

2009年7月8日

「消費者委員会設立準備参与会」開催にあたっての意見

主婦連合会 佐野真理子

いよいよ「消費者庁」及び「消費者委員会」の発足準備へ向けた検討がスタートしました。「消費者委員会設立準備参与会」に求められているのは、設置法に盛り込まれた消費者委員会の役割と機能、さらに「消費者の権利の尊重と自立支援」という「任務」を果たし得る、同時に、消費者からの期待に十分応え得るような消費者委員会とするには、どんな課題があり、どのような対応策が必要・可能か、など、具体的課題への検討です。

今年の「消費者月間」の統一スローガンのように、消費者委員会が真に「消費者新時代」「消費者が主役」となる社会の創造へ向けてどう寄与するのか、そのような機関として位置付け、その役割をりっぱに遂行できる体制とするためには何が必要か、「設立準備」はまさにそれを検討する重要な期間として位置付けられるべきだと思います。

私は、「参与会」での検討を有意義に展開していくために次の5項目を提案いたします。

第一に、透明性の確保と情報開示に基づく参与会の会合の全面的公開と幅広い国民からの意見の受け付けの実現です。

消費者庁の発足にあたって昨年6月の「消費者行政推進会議」の報告書や閣議決定内容には、消費者庁が消費者にとって便利で分かりやすく、消費者がメリットを十分に実感でき、しかも消費者のために迅速に対応し、専門性を維持しながら、透明性を確保し、効率性を発揮した組織として実現すること、が記載されています。

これは消費者行政全般を監視することになる消費者委員会にとっても同様の期待です。その消費者委員会のあり方を検討する参与会の会合が非公開であるなら、透明性の確保は根底から揺らぎます。

また、消費者行政推進会議報告書には「透明性の確保」に関連して、消費者庁の運営に直接消費者の意見が反映される仕組みの検討も記載されています。消費者庁および消費者委員会にどうしたら消費者意見が直接反映されるのか、透明性の確保の大きな論点と思われませんが、消費者委員会のあり様を検討する設立準備参与会でもこの視点を持つべきである、と思います。

従って、「設立準備参与会」の会合をオープンにし、消費者庁と消費者委員会が設置される過程までもきちんと国民に開示すること、また、審議内容にあたっては幅広く国民の意見を受け付け、それも検討課題に据えることこそが、新しい、歴史的な消費者庁と消費者委員会発足へ向けた準備期間における最善策と考えます。実際、すでに各地で当参与会への「要請書」「要望書」「意見書」が消費者・市民団体から公表されています。

第二に、消費者庁および消費者委員会に関連する登用については、登用される当事者一人一人が、自らの消費者問題に取り組む気持ちを「決意」として社会に明らかにする機会を設定する必要があることです。

設立準備を検討する参与・顧問にあっても社会的信頼を得る努力を講じないなら消費者・生活者から「パラダイムを転換する新しい機関」への準備検討としての幅広い信頼は得られません。

特に、消費者行政全般に対する監視機能を担い、独立した機関としての権限が付与される消費者委員会にあっては、今後の役割の重要性を踏まえ、委員候補者の意向や決意の表明が求められます。今回の顧問・参与の委嘱でも今後の「消費者庁体制」の準備を検討する重要な役割を担うだけに、意見を表明した上での“顔を見せた検討”が求められます。

第三に、消費者委員会に設置される事務局体制の充実・整備が緊急課題として挙げられることです。

消費者委員会は消費者問題に関する独自の調査・審議に取り組み、内閣総理大臣への勧告、他省庁への建議なども担います。

このような機能を着実に発揮し、権限を行使し、消費者行政監視機関としての社会的・歴史的期待に十分に応え得るためには、事務局体制の充実・整備が不可欠です。

特に、他省庁の消費者行政を監視するに際して最も重要なのが「情報」です。監視機

能を発揮するための情報収集体制がきちんと整備されていないなら、消費者委員会はいま機能しません。そのような情報収集・分析などの結果を踏まえ、適切な施策検討課題を消費者委員会に提起する必要があります。かなめとなる事務局体制の役割は大きく、ぜひとも充実が必要です。また、消費者委員会にテーマごとの「部会」「小委員会」が設置されるなら、各部会の橋渡しを担うのも事務局の重要な役割となります。

