

17 パートナシップで  
目標を達成しよう



- 暮らしクリエートフォーラム2023 in 関西 -

# 消費者問題への アプローチの手法と事例

制作・発表：大阪府消費生活リーダー会 分科会 能登 健  
発表：2023年2月23日



# 話の前に、情報弱者が増加する社会的構造の例

## 持続可能なあるべき姿の例

私たちは現実社会で発生している深刻な問題を理解し、行動し状況を変化させることが必要

そのための前提となる知識が必要

➡新鮮で幅広い知識と柔軟性【生活力】

➡直面している問題の理解を深掘りする粘り強さ【探究心、トライアンドエラー】

成功体験など経験の積み重ねが、情報の取捨選択や社会変化に対応

## 課題認識に思考停止の理由と現状

自らに無関係・無関心 ← 多様性排除や想像力低下、周囲への配慮低下

今まで経験がないから、だからこれからはしない ← 前例主義に逃避、妥協、課題の先延ばし

自ら個別に考えるより、周囲と同調 ← 成功や進歩への嫉妬や妬み、同調圧力で前向きな意見より周囲に同調し衰退、日本の習慣・文化・風潮

自らの思考停止の習慣が、くらしの変化に対応できず社会から孤立【情報弱者化】

情報格差が拡大し、あらゆる格差に連鎖

# 消費者団体の定義

- 消費者基本法 第一章 総則（事業者の責務） 第八条

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。**



# 基本的な消費者などの意見の反映手段

- 消費者基本法 第二章 基本的施策（意見の反映及び透明性の確保）第十八条

国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

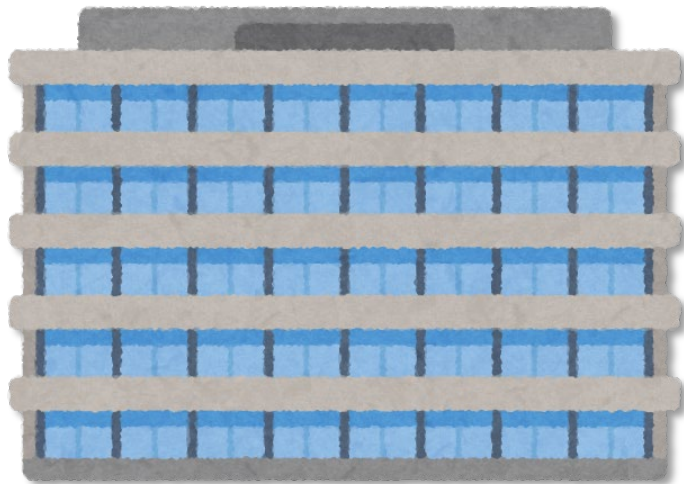
意見



# 基本的な消費者などの意見の反映手段

- 消費者基本法（消費者団体の自主的な活動の促進）第二十六条

国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、**消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。**



# 消費者団体の意見表明（法的根拠）

① 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（国への）意見の表明に努めるものとする。

※ 消費者基本法 第一章 総則（事業者の責務）第八条 より抜粋

② 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、必要な施策を講ずる。

※ 消費者基本法 第二章 基本的施策（意見の反映及び透明性の確保）第十八条 より抜粋

③ 国は、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずる。

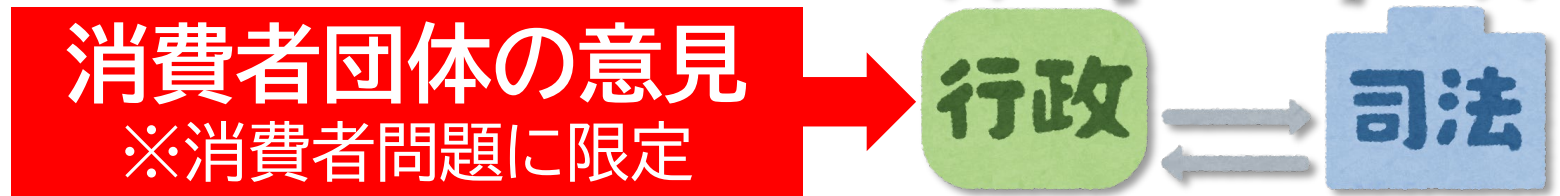
※ 消費者基本法 第三章 行政機関等（消費者団体の自主的な活動の促進）第二十六条 より抜粋

**国は、消費者団体からの消費者問題の意見を施策に反映**



# 行政への消費者問題の意見表明の構造

- 【三権分立】 国(行政)を意見するのは国会
- 【間接民主主義】 国民である有権者は、国会への代弁者を選挙
- 【消費者基本法】 国(行政)への消費者団体からの消費者問題の意見の表明が責務
- 【パブリックコメント】 行政(省庁)は、法施行などのステップに、国民へ意見募集を実施



# 少し脱線ですが…気持ちを切り替えるために

私は以前に、郵便局の時間外窓口にて、内容証明の文面を自筆で書いている女性を見たことがあります。彼女にとっては重要な事で、文面を記録保管も目的の達成には必要だったのです。彼女の行動にはデジタル化の要素はありません。彼女の大切な想いを、相手へ確実に伝える強い意思です。

