

第18回公開講演会

「消費者生活相談の現状と課題」

さて講演会は、シンポジウム形式で行われ、各パネラーの基調的発言のあと、相互への意見等を交えながら補足的発言を行うというやり方で行われた。

最初に、鈴木正・名古屋経済大学副学長が、下出草書(1897-1931年)の消費に関する先駆的議論に言及しつつ、講演会における活発な討論への期待を込めた挨拶を行った。

小木紀之氏は、平成10年5月の「契約トラブル110番」での経験を踏まえて、消費生活相談の内容が深刻化している賀状を指摘し、以下の討論に対する導入発言を行った。

藤井教子氏の発言の趣旨は大凡次のとおりであった。

自分は昭和50年から消費生活相談に携っているが、今なお、ベテランにはなりきれていない思いがする。ところで、平成9年、3000名の対象者に対して行われた『国民生活動向調査』によれば、消費者の購入物・サービスに対する不満は43.8%にのぼる。44.1%の人が不満を申し出たが、一番多いのが販売店等に対してであり(26.2%)、次がメーカーに対してであり(17.4%)、行政や消費生活センターに対しては、わずか4%の人しか申し出していない。かつて、消費生活センターは、消費者にとって安心して相談できる先であったが、今は、相談件数の増加により、処理不能件数が急増し、相談をもち込んだ消費者は、その相談の結果、なお納得がいかない状況が増えているように思われる。消費者に身近な相談センターは増えているが、十分に機能を果たしているとはいえないのではないかと。

姥原鎌二氏の発言の趣旨は大凡次のとおりであった。

名古屋市消費生活センターは、3つの機能(相談、啓発、商品テスト)にプラスして、情報発信機能を付け加えている。これによって、消費者の自主活動を支援したいのである。具体的には、情報プラザを開いており、これは土曜日も行っている。問題は質的向上である。ところで、平成9年度の相談内容について言えば、総件数は7030件であった。内訳は、賃貸アパート関連が最も多く、これに対しては、交渉の方法をアドバイスした。次いで、アクセサリーに関する相談で、宝石店の倒産による相談が急増した感じだ(平成8年度も)。以下、エステティック(美顔器、脱毛器も含む)関連、サラ金関連などとなっている。相談者の年齢構成でいうと、20才代が最も多く(33.9%)、次いで30才代(24.6%)、40才代(15.9%)、50才代、60才代となり、10才代も3.1あった。一つの特徴は、無店舗販売(訪問販売、通信販売など)に関する相談が増えたことで、特に、20代の若者を狙ったアポイントメントセール、キャッチセールに関するものが増えた。

また、最近増えている相談としては電話に関するものがある。家族の誰も利用していないのに通話料を請求されたといった国際電話に関するものやツーショットダイヤルに関するもの、携帯電話に関するものなどである。ところで、こうした問題を消費者の責任とだけはいえない、背景があるのではないかと。一つは、情報の量と質において、消費者と企業との間には大きな格差があるという事情であり、いま一つは、いわば訓練の程度においても差があるという事情である。取引における契約上は企業と消費者は対等であるが、実際には差があるのである。事業者は消費者の心理を巧みに試みにつけてくる。これに対して訓練不足の消費者はつけこまれやすい状況にあるということである。

油田淑子氏の発言の趣旨は、大凡次のとおりであった。

自分は、行政の側で働いたことはないが、行政への注文がある。それは、消費者保護基本法の制定から 30 年経っているのに、消費生活センターが未整備の所が 500 ヶ所以上もあることに関わっている。

センターは住民の税金で運営されているが、この 500 ヶ所以上の行政区では、住民は税の恩恵を受けていないということである。センターが未整備の理由は、相談がないから作らない、というのである

が、人口の一定割合で相談はあるはずなのである。基本法の問題点 についていえば、消費者の権利がきちんとうたわれていないという問題がある。例えば、被害救済とか苦情処理に関する権利である。

消費生活センターの状況についていうと、平成 9 年時点で、全国で 335 センターがあり、相談員数は 2000 人であった。相談員一人あたりの相談件数は膨大であり、5 時すぎても相談カードが書きあげられない状況である。相談員を増やせばいいのだが、行政側はそれ程熱心にやることはないという態度だ。そういう状況なのに、行政改革の中でセンターが減らされようとしている。あるいは相談窓口の統合化が行われつつある。相談員の待遇改善に関する問題もある。相談にかかわる行政は、自らの立場を中立におかねばならないと言うが、はたして消費者のおかれている状況を踏まえた上での中立であろうか。行政に消費生活相談の窓口があるところでも、専門的相談員が配置されているかどうかという問題もある。平成 3 年より資格制度が出来ているが、地方にいく程、資格をもっていない相談員がいる。資格をもっている人は、それなりによく勉強しており、行政は、そういう人をもっと雇うべきであろう。

以上の基調的発言のあと、各パネラーより、補足的発言が行われた。

藤井氏の補足的発言の趣旨は大凡次のとおりであった。

消費生活センター自体に、権限がないから相談員に権限があるはずもない。事業者に対する時、担当者によっては、お前は何の権限があつて人の問題にかかわってくるのかと反発されることがある。

また、相談員は非常勤であるが、それにはメリットもデメリットもある。また、都道府県と消費生活センター間に苦情処理引き継ぎのルールがない。自分もかつて苦情処理委員会を動かそうと努めたことがあるが、効果はあがらなかった。しかし、もっと苦情処理委員会を活用すべきだ。ただその手続きなどはもっと簡略化された方がよい。また、PL センターと消費生活センターを比べれば、消費者の眼からみれば、消費生活センターの方が中立・公正にみえるのではないか。我々は、消費者にわかりやすく、的確に情報を出していく努力が必要だ。消費者は情報を求めている。相談点は苦しい劣悪な状況の中で仕事をしているが、行政の見方は、逆流しているのではないかと危惧している。

姥原氏の補足発言の趣旨は、大凡次のとおりであった。

名古屋市にも苦情処理委員会があるが、そこにあがった案件はない。我々は、相談に対して、1 件ずつ処理になる。相談者を満足させようという処理のやり方になる。被害が広がる・大きくなるような場合に苦情処理委員会にあげるわけだが、あげていくべき案件をきちんと整理するゆとりがない。また、我々は、いわば出口処理になっているくらいはないか。つまり、出てきた苦情を処理するという、問題がおこったところに対応するというスタンスになっていないか。問題の発生そのものを減らすという、いわば出前システムも考える必要がもっとありはしないか。今のままでは、相談件数が増えるから、相談員を増やす、そうするとコスト・税金の使途が増えるという循環になってしまう。

油田氏の補足発言の趣旨は、大凡次のとおりであった。

行政は苦情処理委員会を大げさに考えすぎているように思う。今は、組織も、動きやすい体制になっているはずだ。しかし、消費者の方は、苦情処理委員会の機能を知らないし、しかも、消費者の方から問題を直接そこにあげられない仕組みになっている。そこにネックがある。また、消費者行政の啓発の面に、相談を生かすべきだろう。一件ずつ処理をするだけでなく、そこから得た教訓を行政施策として出す。最初の苦情をキャッチした段階で早く施策として生かすことが必要だ。また、相談の質を高めることも必要だ。いいかえれば相談を科学することが必要だ。相談学会というようなものが設立されてもいい。また、相談窓口の担当者(行政でも、企業でも)がもっと連携し、情報交換し、勉強しあって力量を高めることが大切だ。苦情は商品開発の情報源だというくらいの観点が必要ではないか。

公開講演会は、多くの参加者を得て、盛会のうちに終了した。

〔文責・伊藤幸男所員〕