

2023年4月20日 内閣府消費者委員会報告

「海外の消費者団体の現状と政策的役割」

金城学院大学
丸山千賀子

目次

はじめに

1. 海外の消費者政策における消費者団体の役割
2. 海外で消費者団体が政策的な役割を担っている事例の紹介
(消費者団体の組織の特徴と運営の工夫)
3. 行政は消費者団体を政策的に機能させるためにどのように関わっているか
4. 海外と日本の違い

1. 海外の消費者政策における消費者団体の役割

欧州などの消費者保護体制が進んでいる国

▶▶▶ 「消費者問題は経済・産業に影響するため、産業の発展と消費保護の両側面のバランスを考えて政策を運営することが、国の発展につながる」

イギリス、フランス、ドイツなど

イギリスの行政機関

「企業と消費者との問題が速やかに解決できれば、コストも抑えられ、ビジネスの効率も良くなるため、国としてメリットがある。そういった意味で、消費者問題の解決の手助けをする消費者団体は政策的に重要な役割りを担っている」

(2015年のBISのインタビューより)

参考

イギリスは、当時ビジネス・イノベーション・技能省 (The Department for Business Innovation and Skills: BIS) が消費者政策機関であったが、2016年7月14日にテリーザ・メイが首相に任命されたのをを受けて、エネルギー・気候変動省 (The Department of Energy and Climate Change (DECC) と統合され、新たにビジネス・エネルギー・産業戦略省 (The Department for Business, Energy and Industrial Strategy (BEIS) が創設された)

フランスの行政機関

「消費者相談や消費者啓発は、消費者と直接接触することがない行政より、消費者団体の方が効率的・効果的である」

(競争・消費・不正抑止総局 (Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes: DGCCRF) の2015年のインタビューより)

ドイツ

基本的にこれら欧州諸国と同じ傾向のようだが、消費者団体はじめ民間の組織に任せる傾向が強いのではないか。

行政と消費者団体の連携に関する国際比較（イメージ）

消費者政策の主体	例
①消費者団体・NPO	アメリカ
	ドイツ
②消費者団体と行政は連携（独立型）	イギリス
	フランス
③消費者団体と行政は連携（密着型）	マレーシア
	香港
④行政	日本

①（民間主体）の例：アメリカについて

多種多様な消費者団体やNPOが活動する基盤ができており、消費者保護に関しては、政府が担当するというより、各団体がそれぞれの役割を果たしている。

←政府としては、消費者保護は各州政府やそれらの団体に任せ、医療や食品安全性など影響が大きい特定分野については、FDAなどが対応しているというイメージ。

②（独立連携型）の例：イギリス、フランス、ドイツ

イギリスやフランス、ドイツといった欧州で消費者政策が進んでいる国が該当する。

* ドイツは、消費者団体や関連組織に任せている点では、欧州の中ではアメリカに共通する点があるようにも感じられる。

③（密着連携型）の例：アジア諸国に多い。マレーシア、香港

マレーシア

Federation of Malaysian Consumers Associations : FOMCA（1973年に設立）

マレーシア各州の消費者団体の連絡組織である。政府との関係が密接であり、一定の財政援助（国営企業や中央銀行からプロジェクトのための助成金など）を受けている。

省庁レベルの複数の常設諮問委員会のメンバーとして政策の立案や実施に携るなど、政府に対して提言ができる立場にある。

参考

マレーシアにはペナン消費者協会（Consumers' Association of Penang : CAP）というアジアの中心的な団体があるが、行政とは距離を置いている。

香港

香港消費者委員会 (The Consumer Council)

1974年に消費者委員会条例（香港法第216章）の下で法定機関として設立された。

香港で唯一の消費者団体。運営資金は、政府が95%出資。

組織の活動は消費者委員会条例に規定されており、政府からの干渉は一切ないとのこと（2013年のインタビュー当時）。

④（行政主体型）の例：日本

行政主体で、消費者団体の出番が少なくなっている。

消費者団体は

- ・ 認知度が低い。
 - ・ 予算が厳しい。
 - ・ 人材が確保できない
-  育っていない。

2. 海外で消費者団体が政策的な役割を担っている事例の紹介 (消費者団体の組織の特徴と運営の工夫)

