

～あなたの消費が世界の未来を変える～

平成29年4月 「倫理的消費」調査研究会 取りまとめ
(座長: 東京大学名誉教授 山本良一)

倫理的消費(エシカル消費)とは

「地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動」
(消費者基本計画)

消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を行うこと

配慮の対象とその具体例

人	障がい者支援につながる商品
社会	フェアトレード商品 寄付付きの商品
環境	エコ商品 リサイクル製品 資源保護等に関する認証がある商品
地域	地産地消 被災地産品
動物福祉	エシカルファッション

倫理的消費(エシカル消費)に取り組む必要性と意義

- ・持続可能性の観点から喫緊の社会的課題を多く含有
- ・課題の解決には、消費者一人一人の行動が不可欠かつ有効
- ・「安さ」や「便利さ」に隠れた社会的費用の意識が必要

消費者の視点

「倫理的消費(エシカル消費)」という言葉の認知度は低いですが、基本的な概念は理解

- ①消費という日常活動を通じ社会的課題の解決に貢献
- ②商品・サービス選択に第四の尺度の提供(安全・安心、品質、価格+倫理的消費)
- ③消費者市民社会の形成に寄与(消費者教育の実践)

事業者の視点

「企業市民」、「企業の社会的責任」の重要性を認識

- ①供給工程(サプライチェーン)の透明性向上
- ②差別化による新たな競争力の創出
- ③利害関係者からの信頼感、イメージの向上(資本市場での事業者の評価向上)

行政の視点

人権や環境に配慮したまちづくり、地産地消、消費者教育などの取組

- ①消費者と事業者の協働によるWin-Winの関係の構築が国民的財産
- ②持続可能な社会の実現、地域の活性化などの社会的課題の解決

推進方策の方向性

国民全体による幅広い議論の喚起

- ・第四の尺度としての意義等の共有
- ・議論の場の提供(エシカル・ラボ、SNS)

学校教育などを通じた消費者の意識の向上

- ・教材作成、教員向け研修
- ・ESD(持続可能な開発のための教育)との連携
- ・消費者教育基本方針等への反映
- ・全国展開を見据えたモデルプロジェクトの実施・展開

事業者による消費者とのコミュニケーションの促進、推進体制の整備

- ・消費者への情報提供
- ・消費者の声の商品・サービスへの反映
- ・事業者間の連携強化

様々な主体、分野の協働によるムーブメントづくり

- ・民間団体との連携によるキャンペーン・表彰の実施
- ・地域におけるプラットフォーム(推進組織)の試行(徳島県)
- ・ポータルサイト等を通じた情報提供(認証ラベル等の情報の集約・提供)

持続可能な社会の形成

事業者・行政に加え消費者の認識と行動も不可欠

倫理的消費はあなたの消費が世界の未来を変える可能性を秘めている

広く国民間での理解とその先の行動を期待

持続可能な開発目標(SDGs)

目標12:
つくる責任
つかう責任

(持続可能な生産消費形態を確保する)

【あなたの消費が世界の未来を変える】

エシカル消費って なあに？



近ごろよく耳にする「エシカル消費」という言葉。その正しい意味をご存じでしょうか？

直訳すると「倫理的消費」。なんだか少し堅苦しいですね。

でも「消費」という行動は、食べることや使うこと、買物など、わたしたちの毎日の生活そのもの。

「エシカル消費」はより良い社会に向けた、人や社会、環境に配慮した消費行動のことです。

このキーワードを意識しながら日々を過ごしてみると、世界の未来が変わります。



「エシカル消費」でどんなことが応援できるでしょうか。

具体例の一部を見てみましょう。

認証レベルのある商品を選ぶ※



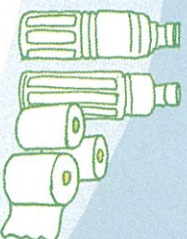
FSC®森林認証：
適切に管理された森林資源を使用した商品（紙製品など）



MSC認証：
海洋の自然環境や水産資源を守って獲られた水産物（シーフード）

環境
への配慮

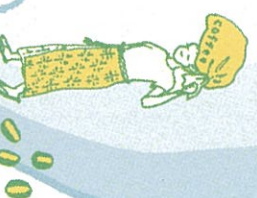
エコ商品を選ぶ
リサイクル素材を使ったものや資源保護等に關する認証がある商品を購入。



