

消費者政策について

1. 消費者基本法

1. 「消費者保護基本法」から「消費者基本法」へ

国民生活審議会消費者政策部会においては、2002年6月より「21世紀型消費者政策の在り方」につき議論を開始しました。これは、1968年の消費者保護基本法制定以降の経済社会の大きな変化を踏まえ、消費者政策の基本的な考え方や施策の内容を抜本的に見直し、21世紀にふさわしい消費者政策として再構築することが不可欠であるとの認識を受けたものです。

このような認識に基づき、21世紀にふさわしい消費者政策のグランドデザインを提示することを目指し、国民生活審議会消費者政策部会での議論が行われ、2003年5月に国民生活審議会消費者政策部会報告「21世紀型消費者政策の在り方について」として取りまとめられました。

同報告書では、消費者の位置づけの転換、消費者の権利を位置づけることが必要とされ、これを踏まえ、①消費者政策の理念を明確化、②行政・事業者の責務と消費者の役割を明確化、③施策に関する規定を充実、④苦情処理体制の明確化と裁判外紛争解決の位置付け、⑤行政の推進体制の充実・強化をはじめとして消費者保護基本法の総合的な見直しが提言されました。

この提言を踏まえ、消費者保護基本法の改正機運が高まり、各政党においても消費者保護基本法の見直しが議論されました。そして、2004年通常国会において、議員立法により同法が抜本的に改正され、「消費者基本法」として2004年5月26日に成立、同年6月2日に公布・施行されました。

2. 法律の概要

主な改正事項は以下のとおりです。

(1) 基本理念の新設

消費者が安全で安心できる消費生活を送れるようにするためには、消費生活における基本的な需要が満たされ、健全な環境の中で消費生活を営むことができる中で、

- ・安全の確保
- ・選択の機会の確保
- ・必要な情報の提供
- ・教育の機会の確保
- ・意見の反映
- ・被害の救済

がまずもって重要であり、これらを「消費者の権利」として位

置づけています。

そして、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本とすること等が規定されました。

(2) 事業者の責務等の拡充

①事業者については、従来の規定に加えて、

- ・消費者の安全及び消費者との取引における公正の確保
- ・消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること
- ・消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること(適合性原則)等

を責務とするとともに、環境の保全への配慮、自主行動基準の策定等による消費者の信頼の確保に努めることが規定されました。

②消費者については、自ら進んで、消費生活に関し必要な知識を修得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努める旨が規定されました。これに加え、消費生活における環境の保全への配慮、知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない旨が規定されました。

③また、今回の改正により事業者団体及び消費者団体に関する規定が新設されました。事業者団体は、事業者と消費者との間に生じた苦情処理の体制整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努める一方、消費者団体は、情報の収集・提供、意見の表明、消費者に対する啓発・教育、消費者被害の防止・救済等、消費生活の安定・向上を図るための健全かつ自主的な活動に努める旨が規定されました。

(3) 基本的施策の充実・強化

- ・安全確保の強化(危険な商品の回収、危険・危害情報の収集・提供の促進)
- ・消費者契約の適正化の新設(契約締結時の情報提供や勧誘の適正化等)
- ・消費者教育の充実(学校、地域、家庭、職域など様々な場を通じた消費者教育の実施)
- ・苦情処理及び紛争解決の促進の充実(都道府県・市町村がともに苦情処理のあっせんを実施等)等の改正が行われました。

