

2016年3月9日

## 消費者問題の解決のための官民連携の具体的アイデアについて

日本弁護士連合会消費者問題対策委員会

委員長 野々山 宏

〔 報告者：副委員長 大迫 恵美子  
同：副委員長 中村 新造 〕

## 第1 はじめに

- 1 消費者問題の解決のためには、行政機関や、消費者団体・弁護士会などの民間機関がそれぞれ取り組むだけでなく、行政機関と民間機関の連携や支援が不可欠である。
- 2 近時重要な課題となっている、高齢者の消費者被害の増加、急激に進む情報化社会の進展における消費者問題や、これらに対応する消費者市民社会形成のための消費者教育と適格消費者団体など消費者団体の活動の強化のための官民連携は特に必要であり、その具体化が求められている。
- 3 その連携が、単なる民営化やアウトソーシング、「丸投げ」ではいけないとの、平成27年8月の「消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告 ～行政のスリム化・効率化を越えて～」(以下「報告書」という)の問題意識と、示された長中期的視点については共感できるところである。

ただし、

第1に、事業者・事業者団体との連携においては、この間の法改正などの議論においてみられるように、事業者・事業者団体が、消費者の権利の拡大に強い拒否反応を示すなど、消費者利益の拡大・消費者からの信頼が事業者の利益となるとの認識が十分に浸透していないと考えられ、その連携にはこの実情を踏まえた対応が求められ、

第2に、なにより具体的な課題の解決のための、具体的な連携が実現されていく必要がある。

## 第2 高齢者問題における官民連携のアイデア

- 1 少子高齢化が急速に進んでいる。それ以上の速度で消費者被害が高齢者にシフトとしている。その対策は急務であり、かつて存在した地域や親族による「見守り」機能が弱くなっている今日では、官民連携による新たな見守り機能の強

化が必要である。

## 2 高齢消費者被害防止のための見守りネットワーク

(1) 高齢消費者被害防止のための見守りネットワークでは、既存の地域ネットワークの活用が欠かせない。この地域ネットワークには、(高齢者)福祉行政部門や社会福祉協議会が深く関わっている。そのため、単に消費者行政部門と民間が連携するという発想では全く不十分である。

① まず行政における消費者部門と福祉部門との官官連携が先立ってあるべき

② そのうえで民間における地域ネットワークの担い手団体と連携をすることが不可欠

(2) 当連合会では、2013年12月19日の「高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書」を公表して、全国の基礎自治体及び広域自治体に対して、以下の意見を述べているところである。

① 基礎自治体である市町村においては、重点的な施策として、高齢者の消費者被害の予防と救済のために、既に存在する地域包括ケア実施のためのネットワーク等を利用し、行政における消費生活部門と高齢者福祉部門とが連携して、警察を含めた行政と、高齢者の生活に密着して活動する民間関係者が連携・協働する実効的な高齢者の見守りネットワークづくりに取り組むことを求める。

② 広域自治体である都道府県においては、各域内の市町村が実効的なネットワークづくりを行うために、それに必要な情報や資料を提供し、また、ネットワークづくりのためのガイドラインを提供するなど、基礎自治体の施策に対する協力・支援等の取組を行うことを求める。

(3) ただし、現実に市町村と見守りネットワーク推進に向けた協議を実施してみても、行政内部における縦割りの壁の厚さを実感するとの報告を受けている。例えば、大阪弁護士会では、官官連携をしてもらうべく、弁護士会から地域見守りネットワークの構築に向けて地元自治体に呼びかけを行っているが、呼びかけによって合同での会議はできても、いざ連携や要綱づくりとなると難しい状況である。

各部門のトップや首長の意識改革が必要であると考えている。

## 3 孤立化する高齢者の日常生活自立支援事業の充実

(1) 見守りだけでなく、より積極的に高齢者の日常の消費生活に対する官民連携の支援事業の充実も検討課題となる。

- (2) 例えば、愛知県など各地の社会福祉協議会が実施している、法令上認知症等精神疾患をもつ高齢者を対象として、有料で預金をおろして本人に届ける日常的金銭管理サービスなど自立生活支援事業が参考になる。
- (3) 官民連携による高齢者の日常生活自立支援事業の充実が、見守りや消費者被害の予防につながる可能性がある。

### 第3 情報化社会における官民連携のアイデア

- 1 パーソナルコンピュータやスマートフォンの普及とインターネット取引の増加は、消費者に情報力向上の可能性と消費の利便性を与えているが、一方で、消費者が急速な技術発展についていけず、誤認を招く広告や情報の存在、電子商取引の相手の匿名性や容易な国際取引などによる消費者被害が増加している。情報化社会においても官民連携による対応が求められる。
- 2 電子商取引の公正に向けて
  - (1) 電子商取引の分野においては、インターネット上の不適切な広告や詐欺的サイトの存在が重要な問題となっている。

消費者庁においては、すでに、電子商取引監視調査システムを稼働させ、同庁が委嘱した電子商取引表示調査員がネットパトロールを実施している。また、各地の消費生活センターの中にも、問題事例の監視活動を行っているところがある。
  - (2) しかし、ネット情報は量が膨大で、問題となる事例の移り変わりも激しいことから、官の取り組みだけで対応することは不可能である。前述の電子商取引表示調査員は、50名に過ぎない。ネットパトロールを実効性のあるものにするためには、民間による日常的な情報収集と行政へのフィードバックが必要である。このような取り組みは、消費者団体が、行政・事業者と消費者の仲介役を果たす、という報告書の考え方にも沿うところである。
  - (3) 消費者団体の中には、ネット上の広告に問題意識を持つところも少なくなない。適格消費者団体は、景表法の差し止め請求を意識して、情報収集をするところもある。したがって、たとえば、一般のネットユーザーから提供される情報を、消費者団体が集約し、これを行政に伝達するなどの、官民連携の手法が考えられる。