寄付付き商品を選ぶ
売上金の一部が寄付につながる商品。

社会
への配慮

フェアトレード商品を選ぶ
発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品を。



エシカル消費って

つまり
何をかうか考えるときの
ひとつの尺度です

生物
多様性
への配慮

CERTIFIED SUSTAINABLE PALM OIL
RSPO
RSPO認証：
環境への影響に配慮した持続可能なパーム油使用の商品（洗剤など）



被災地の産品をかう
被災地の特産品を消費することで経済復興を応援。

地域
への配慮

地元の産品をかう
地産地消によって地域活性化や輸送エネルギーを削減。

人
への配慮

障がいがある人の支援につながる商品を選ぶ
働きたい障がいがある人を支援している事業者の商品。

世界の未来を変えるのは、あなたの日々の消費です。

※認証機関は他にも多数あり、これらはその一例です。
生物多様性民間参画ガイドライン 第2版（平成29年12月8日 環境省公表）
http://www.env.go.jp/nature/biodic/g/_participation/download.html

世界を変えるための17の目標

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



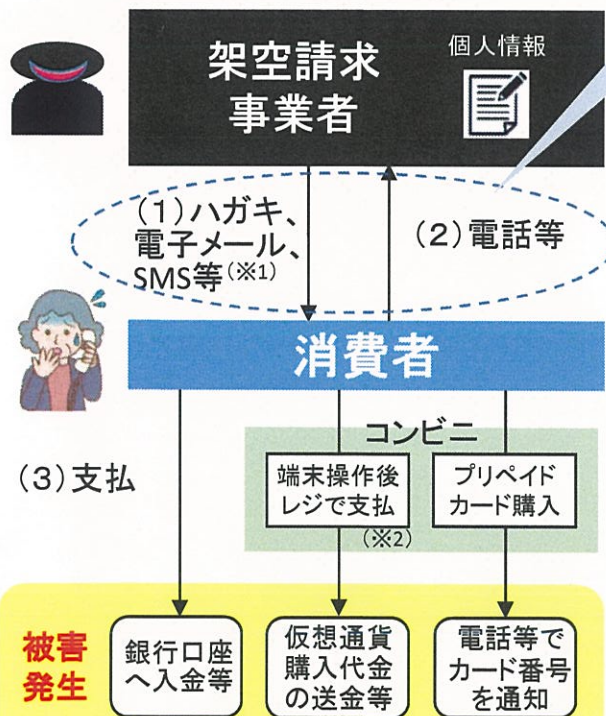
持続可能な開発目標 (SDGs) の
12番目は「つくる責任 つかう責任」
2015年9月の国連総会で決められた国際的な17の目標のなかにも、貧困や饥饿、エネルギー、気候変動、平和的社会などと併せて、「持続可能な生産・消費形態の確保」が掲げられています。

消費生活相談の現状 (2017年度)

資料2-4

- 架空請求に関する相談件数は、前年度比で**2倍以上**に急増し、**約20万件**となっている。
- 架空請求の手段は、**ハガキ**が急増(従来は電子メールが主流)。
- 既支払額の平均額は**約44万円**で、既支払額 **5,000万円超**のものもある(年度合計で**約13億円**)。

