

シンポジウム総括

樋口 一清（内閣府消費者委員会委員）



本シンポジウムを通じて、皆さん、未来の消費者行政の充実に向けて様々な思いを抱かれたことと思います。特に、後半のワークショップでは、皆さん自身の直面する課題についての有益なヒントもあったのではないかと推察します。私は、もちろん、こうした思いを総括するという立場ではありませんが、消費者委員会をめぐる状況について、この場を借りて一言だけ御報告をしたいと思います。

消費者をめぐる環境は、この10年間で大きく変わっています。これから先も、例えばネット社会とか、超高齢社会とか、あるいはSDGsもそうですが、グローバルなサステナビリティの問題とか、新たな環境変化が予想されるわけです。そういう意味では、政策といいますか、消費者委員会の使命に関しても、大きなパラダイム変化が起きているのではないかと思います。

深刻な消費者被害は今後も続いていくおそれがありまして、そういう中で、「賢い消費者」とか、「消費者の自立」という言葉は、確かに1つのキーワードだと思えます。ただ、これは私の専攻する「消費経済学」の立場からの見方ですけども、「賢い消費者」というのは、伝統的な経済学の考え方に沿ったものと言わざるを得ません。消費者は必ずしも賢くないと言ったら、みんなショックを受けると思うのですが、消費者は、実際には、伝統的な経済学が想定するような合理性の固まり、経済人（ホモ・エコノミクス）というものではない。むしろ、一人一人の消費者は、感情豊かで、個人主義的合理性より、共感や連帯を重視する「限定合理的」な存在と言えましょう。その意味では伝統的な経済学が想定するような意味の賢さは、如何なものかと思えます。「自立」という言葉も、もともと自立していた消費者を「保護から自立へ」というのは、少々おかしな話と思えます。消費者問題は、消費者が自立していても、重大な被害にあわざるを得なかった状況を如何に正していくかという問題ではなかったかと個人的には考えています。これから先の消費者行政では、ますますこうした視点が重要になると考えています。

消費者委員会のこれまでの使命に関して、“消費者行政の監視”という言葉がありました。しかしながら、今日の作業を通じて、消費者委員会から次の時代への新たなメッセージがあったのではないかと考えています。それは、「連携」とか、「創造」という言葉で示される方向性で、そのコーディネーター役を消費者委員会が果たしていくということだと思っています。まさに、本日のワークショップの場面がそうした方向性を象徴しているのかも知れません。ワークショップでは、委員会は何も言っていないわけです。ボール紙を机に置いて、さあ考えてくださいということで、皆さんが思い思いにいろいろ議論をされていったわけです。いずれにしても、これからは、連携を通じて新しいものを創造していくということが、消費者委員会にとっても、重要になってくるのではないかと思います。

お手元に、「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ報告書 ～公正な市場を実現するためのルール及び担い手のベストミックスを目指して～」と題する報告書が配られていると思います。冒頭、高委員長からもお話がありましたが、この報告書は、これからの委員会としての1つの方向を示すものではないかと思っています。

報告書に関連して、この場を借りて3点ほど申し上げたいと思っています。1つは、「脆弱性」という考え方です。継続的あるいは一時的な脆弱性は、平均的な消費者像を変える1つのきっかけになるわけでありまして、ここにおられる方々も、実は皆さん脆弱な消費者となり得るのではないかと思っております。

私は高齢者ですので、今日のワークショップで非常にショックだったのは、10年後と言われて、10年後、幾つなのかと、ふと考え込んでしまいました。それは別にしても、高齢者だけが脆弱な消費者ではない、子供たちだけが脆弱な消費者ではないわけでありまして、誰しも状況によって脆弱な状況に陥る可能性があるということを報告書では強調しています。

その意味では、継続的及び一時的な消費者の脆弱性について、どう対応していくのかということが、消費者政策の課題ではないか。これは消費者自身に賢くなれ、伝統的な経済学の経済人になれということではなくて、消費者の置かれた状況に合わせてきめ細かく対応していく必要があるのではないかということです。

2番目に、この報告書はベストミックスという副題がついているのですが、ベストミックスというのは、言葉としては聞こえがいいのですが、ベストミックスを実現するには、それぞれの主体間の具体的な「連携」が必要だと思えます。事業者、行政、消費者、それぞれの担い手がきちっと連携をしていく必要がある。きょうは、まさにこうした連携の方法についても、この場を通じて確認できたと思えます。

3つ目は、今日、ここにお見えの方々は、担い手たる消費者として参加されているわけですが、参加されている方以外の方にどうやってメッセージを伝えるのかというのが、私たちのこれからの役目ではないかと思っています。参加者以外の方々に今日のシンポジウムでの一人一人の率直な思いを伝えることができれば、今日のシンポジウムは、さらに意義があるのではないかと思っています。その際に、お互いの新たなつながりを構築したり、地域社会でできることは何かというようなことを話し合ったり、思い思いのネットワークを広げていく必要があります。ほとんどの消費者の方は、当然のことですが、今日の会合に参加されていないわけでありまして、そういう方に思いをどう伝え、意識を共有していくのか、連帯していくのかということが、本日の参加者である私たち自身の課題ではないかと思えます。

そういう意味で、今日のシンポジウムは、これまで10年のまとめではなくて、今後の10年のスタートではないかと考えております。この点は消費者委員会の他のメンバーの方も同じ考えではないかと思えますので、これから10年頑張っ、次の20周年のときには、消費者政策を通じて、深刻な消費者被害の発生を防ぎ、今日のテーマの一つであるSDGsの目標などにも一層近づけるような社会を実現できればと思っています。