政策提言をするためには、消費者相談や啓発を通して消費者のことをよく知っている必要がある。

←欧州では、このような政策機能を担わせるために、消費者団体に支援をしている。

(1) イギリス

①政策の一端を担っている消費者団体

シチズンズ・アドバイス

市民への助言を行う、民間の非営利団体である。相談活動を行う団体としては英国最大の規模を誇り、80年以上の歴史を持つ。

国民が無料で各種アドバイスを得られる慈善団体として認識されており、資金源の6割は政府機関からとなっている。

シチズンズ・アドバイスは消費者への助言及び情報提供、消費者教育業務に対して、公的資金配分を受けている。

2020年度は、①消費者関連業務に対して1,640万ポンドの予算が、②用途を制限せず、シチズンズ・アドバイスの中心的活動を支援するための資金として2,230万ポンドの予算がBEISから割り振られた。

②政策提言の例

2011年にそれまで12あった消費者保護に関する法律が整理され3つになった。これら消費者保護に向けた法律を改革するプロセスにおいて、消費者団体の意見を反映したということであった（2015年のBISのインタビューより）。

同改革が検討された当初、準備段階として、できるだけ多くの消費者団体の意見を聞くことが重視された。まず非公式に、消費者団体や企業や法律の専門家とのミーティングを個別に行った後、消費者団体や企業を一堂に集めて討議した。

Which?をはじめ、相談業務を中心に行っている消費者団体から意見を聞いたという。

Which ? (イギリス消費者協会)

ロンドンに本拠地を置く、有力な消費者団体である。

1957年に商品テスト機関として設立されたが、2004年に大規模な組織・活動の見直しを行った際、同協会が発行する商品テスト誌“Which?”を協会名としても使うように名称変更した。

運営の工夫

収入源は雑誌収入がメインになる。

オンライン購読者数を伸ばすことに注力している。

2014年時点では、「住宅に関するアドバイス」サービスが成功している。

 現在は、Which?Moneyというマガジンを定期購読すれば、雑誌のほか、Money Helplineというサービスが受けられ、1対1の電話相談が受けられる仕組みになっている。

(2) フランス

①政策の一端を担っている組織

国立消費研究所 (Institut national de la consommation:INC)

INCは公共企業であるが、私企業の運営形態になっている。日本の国民生活センターと似ているが、従業員は会社員と同じということ。

* INCはétablissement public national à caractère industriel et commercial (工業、商業的性格を保つ公共施設EPIC) となっている。

このような企業にはフランス電力、フランス郵便、パリ地下鉄などがあり、商品やサービスの販売を行い、私法が適用され、従業員には労働法が適用される。

②政策提言をする消費者団体

フランスの認可消費者団体のうち、純然たる消費者団体は2つだけ。

- ・ フランス消費者同盟 (Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir: UFC)
- ・ 消費・住居・生活環境連合 (Consommation, logement et cadre de vie: CLCV)

* 認可消費者団体・・・フランスにおいて訴権を与えられている消費者団体をいう。
認可消費者団体は、2023年現在で15団体である。

1万人のメンバー、事務所を持っていること、出版していることなどが基準であるが、現在はインターネットの出版も認められており、その認可の基準が低すぎるといわれている。

1981年に社会党政権になった時に、かなりの数の（社会党に近い）団体を認可したため、実際に全国をカバーしていなかったり、消費者問題を扱っているとは言い難い団体が認可団体になってしまったという（2015年のINCのインタビューより）。

フランス消費者同盟 (Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir: UFC)

UFC は1951年に設立されたフランス最大の消費者団体で、ヨーロッパでもっとも古い。雑誌が有名。活発に訴訟をする団体。

運営の工夫

UFCが2013年に始めたプロジェクト「集団購買」は現在多くの団体に広がってきている。

▶▶▶ 「ガス会社全社に対して入札をさせ、消費者との契約を仲介する」

集団購買は、その後いろいろな団体に採用されている。インターネット契約やエネルギー（ガス、灯油）、健康保険、学校用品など。ただし、近年、会計検査院から問題点も指摘されている。

(3) ドイツ

①政策の一端を担っている組織

ドイツ消費者団体連盟 (Verbraucherzentrale Bundesverbände.V.: VZBV)