被害発生までの流れ

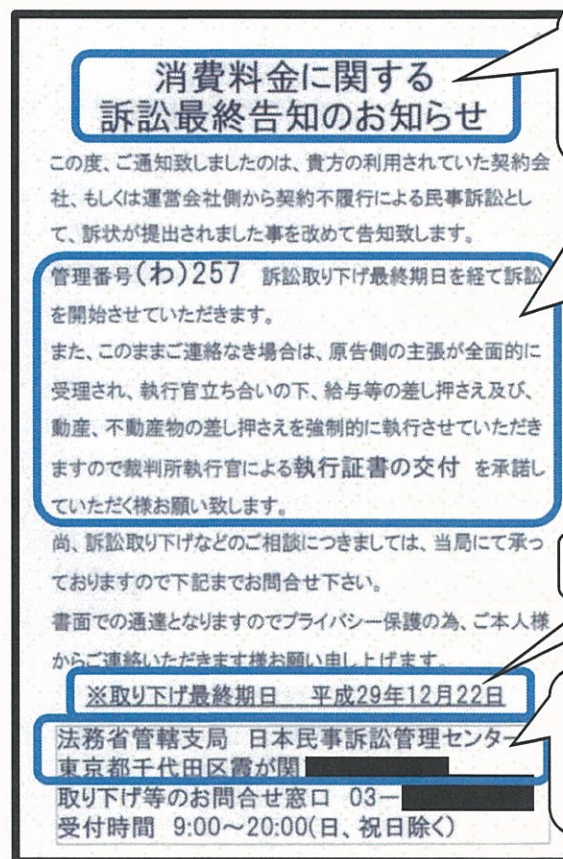
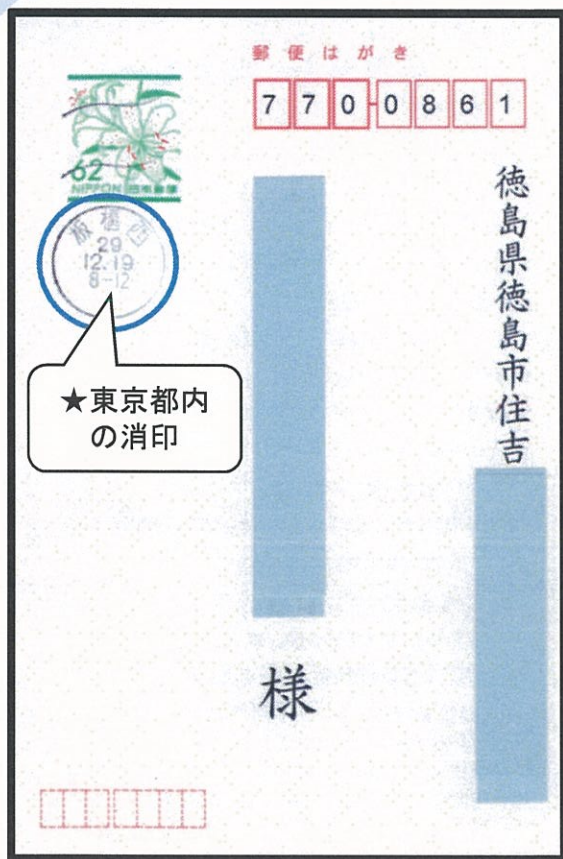


(※1) 電子メール及びSMSの場合は、架空請求事業者がランダムに生成したメールアドレスや電話番号に送信している可能性がある。

(※2) 架空請求事業者から伝えられた支払番号を端末に入力し、端末から出力された用紙をレジに持ち込み代金を支払う。

【実例】ハガキによる架空請求

記載された電話番号に電話すると、弁護士のものとする電話番号を教えられ、そこに電話すると、弁護士と称する者が対応し、示談のための着手金等の名目で金銭の支払を求められる。



★タイトル他に、「総合消費料金未納分」など

★脅かし
・訴訟開始
・強制的に差押え
・執行証書を交付

★急がせる

★公的機関に類似した名称
国民訴訟通達センター など

消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。

管理番号(わ)257 訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。
また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。
書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年12月22日

法務省管轄支局 日本民事訴訟管理センター
東京都千代田区霞が関
取り下げ等のお問合せ窓口 03-
受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

架空請求対策（主なもの）

(1) 架空請求事業者から消費者への接触防止

- 架空請求を含む特殊詐欺の犯行に利用された電話に対し繰り返し警告メッセージを流す警告電話事業を推進【警】
- 消費生活センター等からの情報提供により、架空請求に利用された電話番号を把握し、架電等を実施【消】
- 架空請求を含む特殊詐欺に利用された固定電話に関し、利用停止を含めた有効な対策を検討。【総、警】

(2) 消費者から架空請求事業者への連絡防止

- 法務省の名称等をかたる架空請求への対処方法等をホームページに掲載【法】
- 啓発資料を作成し、法テラス、法務局等において、注意喚起を実施【法、消】
- 政府広報、各省庁ホームページ、SNS等による注意喚起を実施【消、警、金、総、法、経、国セン】
- 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施【警】
- 啓発資料を作成し、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）における集中的な注意喚起を実施【消】
- 消費者ホットライン188（いやや！）について、イメージキャラクターを作成し、更なる周知を実施【消】
- 架空請求事業者にかたられている実在の事業者の取組等を随時公表【消】
- 架空請求に関する情報を集約した特設サイトをホームページ上に作成【国セン】

