

## 第3分科会

### 「行動する消費者を目指して！」



責任団体 埼玉母親大会連絡会

担当団体 埼玉県消費生活コンサルタントの会、久喜市くらしの会、さいたま市消費者団体連絡会、所沢市消費者団体連絡会、埼玉消費者被害をなくす会

助言者 弁護士 徳彦氏（全国消費者行政ウォッチねっと事務局長、弁護士）

#### 開会の挨拶：宮前 やす さん（埼玉母親大会連絡会）

昨年消費者庁ができましたが、さらに充実したものにするために、私たち消費者もいろいろな面で頑張る必要があります。学習して賢い消費者になる、そこで止まっているのではなく、今日の分科会のテーマの通り、「行動する消費者をめざして！」一歩前進しましょう。

#### 助言者より：弁護士 徳彦 氏（全国消費者行政ウォッチねっと事務局長、弁護士）

今までの消費者は防衛力、選択力が大事、これからの消費者はさらに行動力が大切です。具体的にはどういう行動をしていったらいいのか、話をしていきたいと思います。

まずは、最近の消費者被害の現状をお話します。消費者被害の相談件数は年間 100 万件と高止まりが現状です。未公開株取引の被害はここ数年続いており、消費者が防衛力を高めていっても、悪質業者はその上を行く手口で勧誘してきます。最近の次々販売などは、一度引っかかると全てをむしり取られ、生活そのものが破壊し、奪われてしまいます。オレオレ詐欺などは家族からの連絡を疑うことにもつながり、日本の良い面である「信頼に基づく社会」が「疑い原則の社会」に変わってしまうことが危惧されます。また、安全性が問われる事故等は数年経っても行政できちんと調査がされず、原因が分からないために対策が立てられない、事故が生かされず同様の事故が発生してしまうという、安全安心からほど遠い社会が現状です。



そういった中で一歩進展したのは消費者庁、消費者委員会ができたことです（まだ、予算も人も非常に少ない脆弱な体制ですが）。ただ、仕組みを変えたからといってすべてが良くなる訳ではありません。中央の仕組みは変わりましたが、消費者に一番近い所において、最も重要な役割を担う地方の消費者行政は予算も担当職員も減っています。さらに、重要な役割を担うはずの消費者団体は人材も予算も情報も少なく、十分な活動ができていません。

このような現状を打開する考え方の一つが「消費者市民社会」です。消費者が自分を守る「防衛力」、適切な商品・サービスを選択する「選択力」、いろいろな所と連携しながら具体的に行動していく「行動力」、それらによって社会を変えていくということです。

そこで消費者団体の役割が重要になります。団体化することで発言力を高めるとともに、具体的に何をどうすればいいか分析し、消費者へ伝え、政府へ要望を出していくという役割を果たします。また、現代の消費者問題は多様化かつ専門化し、難しくなっており、個々の消費者ではわからないことが多くなっているため、消費者団体が「消費者のプロ」として対応していくことも必要です。それに対して行政としては、消費者団体を支援する明確

なビジョンをもち、情報や財政面を支援していく、そういった役割が期待されます。

「賢い消費者」から「行動する消費者」へと書きましたが、「賢い消費者」をやめるということではなく、プラスαで「行動する消費者」になるということです。消費者・消費者団体が、安心・安全に生活できる社会のルール作りに関わっていくということです。

具体的な例として「訪問販売お断りステッカー」があります。特定商取引法が改正され、拒否者への再勧誘が禁止されました。本来、会わずに拒否するのが消費者の自己防衛に一番よいと思います。しかし誰が誰に対して意思表示しているのか明確でないのでステッカーは意味がないと消費者庁は言いました。そこでそれが明確になるステッカーをウォッチねっとでは作りました。問題提起も含め、具体的なアクションとして、自己防衛だけでなく行政への働きかけ・行動をしていくことの一例です。また、静岡の取組みのように、ネットワークを生かして行動していく。適格消費者団体を活用し、被害の情報を積極的に上げていく。地域ネットワークを結成する。単独の団体より発言力があるので、テーマごとに作ると思います。このように行動にも色々パターンがあるので、皆さんの問題意識を議論し、各地域の状況や問題点にあわせた行動を考えていくのが大事だと思います。

#### **活動報告：福島 まり子 さん（さいたま市消費者団体連絡会）**

消費生活を充実させることを目的に8団体で活動をしています。主な活動としては、毎年参加の「さいたま市消費生活展」や「消費生活に関わる学習会」。行政（さいたま市消費生活総合センター）と協働し行っている「消費者被害防止を呼びかける街頭でのティッシュ配布」や「消費者フォーラム」です。私たちの活動はWEBやブログでも紹介しているのでぜひご覧下さい。

#### **活動報告：埼玉消費者被害をなくす会 活動委員5人**

今年5月に行った「差止請求訴訟」について、活動委員5人が参加者にわかりやすいように寸劇風にアレンジした形で行いました。「消費者の行動」がきっかけとなり、適格消費者団体がきものレンタル事業者のキャンセル規約を改善させたことを、会の紹介も交えて活動報告を行いました。

#### **主な質疑応答**

Q. 民生委員と消費者団体が活動を共にした例があれば教えてください。

A（講師）. 千葉の旭市では消費者行政のシンポジウム準備に参加しています。千葉の長生村では民生委員・役場が協力しており、基金を使って相談員の養成講座等を受けてもらうなどしているようです。行政の人に積極的にお願いするとよいかと思います。

A（相談員）. さいたま市では民生委員やヘルパーの方に消費生活相談にご協力いただいています。高齢者に代わりクーリングオフの書類を書いていただくこともあります。

#### **助言者より：拝師 徳彦 氏（全国消費者行政ウォッチねっと事務局長、弁護士）**

さいたま市消団連は色々な活動を市民に向けて発信しており、裾野を広げる活動を自ら行っていることはとてもよいと思います。また、適格消費者団体が埼玉にあるということは意義があることで自分が被害にあったときに他の人のために行動するというのは「行動する消費者」そのものであり、積極的に活用してほしいと思います。

#### **閉会の挨拶：宮前 やす さん（埼玉母親大会連絡会）**

今日学んだことで消費者市民力を大いに高め、平和で安心して暮らせる社会を目指し、行政への働きかけ等全体的な活動を通して前進させていきたいと思っています。