### 第4 消費者教育における官民連携のアイデア

- 1 消費者被害の予防と救済に消費者教育は不可欠であるとともに、公正で豊か

な社会を形成し持続させるためにも、消費者教育は重要である。消費者教育は学校や行政だけで担えるものではなく、消費者教育の推進に関する法律(以下、消費者教育推進法という。)が制定されて3年が経過しており、消費者教育における官民連携の本格化が求められる。

## 2 消費者市民サポーター（仮称）の育成

(1) 2012年12月に消費者教育推進法が施行され、各地の消費生活相談窓口の量的な拡大が実現しつつある一方で、有資格者の相談窓口配備や相談窓口と他の行政部署や市民との連携といった質的向上が大きな課題となっている。

その課題への対応として、当連合会は、2013年11月21日に「消費者市民サポーター（仮称）の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書」を公表した。

(2) その内容は、「小・中学校の通学区域といった消費者の生活圏内に限定された地域の中で、当該市町村の委託を受けて消費者問題に中心的に取り組む人材であり、消費生活相談窓口と連携しつつ、地域の様々な団体の橋渡し役となって消費者被害の予防や被害の掘り起こしを行うとともに、自ら考え行動する消費者市民の推進役として活動する人材」を「消費者市民サポーター」と仮称した上で、以下のとおり実施することを求めたものである。

- ① 各市町村は、消費者市民サポーター（仮称）を市町村内の各地域に配置し、その活動を支援すること。
- ② 各都道府県は、消費者市民サポーター（仮称）を育成するとともに、消費者市民サポーター（仮称）の人材情報を収集し、市町村に情報提供を行うこと。
- ③ 各市町村及び各都道府県は、上記1及び2を推進し、その実施状況を把握するため、消費者教育推進法に基づく消費者教育推進地域協議会を設置すること。
- ④ 国は、消費者市民サポーター（仮称）の推進を図るため、人材育成のための研修カリキュラムの整備、研修費等の財政援助、簡易な資格認定制度の整備等の必要な支援を行うこと。

## 3 官民連携の前提としての行政間の連携の必要

(1) 消費者教育においては、高齢化の問題と同様に、単に消費者行政部門と民間が連携するという発想では不十分であり、行政における消費者行政部門と教育委員会等の教育行政部門との官官連携が先立って必要である。その上で民間における地域ネットワークの担い手団体と連携をはかる必要がある。

(2) 消費者教育だけでなく、消費者行政が多様化し、もはや1つの消費者行政部門単独では、担いきれない側面を持つに至っている。官民連携の前提として官

官連携の必要性は高まっている。報告書では、行政内部の問題として、問題解決のための協力体制を作ることが重要とされ、縦割りの排除が指摘されているが、現実に取り組んでみてこの壁は厚い。

#### 4 事業者・事業者団体との連携について

- (1) 報告書では、「消費者啓発講座を事業者が実施することに難色を示す地方公共団体や学校もあるようである。行政としては、事業者も消費者に対する啓発活動の担い手として受け入れられる環境作りに努め、・・・」とあるが、事業者が行う消費者教育については、「消費者に対する商品の宣伝・広告となっていないか」、「事業者目線で消費者にも一定の責任を求めようとしていないか」といった懸念が常にあり、難色を示している地方公共団体や学校もそのような理由に基づくものと思われる。したがって、地方公共団体や学校が難色を示している理由を丁寧に確認するとともに、その理由を事業者・事業者団体側にも伝え、講座の内容や方法の改善を求めていくことも必要と考える。
- (2) 事業者・事業者団体の消費者教育という場合には、教育の「担い手」としてだけでなく、自社の従業員に対する教育など、教育の「受け手」としても重要である。

#### 5 大学教育について

大学との連携においては、報告書では、大学生は、消費者であるとともに、近い将来、事業者として消費者被害の加害者側になってしまう可能性があり、「未来の被害者・加害者を生まないためにも、社会に出る前の消費者教育もまた重要である。」としているが、一般の大学生についてはこれで良いとしても、教育学部など教育者の育成部門では、学生が、「未来の教育者」として、自己の専攻科目にかかわらず、消費者教育への関心を養っていけるようなカリキュラム等が求められる。

### 第5 消費者団体への支援

- 1 報告書でも指摘しているように、消費者団体はこれからの消費者問題の諸課題の取り組みにとって重要な担い手である。とりわけ、消費者裁判手続特例法が2016年10月1日から施行される今日では、適格消費者団体や特定適格消費者団体への支援は不可欠であり急務である。現在消費者庁で支援の在り方検討もされているが、未だ十分に実施されていない。
- 2 当連合会は、2012年8月31日付「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」に対する意見書などで、繰り返し適格消費者団体への支援の必要を求め

ている。消費者団体への具体的支援は官民連携の根幹とも言えるが、諸外国に比べて大きく遅れている。

現在の適格消費者団体は、会員からの会費と運営に携わる消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者等の専門家をはじめとする会員のボランティアによって支えられている。差止請求業務のみならず集合訴訟制度が導入された場合、業務量が格段に増加するだけでなく、簡易確定手続のための通知・公告費用を団体が負担することになるのであれば、多発する消費者被害救済の必要性に十分に 대응するためには、財政基盤の充実が必要であることはいうまでもない。新しい集合訴訟制度が消費者被害を生まない社会の形成に寄与する公益性の高い制度であることに照らせば、担い手となる適格消費者団体および特定適格消費者団体に対して、相応の財政的支援を含む積極的な支援がなされてしかるべきである。

以上