

## 消費者被害の防止と消費者団体の役割(レジメ)

2009年4月23日

弁護士 池本誠司

### 1、消費者被害を防ぐには

#### (1)契約トラブルの場合

##### <原因>

- ①誤認・困惑を招く不当勧誘
- ②誤認を招く不当表示
- ③消費者を不利に扱う不当契約条項

##### <対策>

###### ①消費者の対処

- ・訪問販売のクーリング・オフ
    - ・不当勧誘契約の取消
    - ・不当契約条項の無効
- ⇒被害を受けた個人の事後的対処

###### ②行政による被害発見・拡大防止

- ・消費生活センターでの苦情相談の受付、解決、情報集約・分析
  - ・違法業者に対し迅速な規制
  - ・消費者へ啓発・教育・情報提供
- ⇒地方消費者行政の拡充強化
- ⇒国の消費者行政一元化、消費者庁の設置

###### ③消費者団体による問題発見

- ・従来の消費者団体は、食の安全・環境・高齢者など社会問題となっている課題について学習・意見表明が中心
- ・これからは、
  - ⇒身の回りの被害に目を向け、
  - ⇒問題事例を集めて検討し、
  - ⇒事業者には是正を求め、
  - ⇒行政に対応を求める

⇒適格消費者団体による改善申入れと差止請求訴訟

## (2) 食品・製品事故、不当表示の場合

### <原因>

- ・食品・製品の品質・成分は事業者には分からない
  - ⇒事業者の見落とし(過失)による不具合と、故意の不正行為
- ・事故の原因究明、表示と成分の判定は消費者には困難
  - ⇒専門家にも困難な場合がある

### <対策>

#### ①消費者の対処

- 個人では判断困難
- 消費生活相談窓口にも相談しても、商品検査体制がないと説明困難

#### ②行政による被害拡大防止

- 事業者から重大製品事故の報告義務、リコール制度(まだ不十分)
- 消費者・事業者・従業員・病院・消防等から被害関連情報を収集
  - 被害関連情報を分析し、原因究明と販売停止・回収等の指示

#### ③消費者団体による問題発見・被害防止

- 消費者団体が身の回りの食品・製品について、ヒヤリ・ハット・不自然な情報を収集するチェック活動
- 消費者団体から事業者への改善申入れ
  - 誠実に対応する事業者と無視する事業者
- ⇒適格消費者団体による改善申入れと差止請求訴訟

## 2、地域に根付いた適格消費者団体を目指して

### (1) 地域の消費者団体となくす会の連携

#### ①地域の消費者団体による情報収集

- ⇒なくす会から会員団体を通じたアンケート調査
- ⇒調査テーマは、検討委員会と活動委員会の方から提案

#### ②「活動委員」による情報収集・検討

- ⇒一般公募と会員団体から推薦された活動委員
- ⇒被害を内緒で行政窓口にも相談する消費者から、行動する消費者の育成へ

### ③専門委員による「検討委員会」で事案の分析

- ⇒弁護士・消費生活相談員等で構成
- ⇒消費者団体と専門家の連携

## (2)地方消費者行政と適格消費者団体との連携

### ①事案分析・調査における連携

- ⇒消費生活センターの相談情報を適格消費者団体が活用
- ⇒行政の情報収集を消費者団体が協力(モニター制度、委託調査)

### ②対応策における連携

- ⇒適格消費者団体による申入れ差止め訴訟で対応すべき事業者への対処と、行政による立入調査・行政処分で対応すべき事業者への対処との役割分担。

## ※事業者のコンプライアンス経営と消費者団体・消費者行政の役割

### ●積極的に法令順守に取り組む事業者

←→消費者団体による申入れ

### ●事業活動の問題点を議論し是正できる事業者

←→適格消費者団体による申入れ・差止請求

### ●申入れを無視する悪質業者、証拠隠滅を図る業者

←→行政による立入調査・行政処分

### ③活動の強化に関する連携

- ⇒消費者行政は、消費者団体を育成・支援
- ⇒消費者団体は、地方消費者行政の強化・拡充を首長・議会に働きかけ

## (3)なくす会の取組み課題

### ①被害情報の収集・分析、事業者への改善申入れ・差止請求

⇒情報収集の成果が見える活動を展開

### ②消費者教育・啓発

⇒自分を守る消費者から行動する消費者の育成へ

### ③市場の監視と消費者行政の監視