



私たちの身の回りでは、

商品やサービスに関連して様々なトラブルがみられる。国民生活センター「消費生活年報2015」により、その特徴をみると、全国の消費生活センターに寄せられる相談で商品・サービス別にみた第1位は4年連続でアダルト情報サイト関連であり、60歳以上の高齢者相談が今や全体の3分の1以上を占め、また、海外事業者のネット通販サイトからむ相談も多い。今日の消費者トラブルのキーワードは、「インターネット」「高齢者」「グローバル」

消費者の権利実現への道

ことは、行政や事業者の責務である。2004年に制定された消費者基本法では、安全や選択の機会、必要な情報など消費者にとって基本的に重要なことが権利として明記されているが、消費者問題の現場で特に重要となるのは、消費者被害から救済される権利である。

そのために、目下、国・地方を通じて政策目標となっているのが「消費者がどこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制作り」である。行政サイドでは、消費生活センターなどの相談体制を充実するとともに、事業者においても消費者の声にきめ細かく対応する経営体制の構築が重要課題となっている。

そこで、名古屋経済大学

「消費者問題は、相談に始まり、相談に終わる」と言われる。トラブルにあった消費者が行政や事業者の窓口で苦情や相談を寄せると、消費生活センターなどの相談体制を充実するとともに、事業者においても消費者の声にきめ細かく対応する経営体制の構築が重要課題となっている。

「消費者問題は、相談に始まり、相談に終わる」と言われる。トラブルにあった消費者が行政や事業者の窓口で苦情や相談を寄せると、消費生活センターなどの相談体制を充実するとともに、事業者においても消費者の声にきめ細かく対応する経営体制の構築が重要課題となっている。

相談に始まり、相談に終わる

と云ってよいだろう。

こうしたトラブルにあわずに安全・安心な消費生活を営めることは消費者の権利であり、それを実現する



名古屋経済大学教授
消費者問題研究所長

田口 義明

の消費者問題研究所では、10月31日、「消費者被害の解決と予防を目指して」と題して公開シンポジウムを開催した。

国民生活センターからは、消費者被害の現況を踏まえた相談現場の取り組み、特に海外事業者とのトラブル対応に当たっている「越境消費者センター（CJ）」の活動が紹介された。消費者庁からは、全国を通じた相談体制強化のため、人口5万人以上の全市町などに消費生活センター

「消費者問題は、相談に始まり、相談に終わる」と言われる。トラブルにあった消費者が行政や事業者の窓口で苦情や相談を寄せると、消費生活センターなどの相談体制を充実するとともに、事業者においても消費者の声にきめ細かく対応する経営体制の構築が重要課題となっている。

たぐち よしあき 消費者政策
・消費者法、東京大学法学部卒。
内閣府、国民生活センターなどを
経て現職。1951年生まれ。