(3) 消費者による架空請求事業者への支払の防止

- 金融機関の架空請求を含む特殊詐欺被害防止に向けた取組（行員研修、声掛け強化等）の促進【金、警】
- 金融機関に対し不正利用口座に関する情報提供を行い、金融機関の対応状況（強制解約、利用停止等）等を公表【金】
- コンビニに対し、顧客への声掛け強化、レジ画面上での注意喚起、支払に使われている複合端末画面での注意喚起内容の充実等を要請。電子マネー発行者に対し、コンビニ等と連携した取組を要請。【警、金、消、経】
- 仮想通貨交換業者の取引時本人確認の実施状況等についてモニタリングを実施【金】

(4) 警察による取締りの推進

- 犯行拠点の摘発及び中枢被疑者等の検挙の推進【警】
- 預貯金口座や携帯電話の不正売買等の架空請求を含む特殊詐欺を助長する犯罪の検挙の推進【警】

(5) 個人情報の保護の推進

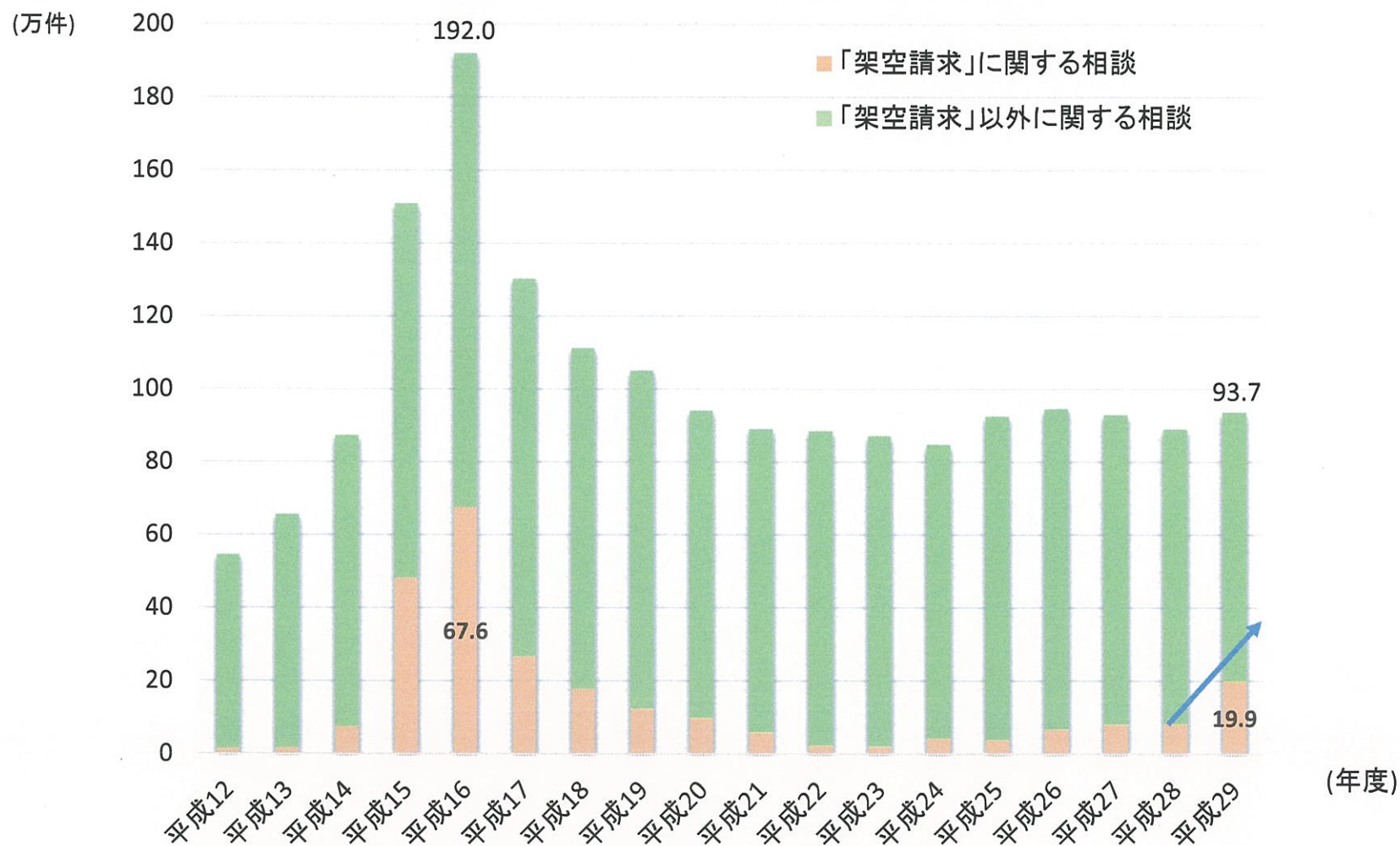
- 事業者に対し、個人情報の漏えい等を防止すべく情報提供を実施するとともに、消費者に対し、名簿等の自らの個人情報の取扱いに関する啓発のための広報を実施【個】