自らが関心がないことに興味を持たなく、理解に否定的で、聞きたくない、面倒だから調べないなど、周囲の助言や変化する情報を排除し、自らと周囲の成長を妨げていませんか？

他者理解の排除よりも、相手や周囲の立場や背景、価値観の違いを尊重し認め合い、共感できるところを探り、互いに成長していくことに切り替えませんか。



17 パートナースhipで  
目標を達成しよう



17 パートナースhipで  
目標を達成しよう



## 消費者問題へのアプローチの手法と事例



# 当団体が、政府へ意見表明に至った経緯

1. 携帯電話を中心とした通信サービスの契約などで消費者問題が多発しており、事業者側に対して消費者保護ルールが法施行された後にも関わらず消費者被害は継続していました。
2. 現状の初歩的な注意喚起を消費者に伝える目的で、行政イベント(大阪府消費者フェア2019)で調査研究を展示発表を予定していました。
3. 当時は通信業界の消費者問題をテーマアップした前例がほぼなく、巨大過ぎる事業者側からの妨害など想定し、分科会からイベントの3週間前に「現状の通信業界の消費者問題の仕組みと、行政の長としてイベントの安全開催の保証のお願い」の意見書を内閣総理大臣宛に内容証明を送付しました。



# 意見書送付後の当団体と周囲の変化

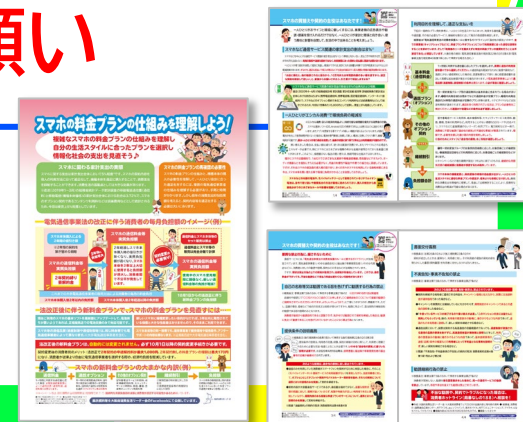
4. イベントの2週間前に、大阪府消費生活センターの担当職員に展示発表内容の説明をしたところ、「携帯電話は消費者問題ではない」、「消費者問題ではないので展示発表を取り下げることにも検討してください」と耳を疑う指摘があり、事前説明が紛糾する流れになり困りました。
5. 当初は事業者側の妨害を想定して政府への意見書を送付していましたが、思わぬところで意見書の存在を地方行政職員に話すことになりました。
6. 職員に内容証明の控えを見せる前に事実を話すと、態度が一変し取り乱し始め、内容証明の文面の確認を拒みました。後の職員への事前説明は速やかに終わり、予定通り展示発表が実施できました。

※当時の職員は異動済みです。





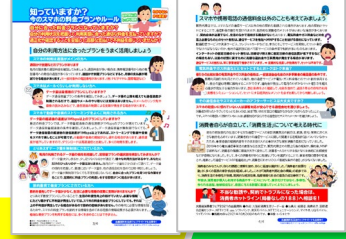


# 2019年の当団体からの意見書と、政府などの動向

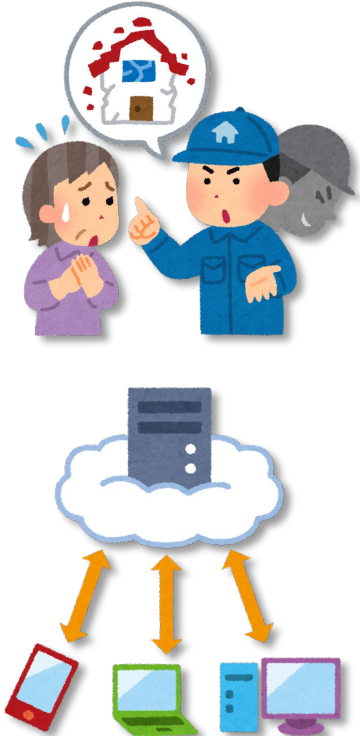
時期	主な内容
2019/10/1	総務省 電気通信事業法の一部を改正する法律 施行 電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン
2019/10/19	当団体から意見書送付(e内容証明) <b>現状の通信業界の消費者問題の仕組みと、 行政の長へイベントの安全開催の保証のお願い</b>
2019/11/2	大阪府咲洲庁舎で開催された大阪府主催の 「大阪府消費者フェア2019」で無事に展示発表



# 2020年の当団体からの意見書と、政府などの動向

時期	主な内容
<p>2020/10/22</p>  <p>安心モバイル 販売代理店</p>	<p>当団体から意見書送付(e内容証明) 電気通信事業法の消費者保護ガイドラインが、 販売代理店などで形骸化の現状と規制強化、 行政の長としてイベントの安全開催の保証のお願い</p> 
<p>2020/10/27</p> 	<p>総務省 公表 ※意見書の内容を考慮？ モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けた アクション・プラン (販売代理店へ覆面で実態調査)</p> 
<p>2020/12/9</p>	<p>総務省、公正取引委員会及び消費者庁が連携・協力 携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合 第1回開催</p> 

