

問い合わせ先
内閣府国民生活局消費者企画課
川崎、小菅、山田
03 - 3581 - 9095

国民生活審議会第18回消費者政策部会議事要旨

1. 日 時 平成15年4月11日(金) 10:00~12:00

2. 場 所 中央合同庁舎第4号館 共用第4特別会議室

3. 出席者

(審議会)

落合部会長、浅岡委員、岩田委員、大羽委員、加藤委員、高委員、鍋嶋委員、野村委員、福川委員、福原委員、宮部委員、山中委員、山本委員

(事務局)

永谷国民生活局長、田口官房審議官、河官房審議官、中村消費者企画課長、幸田消費者調整課長、七尾国際室長 ほか

4. 概要

事務局より、資料1から資料4についての説明がされた後、大要、以下のような議論が行われた。

- ・ スケルトン案3頁の、「女性の社会進出を背景に、単身世帯が増加するなど家族形態が大きく変化しており、これが高齢者や若者の消費者トラブルの増加にもつながっている。」というのは、これを読む人、特に女性に誤解を与えるのではないか。もう少し丁寧に書くべき。
- ・ 女性の社会進出によって単身世帯が増加しているといえるのか。家計が「個」計になっていき、一人一人の消費行動が多くなってきており、被害予防が難しくなっていることが消費者トラブル増加の要因ではないか。
- ・ スケルトン案5頁で、消費者トラブルの内容が変化してきている旨記載しているが、複雑化してきているといったことも記載すべきではないか。サービス等が多様化し、消費者が自分にとってどれがよいのか選択することがむずかしくなっている。これは80年代ないし90年代からという比較的最近の問題だと思う。
- ・ 決済の方法が簡便になったことも消費者トラブルの増加と関係があるのではないか。
- ・ スケルトン案は、中間報告と比較して90年代以降の分析はなされているが、68年の消費者保護基本法制定時から80年代までの変化に十分対応できていなかったという総括がなくなってしまったのではないか。80年代までの過去の消費者政策の問題が今も引き続いており、90年代以降も問題を多様化・複雑化しているのではないか。
- ・ 不当な利得が悪質事業者に残ることが被害拡大の要因にもなっているのではないか。

- ・ 「市場メカニズム」とはどういった意味で使っているのか。クレジットカード等の問題にも市場メカニズムが働くと考えているのか。
- ・ この審議会は、なぜ今消費者政策の見直しが必要かということを議論しているところ。変えなければいけない理由を整理しなければならない。また変えるのであれば、基本的方向として何が必要なのか議論しているところ。
- ・ 今までの日本は、規制を中心に反射的に消費者利益が図られてきた。なぜ消費者の権利を定める必要があるのか、各種問題を掘り下げて考えなければだめだろう。
- ・ 本日は1章及び2章について原案が出されているが、3章以降は1回で終わらせるつもりなのか。3章以降の記載内容によって1章及び2章の記載も変わってくるのではないか。
- ・ スケルトン案では、行政側が事後チェックについてどういった対応をしていくのか説明がない。消費者は自分の責任で何もかもやれということか。十分な権利を与えないで市場で対応するというのは無理ではないか
- ・ スケルトン案8頁の「配慮が必要」とは、だれが配慮するのか明確ではない。消費者に期待されているといわれても、コンプライアンス経営を行わないような事業者が消費者が対抗することは難しい。
- ・ 3章以降の記載によって1、2章の記載ぶりが変わるのもっともだと思う。
- ・ 消費者政策のグランドデザインの提示は必要だと思う。この部会としては、グランドデザインが必要だということを強く出したい。そういう観点からすると、「消費者政策の抜本的見直しの必要性」の一つの項目として「消費者政策のグランドデザインの提示」の記載がなされるというのでは弱いのではないか。様々な問題があるので、消費者政策のグランドデザインが必要だという構成にすべきではないか。
- ・ グランドデザインがどういうものか、その内容、範囲、必要性やカバーする領域などを書き込むべきではないか。
- ・ 第2章全体が基本的なグランドデザインの内容になるのではないか。
明確になるように整理したい。
- ・ 消費者を取り巻く環境については、「複雑化」といった観点も入れるべき。また、規制緩和により悪質事業者が参入してくることもあるということを明確にすべき。事後チェックも大切だが、それを補完するために消費者が免疫力つけることも大切。行政が全てを行うことには限界がある。消費者団体などが悪質事業者に対抗する力を付けることが必要。このような視点も強調しておく一般人にわかりやすい報告書になるのではないか。
- ・ スケルトン案5頁で、苦情相談件数が増大傾向にあるとのことであるが、これは客観的に増加しているといえるのか。トラブルが増えているというより、一般市民がよりクレーム・コンシャスになったという一面もあるのではないか。
- ・ 行政と消費者団体だけでなく、未登録のものも含めNPOの役割が重要になっているの