(注)担当省庁の記載について

警：警察庁、金：金融庁、消：消費者庁、総：総務省、法：法務省、経：経済産業省、個：個人情報保護委員会、国セン：独立行政法人国民生活センター

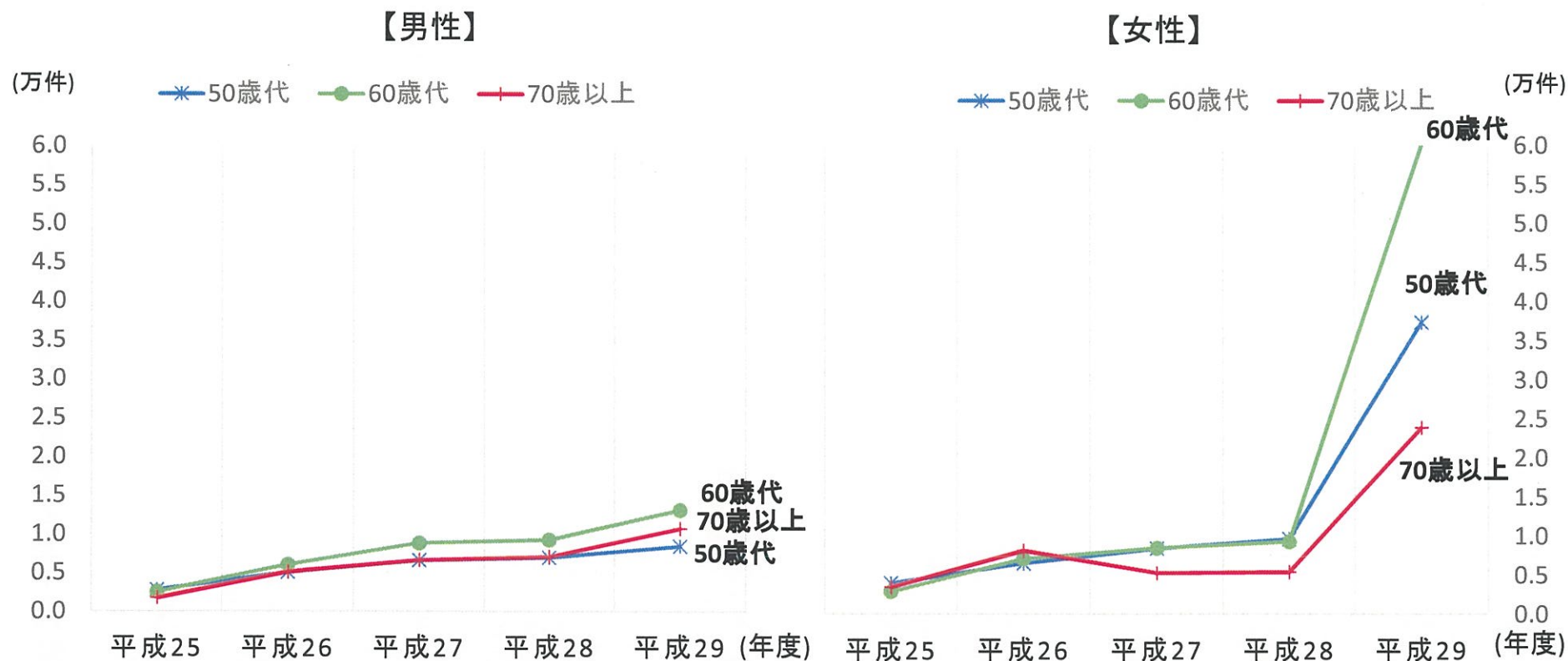
架空請求に関する相談の状況

○ 架空請求に関する相談件数は、約20万件で、全相談件数の2割以上。



(備考)PIO-NETに登録された消費生活相談情報(平成30年5月31日までの登録分)
 平成12年度から平成19年度までは国民生活センター「消費生活年報2017」による。
 「架空請求」とは身に覚えのない代金の請求に関するもの。
 平成20年度以降は消費生活センター等からの経由相談は含まない。