少なくとも、人員・公募などの集員方法も含め、今後浮上してくる次の措置に対応した事務局体制の整備の検討が必要です。

「安全」「取引」「表示」「企画」「広報」の各分野の対応体制
消費者委員会の「部会」「小委員会」等との連携体制
各省庁や全国の自治体との連携・窓口・連絡体制
消費者委員会に寄せられる情報の収集・窓口体制
「勧告」「建議」に関する企画・執行体制

第四に、現在の準備期間を活用して、「消費者庁体制」に関するイメージを明確にし、広くアピールすることです。

消費者委員会が発足したときにどのような組織体制に基づき、どのような役割・機能を担うのか、消費者庁とどのような関連があり、発足によって消費生活はどう改善されるのか、その意義を広く社会にアピールすることが必要です。

消費者庁との連携では他省庁と共管が予定される消費者関連法についてはどのような対策が検討されているのか、施策方針をリスト化し、公開することも必要です。

とにかく、子どもたちや高齢者にも身近な消費者行政機関が発足し、身近な行政になることをわかりやすくアピールすることが準備期間の重要な検討課題の一つだと思います。

第五に、以上の項目を検討するにあたって消費者への情報提供を万全とするための「参与会」についての広報体制の整備が求められます。

消費者庁をはじめ、消費者委員会はまったく新しい機関です。その発足は日本の消費者行政の中でも歴史的一歩であることから、消費者はじめ社会へ向けての広報のあり方には十分な配慮が必要です。

高齢者や障害者はじめ、消費者情報が届けられるべき人々に、確実に新しい機関の情報が届くような、新たなシステムを検討すべきだと思います。情報格差が生じないような、そのような広報体制構築の検討も現在の「準備段階」の重要な課題の一つです。

新しい機関としての「消費者庁」及び「消費者委員会」には国会審議の過程でも常に「消費者目線」の重視が求められました。従来なかった機関の誕生であるだけに、広報体制も従来の官庁とは異なる明確な改善点があることが求められます。

メディア対応や、インターネット対応だけでなく、メディアやインターネットにアクセスできない消費者をも対象とする「オールタナティブ」な、別のチャンネルも持ち、適切な広報を実施できる、そのような体制整備に関する検討も準備期間には必要であり、その試行を実施すべきだと思います。

以上

新組織出発に当たって

既成の概念にとらわれない・・・縦割りから隙間のない一元化

画期的成果を活かそう

消費者の視点をすみずみに・・・

生産者も供給者も生活者である以上、消費者

「民」の底力を・・・

上へ・横へ・そして深く・密に

ないものはなにか。足りないものはなにか。・・・

今あるものだけでなく、ないものは創り出そう

(契約とは？むずかしいもの？)

- 1 - 1 店員「いかがですか」客「いいねえ」店員「人気商品でこれが最後なんです」
客「確かにいいねえ」店員「今日にでも売れてしまいますよ」
客「うん。そうかもしれないね」店員「それじゃあ、お取り置きしておきますから」
客「うーん」「・・・」

契約は成立しているか？ 意思の合致・・申し込みと承諾

客が「けっこうです」と言ったので、店員は買うことを承諾したと言うが？

- 1 - 2 友人「この車買ってくれない？」私「いくらで？」

友人「50万円ほしいけど、40万円でいいよ」

私「それじゃー今お金ないから月末にね」友人「わかった」

ところが、友人は、50万円で買いたいという別の人間に売ってしまった。

私との契約は成立しているか？口約束だが。

別の人間との契約は成立しているか？

友人の行為に問題はあるか？高い方に売っただけ？ 債務不履行

- 1 - 3 申し込まないのに書籍らしい包みが送られてきた。1週間経過すると買った
とみなすとあるが？ 14日、7日で返還請求権なし

(契約の当事者・本人は誰？)

