

## 第 24 回公開講演会

### 「21 世紀型消費者政策の展開と消費者保護基本法改正」

平成 16 年 6 月 16 日午後 1 時 30 分より 4 時まで、名古屋ガーデンパレスホテルにおいて、消費者問題研究所主催による第 24 回公開講演会が開かれた。テーマは「21 世紀型消費者政策の展開と消費者保護基本法改正」であり、パネラー講師として糠谷真平氏(国民生活センター理事長・元経済企画庁事務次官)、松岡俊夫氏(名古屋市民経済局消費流通課長)、原早宙氏(消費者運動家・埼玉大学講師)をお招きし、小木紀之所長(名古屋経済大学教授)が司会進行としてコーディネーターを務めた。

わが国の消費者政策は昭和 43 年制定された消費者保護基本法によって大きく転換した。しかし消費者と事業者の間のトラブルは増加を続けており、近年ではその内容も多様化、複雑化している。そのため経済社会の変化をふまえ、21 世紀にふさわしい消費者政策として再構築することか不可欠である。そこで、今年度は消費者行政全般に直接携わってこられた糠谷氏を講師にお迎えして基調講演をしていただくとともに、消費者政策の分野で直接ご活躍されている松岡氏、原氏にパネラーとして参加をお願いすることとなった。

鈴木正名古屋経済大学副学長の挨拶につづき、小木所長から消費者保護基本法成立の過程と概要についての説明の後、糠谷氏より改正後の消費者保護基本法を中心として講演が約 40 分行われた。その要旨は以下のようであった。

消費者と事業者の間のトラブルの増加に伴い、国民生活センターへの相談件数は増加を続けており、質的にも大きく変化している。こうしたことから消費者保護基本法が改正され、法律名は消費者基本法に改められることとなった。改正後の消費者政策の基本理念は、消費者の保護から消費者の自立支援へと移行した。消費者の自立支援には消費者と事業者の間の情報や交渉力の質・量の格差を是正する必要があり、消費者の権利を尊重されなければならない。その中でも特に安全・選択の機会の確保、情報・教育を受ける権利、意見反映・被害救済等の確立が必要である。

これらの消費者の権利を確立し消費者政策を推進するため、これまでの消費者保護会議決定に代わって、消費者基本計画の策定が盛り込まれた。これにより国民生活審議会がこれまで以上に機能を発揮することとなる。

これまで実際の苦情処理、斡旋は市町村が行うこととなっていた。しかし高度の専門性や広域の見地での配慮を必要とする問題については都道府県で対応することとなり、都道府県と市区町村との連携が明記されたことは大きな意義がある。また国民生活センターが中核的機関として積極的な役割を果たすことが消費者基本法に明記された。

国民生活センターの今後の具体的方策として、情報ネットワークのリードタイム短絡 相談対応と裁判外紛争処理、地方への指導、対象事例の研究等団体訴権への対応、個人情報保護に対する対応、NPO との関係の確立とネットワークの構築が挙げられる。いずれにせよ直接的な作業は地方の消費生活センターが行うが、国民生活センターは、消費者保護のための仕組みやデータベースの作成、相談マニュアルの作成や研修を行い、情報交換の場を提供していくこととなる。

つづいて、松岡氏が消費者基本法制定に対する、名古屋市における消費者保護政策の方針についての 25 分論じ、その要旨は次のようであった。

名古屋市では消費者保護基本法の改正に基づく条例改正を中心として具体的な消費者政策を行うこ

ととなる。消費者保護基本法改正後の基本理念が消費者の保護から自立へと変わるが、消費者の選択が後の結果として消費者自身を苦しめる結果を招かないよう注意する必要がある。

具体的には事業者への対応として、消費者の知識、経験、財産状況への配慮の促進を行う。事業者と消費者の間には当然知識や経験に格差が生じることは否めない。そのため事業者が消費者に対して格差を是正する配慮をする必要がある。そして事業者が自主行動基準を策定し、消費者の信頼確保しなければならない。近年企業の不祥事が相次ぎ、多くの企業が消費者からの信頼を失っているが、こうした問題に事業者自身が積極的に取り組むための指導、加えて商品役務、虚偽、誇大広告等の適正化を図るための監視が重要である。

消費者への対応としては、従来通り苦情処理、紛争解決の促進と早期解決が中心的な取り組みであるが、加えて消費者の自立を促すために学校、地域、職域等における消費活動に対する啓発活動及び教育の推進、充実が重要である。さらに団体訴権への対応も含め消費者団体への対応方針の検討を行うこととなる。これらの活動を通じて社会が相互に監視ししなから、消費者が自立して安心して生活できるまちづくりを促進しなければならない。

最後に原氏が消費者問題、消費者運動の立場から、消費者基本法の要点と今後の消費者のあり方について約 20 分論じた。

今回の消費者保護基本法改正の要因として以下のことが挙げられる。第 1 に 1985 年頃からの規制改革の流れから、行政が安全を確保するのではなく、事業者と消費者が自立して安全を確保していく必要がある。第 2 に企業の不祥事の増加が挙げられる。虚偽表示やリコール隠し等により、消費者政策の問題が重要視されるようになった。第 3 には環境問題への意識の高まりである。生活のあり方を根本的に考え直し、消費者自身が自立していく必要性が考えられるようになった。

上記のことから消費者保護基本法改正されることとなったが、この中で特に注目すべき点は以下の点である。

まずこれまでの消費者保護基本法では記述が避けられていた、消費者の権利が明文化されたことである。しかし権利と同時に責務についても明確化する必要がある。そのため事業者の責務等の記述がなされた。

消費者団体と事業者団体についても初めて規定がなされた。消費者団体の位置づけは団体訴権の付与が目的である。また事業者と事業者団体は自主行動基準の策定がその目的である。しかし自主行動基準を公表している企業は少なく、今後の課題となっている。

消費者政策の拡充・強化として消費者契約の適正化が挙げられる。当初消費者保護基本法が制定された時点での問題の多くは安全、表示、価格等であった。しかし近年では契約トラブル等、消費者問題の内容が変化している。そのため都道府県と市町村の役割、連携、分担が明確化された。

基本計画の策的に基づき、消費者政策会議が機動的に活動することが可能になったことも改正後の変化である。加えて国民生活センターの位置づけが盛り込まれた点も同様の意義を持つ。これに伴い法律名も消費者保護基本法から消費者基本法に改められ、内容も大幅に拡充された。

消費者保護基本法改正に関連して、公益通報保護法と団体訴権について指摘する必要がある。改正の要因として挙げた企業の不祥事は内部告発によって発覚した事例が多い。そのため範囲の明確化、通報内容、通報先を規定する必要がある。団体訴権については不当な約款や勧誘、損害賠償請求等訴訟内容と訴権団体の選定が要点となる。

これらの仕組みを通じて消費者自身が考えて生活を送ることによって保護される消費者から自立した消費者になっていくことが重要であり,消費者の教育,啓発,連携が重要となる。

糠谷氏,松岡氏,原氏の発言の後,パネラーによる議論が行われた。消費者基本法を中心とした公益通報保護法,団体訴権等はより完全な形での法制度化が必要である。しかしこれらの制度は法令化することが目的でなく,制度として運用されていくことの重要性が指摘された。また会場を代表して,相談員から国民生活センターへの直接相談や地方センターの役割,消費者団体の連携等についての質問があった。小木所長から今後の同行の説明があり,様々な意見をまとめ,講演会は盛況のうちに終了した。

[文章:佐伯陽介 所員]