） お答えいたします。

委員御指摘のとおり、取引デジタルプ

ラットフォームにおける消費者被害の発生の一義的な責任は販売業者等にあることから、被害の未然防止のためには販売業者に対する働きかけが重要であると考

えております。本法律案の販売業者は、特定商取引法上の通信販売に係る販売業者にも該当することとなりますが、仮に特定商取引法に違反する行為があつた場合には、法と証拠に基づき迅速かつ厳正に対処するとともに、引き続き、法執行及び周知啓発について積極的に取り組んでまいります。

また、本法律案第三条では、取引デジタルプラットフォーム提供者は、販売業者等が行う表示の適正化等のための措置を講じる旨の努力義務が規定されており、本法律案の施行後は、取引デジタルプラットフォーム提供者自身が販売業者等に対するトラブル防止の働きかけを強化していくことが期待されます。

消費者庁とい



たしましては、官民協議会の場も活用しつつ、取引デジタルプラットフォーム提供者による取組が行われているかどうかしっかりと注視し、消費者被害を防げるように努めてまいります。

○宮崎雅夫君 時間になりましたので、これで質問を終わります。

（以下略）