- 2 - 1 友人が「クレジットで電気製品を買いたい、住所の関係でクレジット契約が
できないので、代わってほしい、迷惑はかけない」と言ったので、私の名義と銀行口座を貸
した。最初の数回は引落分についてきちんと友人から口座に振込があったが、その後、途
絶えて行方不明だ。クレジット会社に事情を話して、私からの口座引落しはやめてもらえ
るか？ 契約の当事者は？ 名義貸し

- 2 - 2 知らない人間が私のカード番号を聞き知って、クレジット契約をしたらしい。ク
レジット会社に言えば、引き落としをやめてもらえるか？ 契約の当事者は？ 盗用
(契約を結ぶつもり＝意思はあったか？誤解はないか？)

- 3 - 1 値札を読み違えて20万円の商品を2万円と思って購入申し込みをしてしまった。

取り消せるか？ 「意思」 錯誤(誤解)本人に重大な過失がない以上無効

- 3 - 2 携帯電話の契約料が0円(ただ)なので、すぐに契約した。しかし、通話料はけ
っこう高いような気がするが？ 「誤解」を誘う広告表示

- 3 - 3 インターネットでメール送信や商品購入。一度入力した後の確認画面の意味は？

- 3 - 4 インターネット広告で詳しく見ようと思って1回クリックしたら、「購入をお受け
しました。代金はこちらにお振り込みください」と画面にでた。払うべきか？

- 3 - 5 1回クリックした後、規約に同意する、ということで2回目のクリックをした。
払うべきか？

(自由な意思はあったか？強制はなかったか？思わぬ不意打ちのときのokは？)

- 4 - 1 浄水器の訪問販売が来た。脅し半分の上手なセールストークがいつまでも続き

そうだ。用事もあり，そろそろ帰って欲しかったので，根負けして購入の契約に判を
押した。しかたがないか？

クーリング・オフ

4 - 2 通行中，手相をみてあげると声をかけられた。これはむずかしい相だ，別のと
ころで師匠にみてもらおうと連れて行かれ，そこで，危険が迫っていると脅してきた。
その災難を逃れるために，効果的なものがあると言うので買ってしまったが？

4 - 3 デートに誘われた。連れて行かれたら，なんと，エステの勧誘でつい？？
(法律はなんのためにあるのだろう) 当事者が対等に(弱者を保護)

5 - 1 高校生の長女がダイエット食品約16万円を分割で買う契約をし，既に4ヶ月
間毎月1万5千円の支払いをしていた。親としては反対で，やめさせたいが？

未成年者の保護

5 - 2 一人暮らしの祖母。毎日親切に訪ねてくるセールスマンが頼むので，布団や健
康食品など，連日，買い物をしてしまった。ある日孫の私が行ったところ，買い入れ
た商品が山のようにあるがどうすればよい？ 過量販売

5 - 3 仕事に困っている。1ヶ月に1日の休みしかないが，ほかでは雇ってくれない
ので就職した。しかたがないか？

労働者の保護

5 - 4 母が手術しなければならぬ。とりあえず20万円必要だが，あてがない。無
担保で即貸すという携帯電話番号に連絡したら，1ヶ月で金利6万円というのでとび
ついて借りたが？

経済的弱者の保護

(多重債務者の問題とは？経済的弱者の保護，前記5 - 4に関連して)

消費者金融の利用者数 1400万人(国民の8・5人に一人)

