

2002年7月31日

国民生活審議会 消費者政策部会

部会長 落合 誠一 様

部会委員 各位

委員 加藤 真代

(主婦連合会 参与)

21世紀型消費者政策の在り方に関する検討について

消費者保護基本法制定以来30余年を経過し、消費者を取り巻く環境も大きく変化するとともに、これまでの消費者政策は、その枠組みも含めて、見直しの岐路に立っていると史料されます。

消費者問題やそのための消費者政策は、全国民の日々の生活に直結した極めて重要な課題であるにも拘わらず、産業振興政策に比べて、軽視されがちであったといっても過言ではありません。その一つの証左として、昨今の消費者行政の後退があげられます。

この度の検討は、日ごろ消費者問題に取り組んで来た多くの人々の期待も大きいものと思われまふ。また一方、消費者団体や消費者運動に係わって来なかつた一般の人々にとつても、国民生活の行方に係わる重要な政策の問題であります。

産業振興行政が、日常的に各種産業のための調査、点検、提言を行っているように、今後の消費者政策が、より積極的に、国民生活の安定、消費者被害の予防、救済に資するものとして、公正取引委員会や各事業省庁での消費者行政との連携の在り方の点検をはじめ、今後のよりよい消費者行政の展開、消費者自身によるその権利の確立や救済が可能となるよう、行政の枠組みや司法制度も含めた、新しい消費者政策の在り方の検討をするべきと考えまふ。

全国消費者団体連絡会は、当面、別紙のような提言をしておりまふ。

部会長はじめ委員各位におかれましては、何卒、深いご理解の上、この度の重要なお審議を賜りまふよう、お願い申し上げます。

以上

2002年7月25日

国民生活審議会 消費者政策部会
部会長 落合 誠一 様

全国消費者団体連絡会

住所 東京都千代田区六番町15
プラザエフ6階

電話 03-5216-6024

FAX 03-5216-6036

21世紀型消費者政策のあり方について検討内容の提言

昨今の消費者相談の複雑化・多様化と件数の増大、企業倫理崩壊事例の多発をふまえて、消費者の権利を位置付ける方向で21世紀型の消費者政策について検討を開始されたことについて、消費者団体としては大きな期待をしております。

今回の検討が、消費者の生命身体財産を害されない権利や選ぶ権利、意見を反映される権利、補償を受ける権利などをはじめとした消費者の権利を実現する上で大きな効果をもたらすものとなるよう、その内容について以下の点を、提言いたします。今後の国民生活審議会消費者政策部会の議論への反映を要望いたします。

なお、今回の提言は、7月31日に消費者政策部会で検討される消費者政策の基本方針部分と、各論において取り上げられていない項目についてのものです。各論部分については、今後の審議の進行にあわせて逐次提言をだしていく所存です。

記

1. 消費者政策の基本方針

- ① Consumers International が提起している消費者の8つの権利では、まず第一に生活の基本的ニーズが保証される権利がうたわれています。現在の日本では、社会保障制度への信頼が損なわれ、失業率が過去最高を更新するなど、消費者は生活への不安を強く持っています。今回のように消費者政策を根本的に検討する際には、消費者契約などの狭義の消費者問題にとどまらず、より広く生活をめぐる不安を解消し、安心して生活できる公正な社会の実現を目指す立場から、税制や社会保障制度のあり方なども含めた議論を開始されることを求めるものです。
- ② 消費者法において、消費者の権利を明確に位置付けるべきです。その際、Consumers International が提唱している消費者の8つの権利を議論の出発点とされることを求めます。そして、単に宣言的な位置付けにとどめるのではなく、消費者の権利をどのような法律と制度で実現していくか具体的な検討を行うべきです。
- ③ 消費者を権利の主体者としてとらえ、権利を実現できるような具体的な制度実現などの環境整備を行うことは当然必要です。事業者と消費者の情報力・交渉力の構造的格差が厳然と存在することから、消費者の権利実現のための環境整備とは、事業者に対する義務の設定と行政や消費者団体等による具体的な消費者支援策、利用し