○ 50歳代以上の女性の相談が急増。

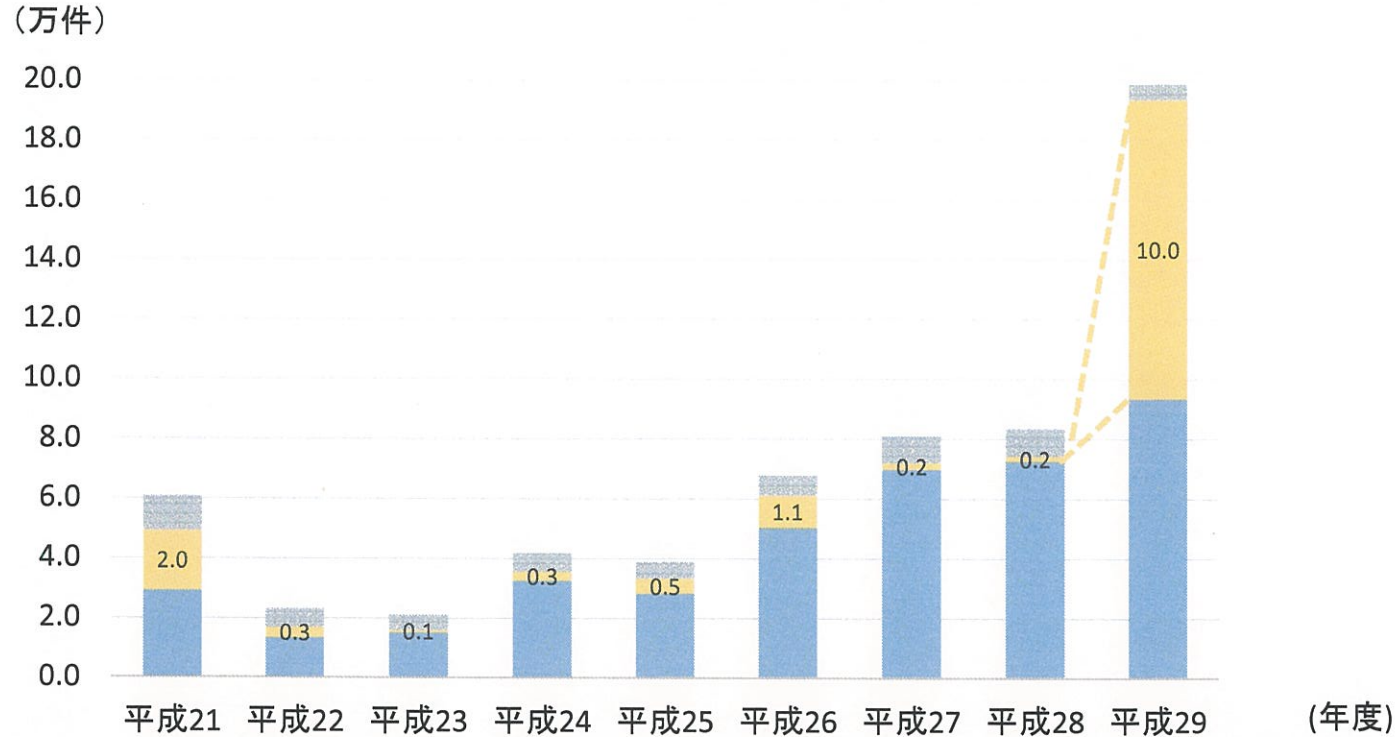


(備考) 平成30年5月31日までのPIO-NET登録分から集計。
消費生活センター等からの経由相談は含まない。

【参考:独立行政法人国民生活センター作成:「速報! 架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで!ー」】