- ではないか。また、複雑化した社会に対応した専門的に特化した組織が必要ではないか。
- ・ 消費者トラブルが多くなった理由の一つとして、消費者ニーズが高級化していることもあげられるのではないか。技術の進歩と製品の高級化という視点も入れてもらいたい。
 - ・ 消費者と事業者の役割の増大だけでなく、行政の役割の増大も記載すべきではないか。
 - ・ 消費者は役割だけで責務はないのか。また、行政や事業者が責務だけで役割がないというのはバランスを失うのではないか。
 - ・ 消費者教育についてももう少し記載すべきではないか。今までどういった消費者教育を行ってきたのか記載すべき。7頁に「苦情処理」という言葉が出てきているが、今は、事業者においては「苦情対応」や「相談苦情対応」という言葉を用いることが通常。JISでも「苦情対応マネジメント」という言葉を使用している。
 - ・ 7頁に市場ルールという言葉が出てくるが、市場ルールとは何かをわかりやすく説明する必要があるのではないか。民事ルールという言葉を用いるのであれば明確であるが、ここでは民事ルールよりも広い概念で用いているのだろう。金融商品販売法の中には、取引ルール、業者ルール、市場ルールという区分で考えられたが、それとは関係しているのか。
 - ・ 市場メカニズム重視といった場合、情報提供、勧誘のやり方等ミクロの視点も必要なのではないか。
 - ・ 8頁の「高齢者や障害者等」という記述には、未成年者も含めるべきではないか。米国では子供向けの各種ガイドラインがある。
 - ・ 消費者トラブルのデータは、各省庁が有している。それを総括しないで議論するのはおかしいのではないか。全ての省庁が有しているデータを一度総括すべきではないか。
 - ・ 訪問販売等についても市場メカニズムがワークすると考えているのか。規制緩和によってトラブルが増えるといった指摘があったが、訪問販売等については指定商品・役務制で規制しているため、今まで規制がなされていないところで問題が生じているのが実態ではないか。
 - ・ 68年に消費者保護基本法を作ったときの政府の対応は、弱者に対して政府が積極的に手を差し伸べるという手法であった。それから社会の変化等で、今は違うということを明確にする必要がある。今までの施策を総点検することが当部会の任務ではなく、68年当時からなぜ政策手法を変えなくてはならないのか、なぜ今対応しなければならないのかを議論することが重要。この審議会はそれを目的としているはず。
 - ・ 消費者が確保すべき利益を権利として位置づけるというのは、利益なのか権利なのかははっきりわからない。また、14頁の実効性確保の記載については、3章、4章を記述する際に考慮してもらいたい。
 - ・ 権利には、裁判においてその実現を図ることができる狭義の権利と、それ以上の広義の権利がある。21世紀型の消費者政策の在り方を議論する上では、狭義の権利だけを考えるのでは不十分。一方、広義の権利を考えると、法的な権利性は薄れてくる。それを

考えて利益という文言を用いていると考えられる。

消費者の権利がどのようなものか、わかりやすく整理したい。

次回開催は4月25日(金)10:00~12:00の予定(議題:21世紀型の消費者政策の在り方
についての最終報告について)

この議事要旨は暫定版であり、修正されることもありえる。