やすく効果のある救済制度などがその内容となるべきです。

- ④ 高齢者、若年者、困惑状態で契約・購買させられる消費者、専門的な商品・サービスを選択しなければならない消費者は広範に存在します。一方、悪質な商法を意図的に行っている事業者も後を絶ちません。このような現実を考えると、引き続き消費者保護の視点からの制度・政策の必要性はいささかも減じていないことも十分に認識されるべきです。

2. 各論部分において追加すべき項目

- ① 契約の適正化の項目において、電子商取引、消費者信用取引など特殊な取引における消費者政策のあり方の明確化の必要性がふれられています。この特殊な取引に、金融や医療・介護、教育といった分野も加えるべきです。
- ② 安全の確保の項目において、PL法の見直し（・製造物の概念の拡大＜不動産やソフトなども含む＞、・欠陥および因果関係への推定規定の導入、・製造物の安全性に関する情報開示、・付加金の支払い規定の新設、・団体訴権の導入、・内部告発者保護規定新設）も視野にいれるべきです。
- ③ 紛争解決機能の項目においては、消費者が裁判を利用することをいっそう困難にする「弁護士報酬の敗訴者負担制度」について導入すべきでないことを、まず第一に明示すべきです。

また、司法制度改革推進本部・仲裁検討会で審議されている仲裁法制に関しても、消費者と事業者間の契約の特殊性に配慮し、紛争前の仲裁合意を無効にするなど、消費者が紛争の都度、紛争解決の手段を選択できるようにしなければならないと考えており、その点も検討項目に加えられるよう求めます。

- ④ 団体訴権については、約款にとどまらず行為の差し止めや、損害賠償についても導入することを検討すべきです。
- ⑤ 消費者行政の枠組みについては、公正取引委員会と消費者行政との連携強化と、事業官庁ごとの消費者行政による縦割弊害や後追い行政の問題の検証などを行い、消費者行政の一元化に関する議論を行うべきです。

また、消費者保護会議のあり方について検討項目に入っておりますが、私どもとしては、同会議の現状について、各省庁の施策の羅列にとどまっているという厳しい認識を持っております。消費者の権利実現の立場から総合的な施策の推進をはかる組織へと抜本的に改革される方向で検討をすすめられるよう求めます。

以上

添付資料：CONSUMERS INTERNATIONALの消費者の8つの権利と5つの責任

消費者の 8 つの権利と 5 つの責任

(国際消費者機構 CONSUMERS INTERNATIONAL)

消費者の 8 つの権利

- ① 生活の基本的ニーズが保証される権利 (Basic needs)
- ② 安全である権利 (Safety) *
- ③ 知らされる権利 (Information) *
- ④ 選ぶ権利 (Choice) *
- ⑤ 意見を反映される権利 (Representation) *
- ⑥ 補償を受ける権利 (Redress)
- ⑦ 消費者教育を受ける権利 (Consumer education)
- ⑧ 健全な環境の中で働き生活する権利 (Healthy environment)

(*は、ケネディ大統領の 4 つの消費者の権利)

消費者の 5 つの責任 (消費者憲章)

- ① 批判的意識 (Critical awareness)
- 商品やサービスの用途、価格、質に対し、敏感で問題意識をもつ消費者になると
いう責任
- ② 自己主張と行動 (Action and involvement)
- 自己主張し、公正な取引を得られるように行動する責任
- ③ 社会的関心 (Social responsibility)
- 自らの消費行動が、他者に与える影響、とりわけ弱者に及ぼす影響を自覚する責任
- ④ 環境への自覚 (Ecological responsibility)
- 自らの消費行動が環境に及ぼす影響を理解する責任
- ⑤ 連帯 (Solidarity)
- 消費者の利益を擁護し、促進するため、消費者として団結し、連帯する責任