○ ハガキによる架空請求が急増。

架空請求に関する消費生活相談件数の推移



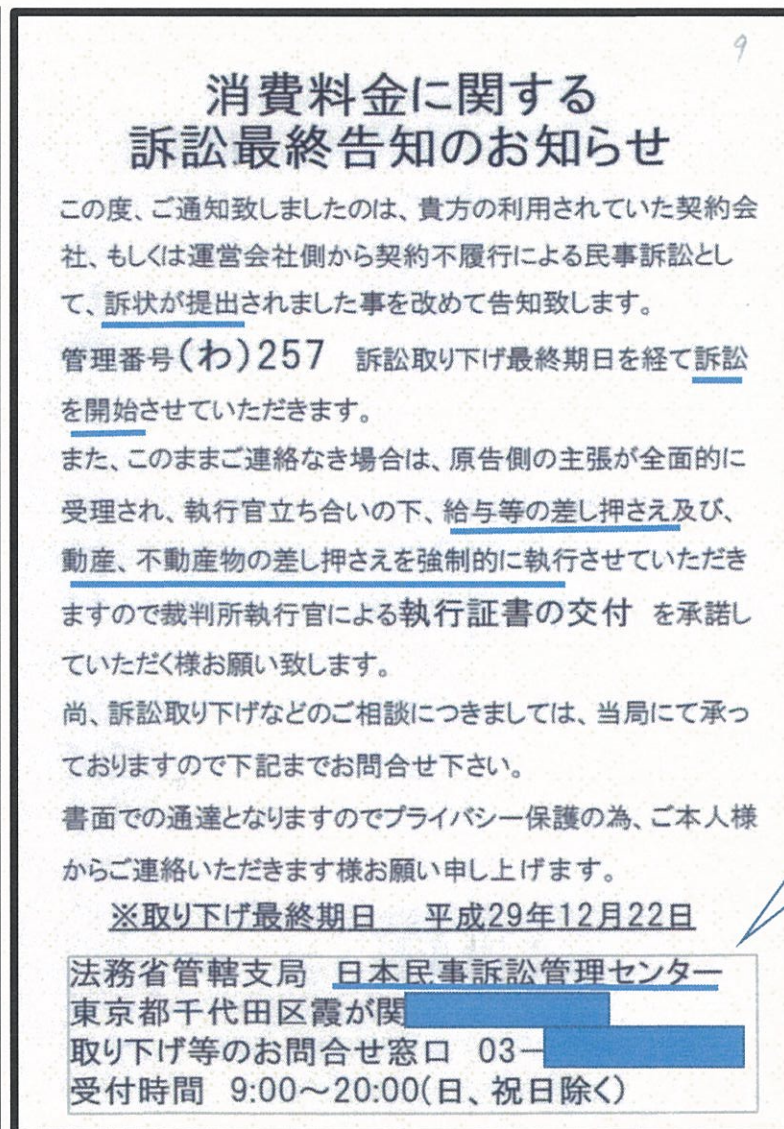
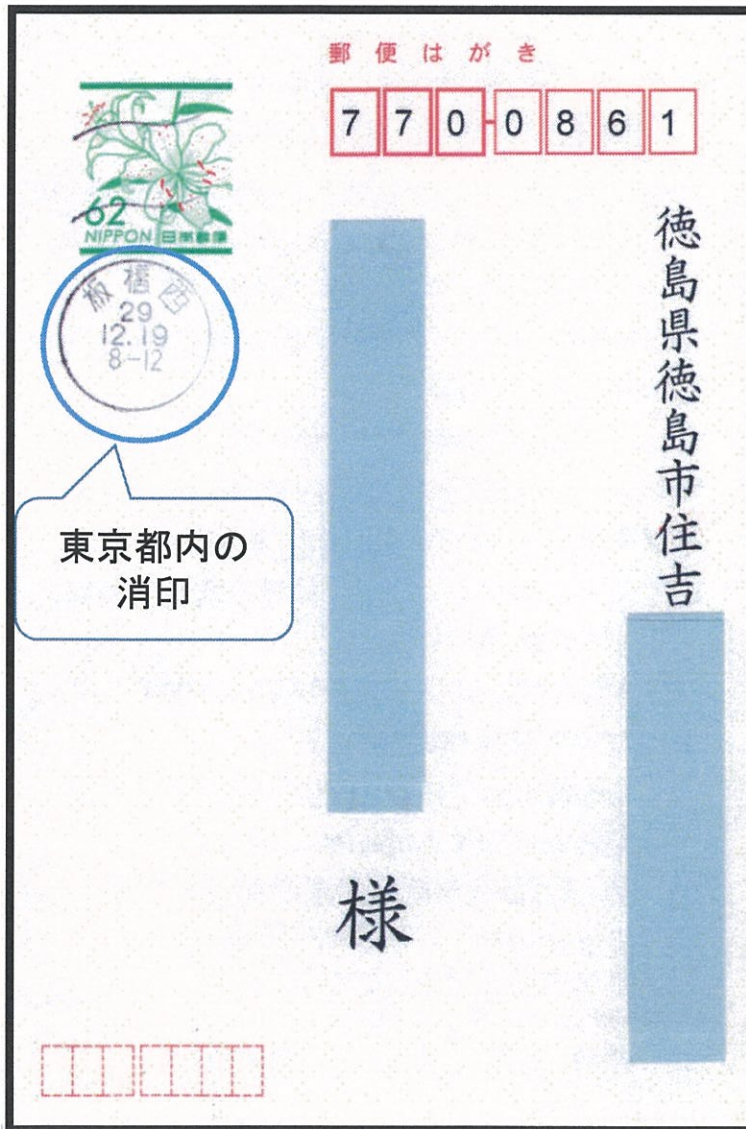
(注)
■ ハガキに関する架空請求の相談 ■ 電子メール、SMS等に関する架空請求の相談 ■ その他

