

2024.03.21

田村まみ組織内参議院議員、消費者問題特別委員会で質疑！

## 家電リサイクル券の電子化、 カスハラ問題への対策強化について 質疑を行いました。



田村まみ議員、自見大臣（右）

<https://youtu.be/1QLQyTniiSE>

田村まみ組織内参議院議員、発言抜粋

### 家電リサイクル券の電子化について



まみに聴かせてキャンペーンに寄せられた声

「家電リサイクルの書類等をもっとデジタル化して欲しい。」

- 家電リサイクル制度は2001年の開始以降、廃棄物削減や資源の有効利用、不法投棄の減少などに寄与してきましたが、紙伝票での対応が必要という「利便性」が課題となっています。政府がデジタル社会を目指す中、家電リサイクル手続きのデジタル化をどのように進め、消費者の利便性向上を図っていくのか、関係省庁の見解を質しました。
- デジタル庁の榊原審議官は、自治体の粗大ごみ回収手続きをオンライン化した事例紹介を通じて、住民にとっては24時間申請可能となり、また自治体職員の負担と事務コストが減少したという、オンライン化によるメリットを説明しました。
- 経済産業省の西村審議官は、①家電リサイクル券の電子化は利便性向上につなが

る一方、回収品との紐づけや製造業者・小売業者・消費者における運用コストの分担が課題となっていること、②これら課題について、家電製品協会が中心となって電子化の方法を検討しており、経済産業省もコミュニケーションを取りながら電子化に向けた検討を推進することを説明しました。

- デジタル化の過程でデジタルディバイドを生じさせない配慮も含めた消費者の視点もしっかり踏まえつつ対応を進めてもらうよう要請しました。

<https://youtu.be/up9pnng3Gvw>

## カスハラについて



### まみに聴かせてキャンペーンに寄せられた声

「なかなかカスタマーハラスメントが無くなりません。  
改善に向けて是非更なる議論をお願いします。」

「コールセンターへのカスハラと判断できるような連絡が絶えません。  
法整備とともに周知・落とし込みをいかに効果的に行うかも同時並行に検討  
願います。」

カスハラの問題について、今回は消費生活相談の現場で生じている課題を引き合いに出しつつ、政府のカスハラへの対応のさらなる強化について求めました。

- 全国の消費生活センターで行われている消費生活相談について、3月13日に国民生活センターが発表した「対応困難者への対応の現況と課題調査」では、「対応困難者」による暴言等の数々が列記されており、対応困難者を原因として相談員の3割弱の方が「退職・休職を考えたことがある」と回答するなど深刻な事態にあることから、自見大臣の対応方針を質しました。
- 自見大臣は、①対応困難行為の一部はカスタマーハラスメントに該当し、精神疲労や他の相談者の機会損失、相談機能低下につながる大きな課題であること、②標準マニュアルを策定し、相談の打ち切りや職員への引継ぎ、警察への連絡など対処の流れを示してきたこと、③メンタルケアを含めた対応研修や相談員のメンタルヘルスの取組を進めること、④消費者向けの啓発が非常に重要であること、⑤関係省庁と緊密に連携し、デジタル技術も活用して、相談員が十分に力を発揮できる環境づくりを進めていくことについて説明がありました。
- この問題は消費生活センターの場に限ったわけではなく、職場における労働者の安全と健康を確保するという広い視点に立って、労働法制の見直しについて厚生労働省との連携の必要性を訴えました。