7年後の完済の率は？ 4割 借入残高は？ 3・6倍に

5件以上の借入ある債務者・・・230万人，平均額は・・・230万円

自己破産者・・・平成17年18・4万人，平成7年は4・3万人

経済生活問題による自殺者・・・平成17年 7800人

離婚など家庭崩壊・犯罪のきっかけにも，生活再建=依存からの脱却の難しさ

消費者金融の利用の動機 当初は・・・リストラ・病気，仕事の経費，買い物，ギ
ャンブル・遊興費 借金の返済，収入の補填(自転車操業，雪だるま)で破綻へ

気軽なキャッシング，クレジット(特に，リボルビング)キャッシュカードとの違い？

(借金とは？金利とは？) 5 - 4の例(20万円の借金)をもとに

利息制限法 10万円未満	年率20%
10万円以上100万円未満	年率18% (3万6千円)
100万円以上	年率15%
旧貸金業法 業者が所定の要件満たすと トイチ(10日に1割)	年率29・2%(5万8400円) 年率360%以上(72万円以上)
クレジット・ローン	年率8~20%
キャッシング	年率8~20%

銀行普通預金金利

年率0・2% (400円)

貸金業法の改正で 利息引下(利息制限法にあわせる), 借金額総量規制(収入の3分の1まで)に,

刑事罰を重く 借り手の生命保険契約(自殺で保険金)は禁止
6-1 父の会社の借金の取立がついに母のところや子どもの自分のところにも。家族の問題だから、代わって支払う義務があるのか?

母が連帯保証人のときは?

年金を担保にしる, というが?

ついに父母は離婚。母は借金と関係なくなるか?

日常生活費の借金のときは? 夫婦の日常家事連帯債務

子どもの私に支払を請求してきた。支払わないと職場に取立にいくと言うが?

6-2 サラ金から年利23%で80万円借りて毎月きちんと返済して4年になる。元本がちっとも減っていないような気がするが、領収書を見てもわからない。このまままじめに返していくしかないのか?

利息の引き直し, 元本充当, 過払い(支払過ぎ)の返還請求

6-3 自転車操業。返済のため何カ所も回るのに疲れたところ, 「低利切り替え一本化」というNPOの看板あり。弁護士もいるということだが, 事務員が出てきた。一本化は魅力だが? 弁護士法(非弁護士が提携した弁護士の名前で弁護士業務)

6-4 そこで, クレジットカードを作って電気製品を買い, NPOに渡したら, 3割の価格ですぐに下取りしてくれるのだが? 買取屋

6-5 破産したら, 会社もくびになって世間体も悪くなりそうだし, 給料も全額が差し押さえられてしまうのか? 家財道具もか? 命と名誉と生活

(消費者の保護のために, 前記4~5に関連して)

7-1 英会話の教室のチケットをクレジット契約で買ったが, あまり教え方がよくないので, 途中でやめたい。途中解約は, 残金分の50%を返還する契約条項だという。納得できないが?

特定商取引法 中途解約の残金の上限

消費者契約法 消費者の利益を一方的に害する条項 無効

7-2 レンタルビデオを2年間返さなかったら, 延滞料1日300円で合計26万円の督促状が来た。確かに店には延滞料の金額が書いてあったが, 高すぎる!

7-3 サークルの勧誘があった。会員リストに指定された先輩会員に1万円ずつ送金すれば, 会員になれ, 自分が会員を新たに2名勧誘すると, その後輩会員が1万円ずつ送金してくれ, その後輩会員がさらに後輩会員を勧誘することになると, また送金がある。そして, 入会金の何倍もの送金が短期間に得られると楽しいサークルという。確かにうまい話だが? ねずみ講・マルチ商法

7-4 身に覚えがないのに, 督促状が来た。「民法特例法法務省認可通達書, 連絡がないと指定裁判所へ出廷が必要」とあるので確認のために電話をかけたが?