(備考) 平成30年5月31日までのPIO-NET登録分から集計。
消費生活センター等からの経由相談は含まない。

(注) SMSとは、メールアドレスではなく携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービスのこと。

○ 急増するハガキに関する架空請求の例。

【例】記載された電話番号に電話すると、弁護士のものとする電話番号を教えられ、そこに電話すると、弁護士と称する者が対応し、示談のための着手金の名目で金銭の支払いを求められた。支払いは教えられた支払番号を利用してコンビニで行った。



★タイトル
他には、
「総合消費料金未納分」など

★公的機関に類似した
名称
他には、
国民訴訟通達センター
民間訴訟告知センター
など



【参考:独立行政法人国民生活センター「速報! 架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで!ー」】

○ SMSに関する架空請求の例。

【例】SMSに記載された電話番号に電話すると、コンビニにおいてプリペイドカードを購入し、購入したカード番号を教えるよう指示された。

有料動画の未納料金が発生しております。本日中にご連絡無き場合、法的手続きに移行致します。

██████████ 相談係
██████████

★未納料金の発生

★脅かし
・法的手続きへの移行
・訴訟に移行

★実在の事業者をかたる場合がある。
例：アマゾンジャパン、ヤフーサポートセンター、DMMコンテンツ

★電話番号の明記



【参考：独立行政法人国民生活センター「速報！架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ー」、消費者庁「SMSを用いて有料動画の未納料金の名目で金銭を支払わせようとする「アマゾンジャパン合同会社等をかたる架空請求」に関する注意喚起」、「SMSを用いて有料動画の未払料金の名目で金銭を支払わせようとする「ヤフー株式会社をかたる事業者」に関する注意喚起」】

- 既支払額の合計額は、約13億円。平均額は、約44万円（最高支払額は5100万円）。

既支払額1円以上の件数、合計額及び平均額の推移

※既支払額とは、実際に消費者が事業者を支払った金額を指す。

年度	既支払額1円以上の件数	合計額 (億円)	平均額 (万円)	最高支払額 (万円)
平成25	784	3.6	46	2,717
平成26	1,282	7.3	57	2,100
平成27	2,208	8.0	36	2,530
平成28	2,616	9.7	37	2,000
平成29	2,987	13.2	44	5,100

(備考)合計額及び平均額については四捨五入した額。

平成30年5月31日までのPIO-NET登録分から集計。消費生活センター等からの経由相談は含まない。

【参考:独立行政法人国民生活センター「速報!架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで!ー】

- 既支払額は、10万円～50万円未満が多い。

架空請求に関する相談における既支払額別件数分布（平成29年度）

既支払額	件数
1円～5万円未満	498
5万円～10万円未満	437
10万円～50万円未満	1,564
50万円～100万円未満	281
100万円～500万円未満	177
500万円～1000万円未満	15
1000万円～2000万円未満	8
2000万円～3000万円未満	3
3000万円～4000万円未満	2
4000万円～5000万円未満	0
5000万円以上	2

（備考）平成30年5月31日までのPIO-NET登録分から集計。
消費生活センター等からの経由相談は含まない。