総括的に支部の消費者団体を取りまとめている。それまで3つの主要な団体が存在したが、2000年に一つに統合された。

これにより、VZBV を中心としたドイツ各州の消費者団体および関連団体が連携することになった。資金の大半は政府からのものである。

*ただし、ドイツも政権が変わって消費者担当の政府機関も変わっているため、新しいことは現在調査中。

参考

ドイツ連邦政府では、2013年までは現・連邦食糧・農業省が「食糧・農業・消費者保護省」として消費者保護政策を担当していた。2013年12月には、メルケル政権の発足によりその役割は司法省に移行し、「司法・消費者保護省 (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz: BMJV; Federal Ministry of Justice and Consumer Protection)」となった。その後シヨルツ政権による2021年12月の省庁再編では、消費者保護は環境省の所轄となり、2023年現在では、その省名も「連邦環境・自然保護・原子炉安全・消費者保護省」となっている。

②消費者団体の運営上の工夫

VZBVは、活動資金を補強するため、2010年にドイツ消費者保護基金（DSV）を設立した。

これによって、公共機関だけでなく、民間人、企業、各種団体も消費者保護に貢献することができるようになった。

DSVは消費者教育活動に取り組んでいる。

3. 行政は消費者団体を政策的に機能させるためにどのように関わっているか。

(1) アメリカ

アメリカでは、政府から支援を受けている団体はないが、内国歳入法典第501条C項3号で認定された団体は、連邦法人所得税免税や寄付税制上の優遇措置などの対象となる免税措置が受けられる。

消費者団体はこの制度によって、寄付者に対する税額控除や連邦政府からの委託事業が可能となる同法同条による団体の地位を獲得できる。

実質的にこのような「NPOに対する優遇税制措置の恩恵を消費者団体も受けている（間接的支援）」という見方がなされている。

(2) フランス

これまで認可団体に補助金を渡してきた。

CLCVは補助金に頼る割合が大きい（3割以上）ため、政府に対して弱腰だという批判を受けることがある。

問題点

消費者団体と称したあまり消費者問題を取り扱っていない団体に配分されていることが問題になっていた。

そのため、政策の方針として、「ここ3年以内にプロジェクトごとの補助金に変える」という（2021年）。そのほうが、補助金が固定的な認可団体に限られず、効率的・効果的に資金を投入できるため。

4. 海外と日本の違い

日本の現状を考えると、消費者団体の存在感・影響力の弱さは、政策的な位置づけがはっきりしないことに起因していると考えられる。

- ・ 消費者団体の政策的な位置づけが不明確
- ・ 消費者の認知度が低く（期待と信頼）、応援体制が整っていない。
- ・ 専門性を評価される機会が少ない。
- ・ 名誉・やりがいの不足
- ・ 国民の意識

▶▶▶ 行政が民間団体に役割分担しないため、団体が育たない。

本来、消費者のことは消費者団体がやった方が効率的。

今後、行政の効率化や消費者の生活を向上させていくことを考えるなら、適格消費者団体以外の従来型の消費者団体にも支援を行い、役割を与えることも検討していくべきでは？

参考文献

- ・丸山千賀子『消費者問題の変遷と消費者運動－消費者政策の基礎－改訂版』開成出版（2022年5月）
- ・消費者庁委託調査『海外主要国における消費者政策体制等に係る調査業務報告書』（2022年3月）
- ・丸山千賀子「消費者運動の変遷と消費者団体の行方」
橋本努編著『ロスト欲望社会 消費社会の倫理と文化はどこへ向かうのか』勁草書房（2021年6月）
- ・丸山千賀子「消費者政策における消費者団体の役割と有用性」現代消費者法No.45民事法研究会
（2019年12月）39－48頁
- ・丸山千賀子「世界の消費者運動から日本の課題を考える」『シノドス』
シノドスウェブサイト（2018年8月10日）<https://synodos.jp/international/21742>
- ・丸山千賀子「香港の生活事情と消費者政策」国民生活研究第57巻第2号（2017年12月）127-143頁
- ・丸山千賀子「アメリカの消費者運動と消費者団体の現況（2）」国民生活研究第56巻第1号
（2016年7月）76 - 94頁
- ・丸山千賀子「アメリカの消費者運動と消費者団体の現況（1）」国民生活研究第55巻第2号
（2015年12月）113 - 130頁
- ・丸山千賀子「ドイツの消費者政策における消費者団体と関連組織」国民生活研究第55巻第1号
（2015年7月）111 - 127頁