

第11回公開講演会

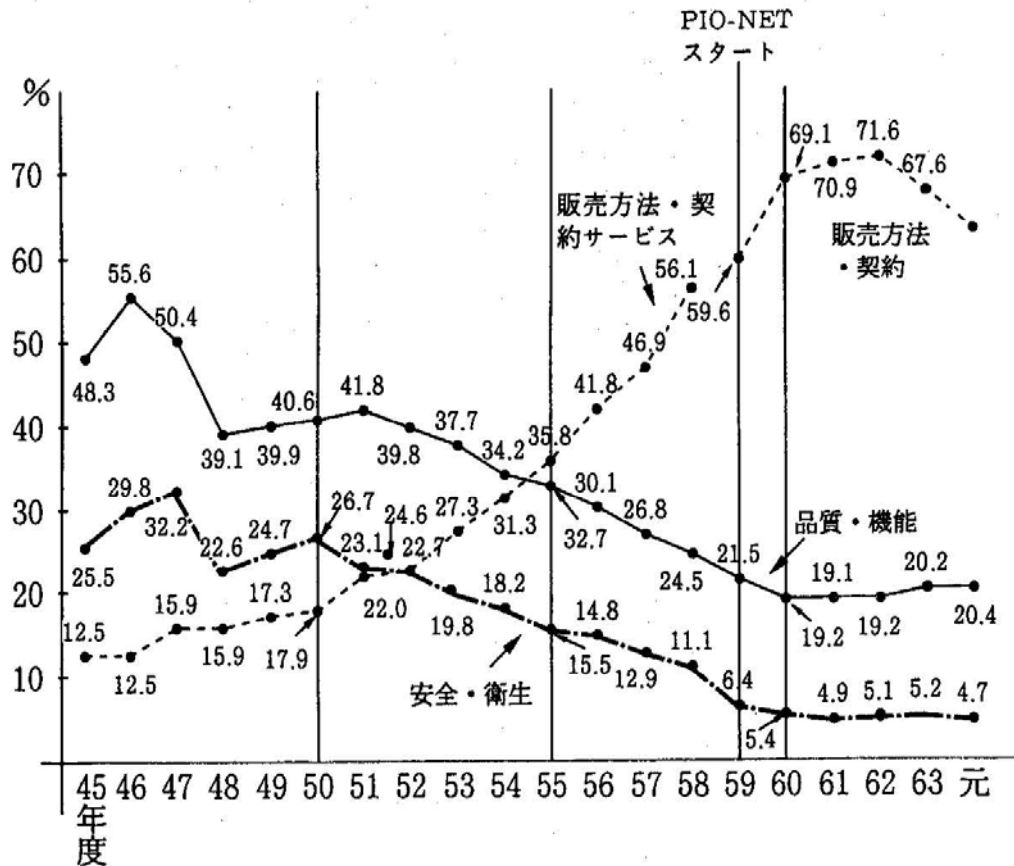
消費者相談の現状と課題

第11回の消費者問題研究所公開講習会は、平成3年5月20日に「消費者相談の現状と課題」をテーマに開催された。今回は、消費者相談なかでも行政消費者相談のあり方に焦点をしばっている。報告者として、行政消費者相談のセンター・オブ・センターズである国民生活センターの吉田良子氏（情報管理課）と名古屋弁護士会の浅井岩根氏（名古屋先物取引被害研究会）のお二人をお迎えした。吉田氏からはこれまでの消費者相談の動向を踏まえた上で、今後の行政消費者相談の課題を全国的な視野から指摘していただき、浅井氏からは、消費者被害救済や「△△110番」方式による相談活動の経験にもとづき、行政消費者相談に対する課題を提起していただいた。お二人のご報告のエッセンスを以下に示しておく。

行政消費者相談の長期動向（20年間）としては、図1のように品質・機能といったいわば「買ったモノの問題」から、販売方法・契約といった「売っているヒトの問題」へと10年目を境に逆転している傾向にある。昭和50年代後半以降、消費者問題といえば「悪徳商法」といってもいいような状況であった。しかしながら、ここ数年「ヒトの問題」がやや低下、「モノの問題」が微増傾向にある。実は、消費者問題は「悪徳商法」ばかりではないといった状況が生じている。

最近の消費者問題の動向として注目しなければならないもう1つは、以前とは異なった「ヒトの問題」がある。いわば「まともな事業者」の販売方法の問題であり、新聞の販売拡張やダイヤルQ₂、さらには住宅ローンの金利変更などがそうである。まともな事業者としてのNTTが、アダルト商法の料金回収を代行することは、新たな消費者問題の出現として無視し

図1 相談内容の割合の推移



← 国民生活センター発行「全国消費者生活相談統計年報」より
PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）より
一部 PIO-NET によるのは、昭和 59 年度から上記年報の集計単位を変更したことによる。

資料) 国民生活センター調べ。

えない。

次に、行政消費者相談のあり方に関する諸報告の内容を整理しておく
と、第1は行政消費者相談において、消費者救済のための処理権限の強化
という点に関するものである。アメリカでの消費者相談行政の措置には事
業者の業務差し止めなどの強力な法権限が含まれ、悪質商法などが芽の段
階で摘み取られることの意義が指摘された。こうした処理権限の強化とと
もに、今日の行政消費者相談が身分保障が十分でない相談員によって多く
担われている点の改善もなされなければならないことが出された。

表2 110番活動年表

時 期	110番の名称	110番の主体
昭和58年8月	豊田商事	名古屋先物取引被害研究会
昭和59年11月	靈感商法	名古屋弁護士会
昭和62年4月	靈感商法	名古屋弁護士会
平成元年5月	宛名書内職商法	六大都市弁護士会
平成元年8月	先物取引	先物取引被害全国研究会
平成元年9月	エステティック	京都弁護士会
平成元年9月	原野・会員権	三大都市弁護士有志
平成元年11月	学習教材	名古屋弁護士会
平成元年12月	欠陥家庭用品	大阪弁護士会
平成2年3月	美容エステ	三大都市弁護士有志
平成2年3月	欠陥商品	各地弁護士会
平成2年5月	迷惑駐車	名古屋市民オンブズマン
平成2年11月	クレジットサラ金	全国クレ・サラ対協
平成3年2月	留学生被害	名古屋市消費者問題研究会
平成3年4月	納税者VS税務署	名古屋市民オンブズマン
平成3年4月	欠陥商品	各地弁護士会

第2には、消費者相談における被害者の掘り起こし機能に関する課題についてである。弁護士などによる「△△110番」方式による経験（表2）からは、次のような効果のあることが指摘された。第1に、ある消費者問題がいまだ社会問題化していない段階で、散見はされるもののよく全体像がみえないような場合「△△110番」の電話を通してデータを貯えるという効果がある。次に宛名書きのような少額被害の場合には、被害が顕在化しない傾向にあり、それを掘り起こす効果がある。もちろん世論の喚起にも有効である。こうした消費者相談の機能は、行政消費者相談においても不可欠であるといわざるをえない。民間の立場で行動する弁護士の消費者相談として、これらの相談結果の集約から、行政を含む関係機関への働きかけや集団提訴の可能性など、さらに実践的な効果を目指しても取り組まれている。

第3は、情報の早期公開に関する課題である。類似消費者問題の発生を未然に予防する観点から重要である。とくに広域的に発生する消費者問題では、企業名入りの情報を提供する必要性が会場のなかからもだされた。

（平野 隆之 記）