7 - 5 年金の問題から社会保険庁が還付してくれるらしい。携帯電話の指示のとおり
に銀行の機械で手続をしたが？

7 - 6 警察（裁判所，社会保険庁，税務署）などから，暗唱番号を確認したいという
が？ 個人情報を中心に！狙われる第一歩

7 - 7 「あなたもオーナーに」「代理店経営者に」「あなただけに耳寄り情報を」
（証券取引法の大改正・・・金融商品取引法に）

8 - 1 「金利の高い外貨預金をしませんか，確実に利子がつきますよ」，と誘われて外
貨預金をしたが，手数料と為替変動リスクから，元本割れしてしまった。確かに，パ
ンフレットには，為替リスクがありますと書かれていたが？ 説明義務

8 - 2 生命保険に入っていたが，勧誘員が，新商品の方が得だというので変更した。
ところが，自分の年齢や今後のことを考えると，不利な条件があって，損しているら
しい。苦情をいうと，契約約款には書かれていたという。確かにそうだが？

8 - 3 専業主婦の母が，へそくりで商品先物取引をして，大損してしまった。適合性

8 - 4 証券会社の営業マンが，出入りしている会社の新製品発売の内部事情を聞き知
って買い，値上がりした。大もうけだが。 イン 取引

・・・高度な知識を必要とする金融商品購入の心構え・・・

うまい話はあなたにこない。販売員が親切かどうかで決めない。

仕組みがわからない商品は買わない。

コストや解約条件をチェック。

心配なら録音機を。いやなお客になりましょう。

まとめ買いはだめ。余裕資金を分散して。

2009年7月8日

第2回参与会合意見陳述書

一橋大学教授 松本恒雄

本日の第2回参与会合についても、本務校での授業のため出席できませんので、本日の会合のほぼ唯一の議題である「議事の公開・非公開」及び透明性の確保について、書面をもって意見を陳述します。

1 消費者委員会の役割・責務については法律に明記してあるので、疑問の余地はありませんが、参与の役割・責務、及び参与会（という合議体がもし存在するのなら）の役割・責務については未だによく理解できていませんので、以下の意見は、とりわけ参与会（あるいは参与会合）の役割・責務如何で変わってくるものとしてお受け取りください。

2 参与会（参与会合）が、将来の消費者委員会の部会や専門調査会の編成、組織の在り方、審議の順序、運営の基本方針等について審議し、一定の方向づけをするものであれば、公開するのは当然です。

仮に、これらの事項は、消費者委員会が正式に発足するまでは、準備室の専権事項であり、参与からは単に参考となる意見をきくにすぎないということだとしても、わざわざ参与を一同に会わせて、意見を述べさせ、議論させようとするからには、準備室の行う決定に対して影響を与えることを期待しているものと考えられます。

したがって、このような消費者や事業者に大きな影響を与えるであろう重要な事項について、将来への影響を織り込んで、審議あるいは意見交換をするのであれば、参与会（参与会合）の公開及び透明性の確保は当然のことと考えます。

3 他方で、参与会（参与会合）は、各参与が状況の説明を受け、将来の消費者委員会の業務について学習するための受け身の場であり、個別に行ってもよいが、説明要員である準備室のスタッフの都合で、またたま合同勉強会になっているにすぎないのであれば、あえて公開にこだわらなくてもよいという考え方もありうるでしょう。

ただし、もしそうであれば、わざわざ政府が参与（会）代表を指名する必要はなく、そのような役職を政府があえて設置し、メディアに対して公表しているからには、参与会（参与会合）にかなり大きな公共的機能を政府として期待しているものと考えられます。

したがって、やはり参与会（参与会合）の公開と透明性の確保は必須と考えます。

4 そこで、参与会（参与会合）の公開及び透明性確保の第一歩として、参与の職務・役割、参与会（あるいは参与会合）の職務・役割、参与（会）代表の職務・役割、参与（会）代表を政府が指名すること等を記載した、参与及び参与会（参与会合）の設置の根拠となる設置要綱の類の文書（7月1日より前に決済されているものと推測します）を開示していただければ、今後の議論を効率的に行うことができると考えます。