

消費者基本計画策定について(意見)

消費者政策部会委員 原 早苗

消費者基本法第九条にもとづく「消費者基本計画」の策定は、新しい試みであり、今後の消費者政策のあり方に大きな役割を果たすものと考えます。消費者基本法制定にあたっては、規制改革が進むなかでの消費者政策のあり方、消費者トラブルの増加と多様化、相次いだ企業の不祥事が背景にありました。こうしたことへの対処を念頭に、消費者基本計画策定のあり方について、以下の意見を提出します。

消費者基本計画策定までの取り組みについて

1. 今回、初めての消費者基本計画の策定となる。消費者政策会議と連携をとり消費者基本計画を国の政策の中核として位置づけること。
2. 各省庁のリーダーシップをとり、項目の具体化、実現化を図れる体制を各省庁とも協議のうえ、内閣府主導で構築すること。
3. 消費者基本計画策定にあたっては、消費者団体、関連団体にとどまらず、できるだけ多くの消費者からの意見を聞く機会を設けること。
4. 今後、消費者基本計画の策定、フォローが着実に図れる事務局体制を確立すること。

消費者基本計画の仕組みづくりに向けて

消費者基本法第九条では、消費者基本計画について

「一 長期的に構すべき消費者政策の大綱」

「二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項」を定めるものとしている。

まず、消費者基本計画策定に向けての体制づくり、そして、仕組みをどう構築するかが、最優先課題だと考える。

1. 3年(5年計画でなく、3年が望ましい)で構すべき重点項目を定める。同様に、取り上げていく個別項目についても定めていく。
2. 項目は、毎年フォローし、ステップアップしていく仕組みにすること。
3. 広く消費者からの意見を聞く機会を設けること。たとえば1年に2回、期間を設ける、あるいは、日常的に窓口を設ける。
4. 各地の消費者センター、国民生活センターの情報を活用すること。

5. 消費者基本計画の検証、評価、及び監視することとなっているが、このためには、消費者基本計画の項目の具体化、年次の明示が必須の条件となる。
また、検証、評価、及び監視にあたっては、国民生活審議会を活用すること。
6. 消費者政策会議との連携を図り、各省庁との調整ではなくイニシアティブをとること。

(補足)

- ・ 国会に消費者問題特別委員会を再設置するよう働きかけること。
- ・ 地方自治体の消費者行政は、たとえば食の安全や環境問題などは他のセクション扱いとなり、予算措置及び事業が縮小してきている。ここになんらかの方針を示せるよう手立てが必要。

重点的に取り上げるべき事項

消費者基本法の条文、「21世紀型の消費者政策の在り方」(03.5)、消費者トラブルの現状から、今後、早急に重点的に検討すべき事項として、以下を掲げる。その際、各省庁、あるいは各業態の壁に阻まれることなく消費者政策として連携して取り組むことが重要である。

<重点事項>(緊急度が高いものと、3年計画で段階的に取り組むものとで構成)

1. 不当請求・架空請求トラブル解決に横断的に取り組むこと
2. 消費者団体への団体訴権の付与
3. 販売・勧誘ルールの適正化(特に、不招請勧誘の禁止規定、広告のあり方)
4. 高齢社会からの視点による問題の抽出
5. 消費者政策と競争政策の連携
6. 消費者教育、消費者への情報提供の充実

<個別事項>

1. 商品の安全確保について

安全を害するおそれがある商品の回収の促進や情報の収集及び提供等について、抜本的な仕組みを構築すること。たとえば、国土交通省がもつ「不具合情報」は収集されてはいるが、分類や精査がされていない。リコール制度そのもの再構築が必要である。これは、自動車にかぎらず他の商品も含めて検討すべきである。

製品安全技術基盤機構などを使って事故原因究明を図れる体制を確保すること。

2. 販売・勧誘ルールの全面的な見直し

各地の消費者センターに寄せられるトラブルの相当数が「不招請勧誘」により引き起こされている。現在、金先物法を改正して外国為替証拠金取引の規制を行おうとしているが、ここに「不招請勧誘の禁止」規定を盛り込むことを考えている。この考え方をトラブルが多い分野に広げていく。