(4) 消費者政策の推進体制の強化

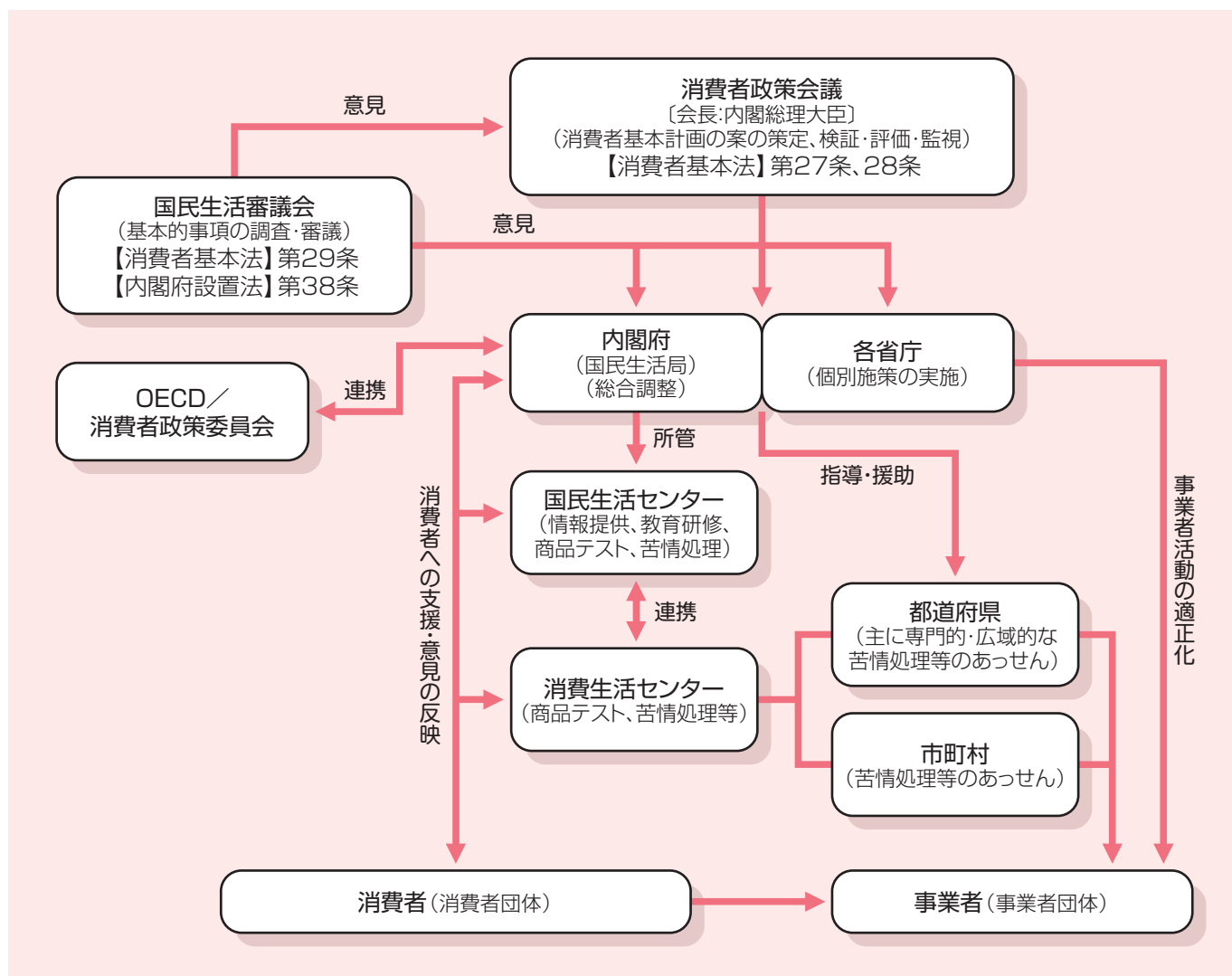
- ・消費者政策を計画的・一体的に推進するために、消費者

基本計画を策定

- ・従来の「消費者保護会議」が「消費者政策会議」へと改組
- ・国民生活センターは、情報提供等の中核的機関として積極的役割を果たすこと等が規定されました。

また、施行後5年を目途として、消費者政策の在り方について検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられることになっています。

2.消費者政策の推進体制



1.国の体制

(1)消費者政策会議

消費者基本法の制定に伴い、従来の「消費者保護会議」が「消費者政策会議」へと改組され、新たに消費者基本計画の案の作成を行うとともに、消費者政策の実効性を確保するため、消費者政策の実施状況を検証・評価・監視することが規定されました。同会議は、内閣総理大臣を会長として、全閣僚及び公正取引委員

会委員長によって構成されています。また、同会議の下部機関として、全省庁等の事務次官等によって構成される幹事会が置かれています。

さらに、消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から、消費者政策会議の所掌事務のうち特定事項に関する審議等を機動的に行うため、消費者政策会議の委員のうち、特定事項に係る委員のみから構成される「消費者政策会議関係委員会」

も設置されています。

(2) 国民生活審議会

一般消費者の保護等、国民生活の安定及び向上に関する政策の重要事項について調査・審議し、並びにこれらの事項につき内閣総理大臣又は関係各大臣に意見を述べるため、消費者基本法及び内閣府設置法に基づき、国民生活審議会が設置されています。

