

消費者団体の概要について

令和5年4月6日
消費者委員会事務局

1. 消費者団体の類型

消費者団体の組織・機能に着目すると、おおよそ以下のように分類できると考えられる。

- ①広域的・総合的に活動する団体
- ②県域で活動する団体(〇〇県消費者団体連絡会、〇〇県消費者協会、〇〇県生協連など)
- ③地域で活動する団体(〇〇市くらしの会など(食品や環境問題等の学習、見守り、リサイクル、料理教室、フードバンクなどに取り組む))
- ④職能団体
- ⑤適格消費者団体
- ⑥ワンイシュー型団体(消費者教育、食品安全、子どもの安全問題など、特定のテーマに特化して活動する団体)

2. 消費者団体の役割

- ・消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする

参考：消費者基本法第八条

- ・消費者個人は事業者に対して情報力や交渉力の面で不利な立場にあり、自ら必要な情報を入手したり被害の救済を求めること等において限界があることから、消費者団体は、消費者の健全かつ自主的な組織活動を通じて消費者利益を確保する役割を果たす必要がある。このため消費者団体は、その多様な活動形態等に応じて、

- 情報の収集、発信
- 消費者教育、啓発
- 消費者政策への意見の反映
- 消費者の視点に立った市場の監視
- 消費者被害救済の支援

等に努める必要がある。また、消費者の組織活動のために必要な施策が講じられる必要がある。

参考：「21世紀型の消費者政策の在り方について」
(平成15年5月 国民生活審議会消費者政策部会)

第1. 消費者団体の役割

1. 消費者団体の役割の重要性

消費者個人は、経済社会の中で自立かつ主体的に活動することが期待される²³が、現実には、自ら必要な情報を入手したり、消費者取引において合理的な選択をしたり、被害の救済を求めたりすることには限界がある。

そのため、消費者主体の社会を形成していく上で、消費者団体が消費者の権利を実現し、その利益を擁護していく役割を消費者の視点に立って果たすことが必要である。

2. 役割の具体的内容

消費者団体が担う役割としては、具体的には、以下の5つの役割等が考えられる。

① 市場における監視者の役割

消費者は、市場での経済活動において事業者に対するもう一方の当事者として位置づけられるが、個々の消費者と事業者との間には情報収集力及び交渉力において構造的格差があり、個々の消費者が、不当条項の使用、不当な勧誘行為、生命・身体を害する危険な商品の販売行為を、事業者が行った場合にこれを止めさせることは、実際には困難である。このため、消費者に代わって事業者が不当な行為を行っていないか監視し、事業者がそうした行為を行っている場合には適切な対応をとるなど、消費者の視点に立った市場の監視者としての役割を消費者団体が担うことが期待されている。

② 被害救済の支援の役割

前述のように、被害が少額であること等のため、消費者個人では自ら自己の被害回復を図ることは困難であることから、消費者団体は、消費者全体の利益を擁護するために消費者の被害救済の支援の役割を積極的に担う必要がある。

③ 情報発信の役割

消費者個人が、自己が行動するに当たって十分な情報を得ることは困難であり、消費者団体が消費者の求める情報を収集・分析し発信する役割を担うことが求められている。特に現在では、商品・サービス内容の多様化、複雑化やIT化の進展による情報量の増加等により、消費者が必要な情報を自ら収集して合理的な意思決定を行うことが難しくなっている面もあり、これまで以上に消費者団体による情報発信の役割が重要となっている。

④ 消費者教育・啓発

消費者が、自主的かつ合理的に行動するために、自ら十分な知識を習得することを促進するため、消費者に対する教育、啓発が必要不可欠である。このため、公的機関のみならず消費者団体も消費者教育・啓発活動の一翼を担うことが期待される。

⑤ 消費者政策への関与

消費者政策には、消費者取引の実態が踏まえられ、かつ消費者の意見が反映されることが必要であることはいままでもないが、消費者個人が政策立案過程に参加し、その意見を実現させることは難しい。このため、消費者団体が消費者の意見を集約し、行政に対する政策提言や審議会等への団体の代表者の参加等を通じ、消費者の権利実現・利益擁護の立場から消費者政策に関与していくことが求められる。

参考：「消費者団体を主体とする団体訴訟制度と消費者団体の役割～消費者組織に関する研究会報告書～」(平成15年5月 内閣府国民生活局)

3. 「消費者行政における官民連携の現状と可能性（連携のアイデア）」

3 消費者行政における官民連携の現状と可能性(連携のアイデア)		
連携の主体	期待される役割	連携強化に向けた行政の支援策(アイデア)
消費者団体	<ul style="list-style-type: none"> ・地域性の発揮 ・独自性の発揮 ・行政・事業者と消費者の仲介役 	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な情報提供とIT活用に係る技術的支援 ・交流、連携の場の設定(研究者等とのネットワーク、共同研究) ・財政支援(基準設定、支援の拡大)
適格消費者団体 (特定適格消費者団体)	<ul style="list-style-type: none"> ・市場における公益的な団体(行政が担うべき監督・法執行の一端を差止請求や民事救済で担う) 	<ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政推進交付金の利便性の拡充 ・基金の設立 ・適格消費者団体、消費者団体訴訟制度の広報 ・適格消費者団体の認定を目指す団体への支援
事業者・事業者団体	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営の促進 ・消費者志向経営の評価の指標づくり、重要性の周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の実態に即した自主規制の作成 ・消費者教育 ・情報データの利活用、情報共有の促進
連携の主体等	今後の発展の可能性	
研究機関・大学	<ul style="list-style-type: none"> ・高度な専門性を有する研究機関との連携による消費者被害の低減のための研究 ・大学の中立性や信頼性を生かした連携。特に地方の大学は地域において行政や事業者、消費者団体等のプラットフォームに ・商品の選択を通して環境等に働きかけを試みる大学の活動との連携 ・大学(研究機関)と消費者団体等の知恵を生かし、継続的な共同調査研究 	
多様な主体の参画の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・行政、事業者、消費者団体等や各分野の専門家が議論できるマルチステークホルダー会議等の場の設定 ・既存の地域ネットワークの活用 	
行政内部の課題		
<ul style="list-style-type: none"> ・関係する行政機関を結集し、問題を解決する協力態勢を作ることが重要(縦割りの排除) ・行政の担当者の消費者問題への理解を深めるため、省庁間、官民間で人事交流や研修交流を推進 		

参考：「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・効率化をこえて～」(平成27年8月 消費者委員会 消費者行政における新たな官民連携の在り方ワーキング・グループ)