同様に、判断力不足悪用についても規定が必要。

「広告」の勧誘側面に着目しての整理(特にネット広告)及び規制の検討が必要。

3. 契約の適正化について

消費者契約法の見直し

特定商取引法の指定商品制の廃止

その他、消費者契約の適正化に向けての問題点の洗い出し作業

4. 苦情や紛争の扱いについて

消費者基本法では、事業者の責務、都道府県及び区市町村の連携と役割分担のなかで苦情の処理やあっせんについて触れている。それぞれの役割を明確化し、充実させていくこと。(消費者相談員の研修の充実等も含む)

地方自治体が条例にもとづいて設置している苦情処理委員会の活性化

ADR 促進法、ISO での ADR の規格化を念頭に、各 ADR 機関の信頼性確保と活性化を図る

消費者分野の仲裁のあり方についての検討

5. 情報・通信分野への取り組み

ネットオークションなど電子商取引における消費者ルールの一層の整備

プロバイダーなど仲介業者の責務の明確化

競争条件の整備、料金体系などの適正化

著作権の整理

6. 金融・信用分野への取り組み

投資サービス法、金融サービス法の制定

統一消費者信用法の制定

年金ローンの禁止、担保ローンの適正化など債務関係の問題点の洗い出し

貸金業法の改正(金利規制のあり方など)

7. 個人情報保護の分野

金融・信用情報分野への個人情報保護の特別法の立法化

個人情報保護法の制定を受けて消費者取引をもつ分野は自主的ガイドライン策定

個人情報を取った側を罰する規定を盛り込んだ法案制定

電子タグと個人情報保護の問題の整理

8. 高齢者対応の問題

有料老人ホームにとどまらず老人ホーム、グループホームの広告・情報提供、契約の適正化を図る。

高齢者のかかえる問題の洗い出しをやる。

9. 環境保全への配慮

環境ラベルなど商品選択の際の情報提供の充実

リユース・リサイクル・リデュースの仕組みづくり

温暖化防止策としての環境ラベル、生産・流通の仕組みづくり

身近な環境からの汚染化学物質の排除

グリーンコンシューマーの育成

10. 食、農のあり方

食の安全確保、トレーサビリティの信頼性確保

食品の表示の信頼性確保

有機農業、省資源型農業など環境保全型農業の推進

11. 医療・福祉分野への取り組み

診療報酬体系と自由診療の精査、差額ベッド代のあり方などの検討

医薬品、医薬部外品などの販売規制のあり方

12. 競争政策との連携

景表法の不当表示の充実、不表示の考え方の整理

消費者取引の場での不公正な取引方法、優越的地位の濫用行為の適用の考え方の拡充

差止請求権付与の拡大

13. 価格、料金の適正化

競争条件の整備

公共料金の情報開示の充実及び監視

14. 消費者教育、消費者への情報提供

学習指導要綱にもとづく学校での消費者教育の徹底、大学での講座充実

(財)消費者教育支援センターを核に消費者教育教材の充実

消費者教育の担い手育成

TV、新聞・雑誌、ネットなどを通じての消費者への情報提供の拡充

公民館活動、あるいは警察(生活安全課)との連携など地域に密着した情報提供

15. 事業者の社会的責任

コンプライアンス体制の確立をとおして社会的責任を果たす

消費者基本法第5条(事業者の責務)にもとづく企業活動のチェック

16. 国際連携

CI(国際消費者機構)との交流強化

OECD との連携強化、 ISO(国際標準化機構)への消費者参画を図る

コーデックス委員会への消費者参画

国境を越える苦情・紛争解決への取り組みの検討

17. 国民生活センター、消費者センターの役割

収集した情報は、分析し、積極的にさまざまな媒体を使っての情報提供に生かす(事業者名の公表なども含む)。

消費者政策への提言機能の強化

情報開示のあり方の再検討(消費者がより利用しやすい情報開示に)

消費者相談員や企業の研修機能の充実

18. 消費者運動への支援

消費者団体支援について、どのような方策があるか、早急に検討を行う

消費者教育、消費者への情報提供への支援

団体訴権活用への支援

政策決定への消費者参画の確保

消費者政策の決定などへの透明性の確保と消費者の参画を図るために、以下の方策の充実を求める。

1. 情報公開法の見直し
2. 行政手続にパブリック・コメントについての規定を法律として定める
3. 各省庁に消費者問題担当部局、あるいは担当課を設ける。(将来的には消費者庁の設置)
4. 審議会などへの消費者委員の参画確保、国民生活審議会のもとに問題ごとのWGを設けるなど機動的にする
5. 消費者センター、国民生活センターの情報・活動を十分活用すること

以上