同審議会においては、1965年に発足して以来、消費者政策の重要な課題に関し調査・審議が行われ、各種の提言がなされてきています。

(3) 内閣府・各省庁

内閣府は、消費者政策に関する基本的な施策の総合調整を行うとともに、国民生活審議会及び消費者政策会議の庶務を担当しています。また、各省庁が個別具体的な施策の実施を担当しています。さらに、関係各省庁の担当課長をメンバーとした消費者政策担当課長会議が、消費者政策会議幹事会決定(2004年9月9日)により設置され、消費者政策の推進等について関係省庁間の密接な連絡、情報交換、協議等が行われています。

2. 地方公共団体の体制／消費生活センター

地方公共団体は、国の施策に準じ、また当該地域の社会的、経済的状況に応じて施策を講じています。

(1) 都道府県の実施体制

消費者政策の専管課・係等は、1972年までに全ての都道府県に設置されています。

(2) 市町村等の実施体制

消費者政策を事務分掌化している市町村等は、下表のとおり2,554団体、また、消費者政策の専管課・係等を設置している市町村等は、571団体となっています。

(単位:団体数・%)

区分	市町村等数	事務分掌化	専管課・係等設置
市・特別区	718	697 (97.1)	299 (41.6)
町村	2,397	1,857 (77.5)	272 (11.3)
合計	3,115	2,554 (82.0)	571 (18.3)

(注) 1. 2004年4月1日現在 2. ()内は市町村等数に対するパーセンテージ
3. 事務分掌化とは、行政組織規則等で行政分野を分掌事務として明確に規定していることをいう。

(3) 消費生活条例の制定

消費生活条例は、現在、多くの都道府県等で制定されており、地方公共団体が消費者政策を実施する場合の基本的な枠組を定めると同時に、消費者の権利・役割、事業者及び行政の責務を明らかにしています。

(4) 消費生活センター

消費生活センターは、都道府県、市町村の行政機関であり、国民生活センター等と連携を保ちつつ、消費者への情報提供、苦情処理、商品テスト等の消費者行政の実施にあたっています。消費生活センターは、地方公共団体が条例等によって独自に設置するものであることから、その名称も消費者センター・生活科学センター・県民生活センター等とさまざまなものがあり、また、その規模も地域の実情に応じて様々です。

設置主体	センター数
都道府県	165
政令指定都市	20
その他の市・特別区	324
町	15
合計	524

(2005年4月1日現在)

3. 国民生活センター

国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査・研究を行うことを目的とする特殊法人として、1970年10月に設立されました。

2003年10月には独立行政法人へ移行し、独立行政法人国民生活センターとして新たなスタートを切るとともに次に挙げる各事業を行っています。また、2004年6月に公布・施行された消費者基本法において、情報の収集・提供、消費者苦情の処理、消費者に対する啓発・教育等における中核的な機関としての役割が明記されました。

- (1) 広報交流
- (2) 情報分析
- (3) 消費生活相談
- (4) 調査研究
- (5) 商品テスト
- (6) 教育研修

※「ハンドブック消費者2005」(内閣府国民生活局)より

高齢者の消費者トラブルに関する資料作成委員会

委員長 東 珠実
椋山女学園大学 現代マネジメント学部 教授

委員 岩澤 純
至誠デイケアセンター センター長
社会福祉士 介護支援専門員

小島 和子
世田谷区民生委員・児童委員
世田谷区消費生活課区民講師

田澤とみ恵
(社) 全国消費生活相談員協会 常任理事
消費生活専門相談員

松本 明子
弁護士

渡邊 一郎
足立区社会福祉協議会
権利擁護センターあだち 課長

事務局 柿野 成美
(財) 消費者教育支援センター 副主任研究員

協力 安斎 芳高
徳山大学 福祉情報学部 助教授

西田 公昭
静岡県立大学 看護学部 助教授

高齢者の消費者トラブル「見守りガイドブック」 講師用マニュアル

平成18年2月

制作／(財) 消費者教育支援センター
〒151-0053
東京都渋谷区代々木5-64-5-101
電話 03-5454-3091

著作／内閣府 国民生活局
〒100-8914
東京都千代田区永田町1-6-1
電話 03-3581-9095

楽しい講座を
企画しよう!

