

2 1 世紀型の消費者政策の在り方について

平成 1 5 年 6 月

内閣府国民生活局

1 . 経緯

我が国の消費者政策は、1 9 6 8 年制定の消費者保護基本法の枠組みの下に展開されてきたが、消費者トラブルは増加を続けており、特に近年では内容も多様化・複雑化。

企業不祥事も続発し、消費者の事業者に対する信頼は大きく低下。消費者が安全で安心できる消費生活を送ることができる社会を実現するため、消費者政策を現在の経済社会にふさわしいものとして再構築し、2 1 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が必要。

このため、昨年 6 月以降、国民生活審議会消費者政策部会において、「2 1 世紀型消費者政策の在り方」について審議を行い、5 月 2 8 日(水)の部会において最終報告をとりまとめた。

2 . 消費者政策の理念

(1) 消費者政策の転換

消費者の位置付けの転換 「保護」から「自立」へ
市場メカニズムの活用と、事前規制から事後チェックへの重点シフト
情報公開と事業者のコンプライアンス(法令遵守等)経営の促進

(2) 消費者の権利

消費者が「自立した主体」として能動的に行動していくためには

- ・ 安全が確保されること
- ・ 必要な情報を知ることができること
- ・ 適切な選択を行えること
- ・ 被害の救済が受けられること
- ・ 消費者教育を受けられること
- ・ 意見が反映されること

等が重要。

これらを消費者の権利として位置付け、消費者政策を推進する上で

の理念とする。

消費者の権利を実現するため、行政、事業者及び消費者は、それぞれの責務・役割を果たす必要。

3. 消費者政策の展開

(1) 消費者の安全確保

(2) 消費者契約の適正化

(3) 消費者教育の充実

(4) 苦情処理・紛争解決

(5) IT化、国際化、環境問題への対応

4. 消費者政策の実効性確保

(1) 行政の推進体制

消費者政策を一元的に企画・立案、調整、推進する機能の強化
中長期的視点を踏まえた消費者政策の基本戦略の策定
消費者保護会議の機能強化(基本戦略の策定、消費者問題への迅速な対応等)

(2) 違法・不当行為の抑止と監視

違法・不当行為に対する迅速かつ厳正な行政処分
監視体制の強化と厳格な取締り

(3) 事業者等による自主行動基準の策定・運用

(4) 公益通報者保護制度

事業者による法令遵守を確保して消費者利益の擁護等を図るため、公益通報者の保護に関する制度的なルールの明確化が必要。

通報の範囲は消費者利益の侵害など国民生活にかかわる分野での法令違反。

通報を理由とした労働者への解雇は無効とするとともに、懲戒処分そ

その他の不利益な取扱いもしてはならないこととする。

誠実性や通報内容の真実相当性などの要件を踏まえ、事業者内部及び行政機関への通報のほか、その他事業者外部への通報も保護の対象とする。

(5) 消費者団体訴訟制度

被害を受けた消費者個人が被害救済のために訴えを提起することは、訴訟に関する専門知識の不足、資金的・時間的負担の大きさ等から、困難である場合が多い。

消費者被害を効果的に防止・救済するため、事業者に比べ弱い立場にある消費者個人に代わり、一定の消費者団体に、消費者全体の利益のために訴訟を提起する権利（団体訴権）を認める制度（消費者団体訴訟制度）を導入することが必要。

消費者団体訴訟制度としては、不当条項の使用や不当な勧誘行為に対する差止請求権を認める制度や、損害賠償請求権を認める制度が考えられるが、特に被害の発生・拡大を防止するための差止制度を早急に導入することが必要。

5. 消費者保護基本法の見直し

本報告書で示したグランドデザインを具体化していくため、以下の事項を始めとして消費者保護基本法を総合的に見直す必要。

消費者政策の理念（消費者の権利の位置付け等）を明確化

行政・事業者の責務と消費者の役割を明確化

施策に関する規定を充実

苦情処理体制の明確化と裁判外紛争解決の位置付け

行政の推進体制を充実・強化

国民生活審議会消費者政策部会 委員名簿

部会長	落合誠一	東京大学大学院法学政治学研究科教授
委員	浅岡美恵	弁護士
	有馬真喜子	国民生活センター会長
	伊藤穰一	株式会社ネオテニ一代表取締役社長
	岩田三代	日本経済新聞社編集局生活情報部長
	浦川道太郎	早稲田大学法学部教授
	大羽宏一	大分大学経済学部教授
	加藤真代	主婦連合会参与
	高巖	麗澤大学国際経済学部教授
	高橋宏志	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	田中尚四	日本生活協同組合連合会副会長
	鍋嶋詢三	社団法人消費者関連専門家会議顧問
	野村豊弘	学習院大学法学部教授・常務理事
	福川伸次	株式会社電通顧問
	福原義春	株式会社資生堂名誉会長
	増田滋	食品関連産業別労働組合連盟会長
	松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授
	宮部義一	社団法人日本経済団体連合会 経済法規委員会消費者法部会長
	茂木友三郎	キッコーマン株式会社代表取締役社長
	山本豊	上智大学法学部教授
	山中博子	全国地域婦人団体連絡協議会理事