# 2021年の当団体からの意見書と、政府などの動向 ①

時期	主な内容
2021/4/26 	<p>当団体から意見書を全大阪消費者団体連絡会経由で送付 <b>特定商取引法・預託法の改正法案における書面交付義務の電子化を認める条文案の削除を求めます。</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 特商法の本来の目的と、現状の法改正では課題があると説明</li><li>② 条文の削除の意見表明</li><li>③ <b>偽造や追加などの履歴が容易に確認や照会が可能な電子認証制度等</b>を利用した上で、消費者庁で書面交付から一定期間は容易に確認や照会が可能なように保管する仕組みの導入などの消費者被害の防止が担保できる仕組みと組み合わせ(規制緩和と消費者保護対策がセット)等で、消費者被害発生時に追跡調査が容易で、現状より消費者被害の軽減が優先されると提案</li></ol>




# 2021年の当団体からの意見書と、政府などの動向 ①

時期	主な内容
2021/5/28	<p data-bbox="588 339 2474 515"><b>当団体の意見の趣旨と偶然に一致した内容が、与党の委員から担当大臣とのやり取りが確認可能</b></p> <p data-bbox="588 568 2474 839">参議院の地方創生及び消費者問題に関する特別委員会にて、与党の委員から、事前質問のない次の内容を担当大臣へ提案がありました。</p> <p data-bbox="588 868 2474 1125">参議院の公式ウェブサイトの、参議院インターネット中継(記録動画) 令和3年5月28日の「地方創生及び消費者問題に関する特別委員会」の00:50以降</p>




# 2022年の当団体からの意見書と、政府などの動向 ①

時期	主な内容
2022/1/20	<p>当団体から意見書送付(e内容証明) 消費者問題の国民への周知と、消費者問題対応関係者などの待遇改善(公的価格化)を求めます。</p> <p><b>意見</b></p>  <ol style="list-style-type: none"><li>① 分配の前に、国民の全世代型の消費者教育や消費者問題への対応 ←消費者被害軽減による可処分所得増</li><li>② 世代別や生活多様性に配慮し、社会の変化に合わせたリカレント教育を整備し、きめ細かく継続</li><li>③ 消費者トラブルの相談先として中心的な機能を果たす消費生活相談員を高度専門職として待遇改善</li></ol>



# 2022年の当団体からの意見書と、政府などの動向 ②

時期	主な内容
2022年度 	<p>政府(内閣)が国会にて調整中</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 所得倍増計画のため全世代に金融リテラシーの向上</li><li>② 社会の変化に合わせたリカレント教育(リスキリング)を整備</li><li>③ 賃上げ施策として、公的賃金アップの実施(個別に消費生活相談員には触れていません。)</li></ul> <p>※2023年通常国会の所信表明や2022年のロードマップには、消費者問題や消費者行政のキーワードはありません。</p>





# 消費者の理不尽な現実と向き合う消費者団体

- 政府に**忖度なく意見する消費者団体の活動は**、ある事業者にとっては不当な利益を制限するものになります。**反対勢力や前例主義に抵抗されることが多く、「勇気」を伴う行動です。**
- 暮らしの中の不利益で消費者は疲弊しており、本来望んでいる暮らしを実現する方法を考えることが困難になっています。



消費者の問題を丁寧にくみとり深掘りし、消費者団体として「消費者の代弁者」を継続し、消費者が暮らしの中に「希望」が持てるように活動する事が、消費者市民社会の準備段階です。



# まずは、政府の意見募集に意見表明を

- 現在では、インターネットで政府の各省庁が細かくパブリックコメントを募集するため、国民や消費者団体の意見が、募集結果として公表されます。このような情報の高度化で、政府の政策などに消費者団体の意見を反映させることができます。

消費者団体には得意の分野があると思いますので、一般消費者に啓発活動をすることに集中せずに、政府へ丁寧に意見を表明(届け)、トップダウンで仕組みを変える事も可能になって

いることも、今後の活動の参考にしてください。



# 当団体が考える、消費者団体の「本来あるべき姿」の一例

- 私たち消費者団体は、消費者問題の意見表明活動などを通じて、消費者の閉塞しているくらしを少しでも改善し、国民が「希望」を持って文化的な営みができるようにする事が求められています。

このように主目的を明確にして、さまざまな消費者問題へアプローチし、消費生活の改善を促せば、時代を担う世代に少しでも「希望」を間接的に与えることになります。



それが、市民のための市民活動で、消費者団体の社会的責任です。



# 消費者問題の今後の課題（当団体の意見表明）

- ご存知のように今はあらゆるものが過渡期であり、過渡期には特に情報格差を悪用した詐欺的な悪質商法が流行しています。
- 国民の消費者契約法の不当契約や不法行為の被害は財産権の侵害であり、消費者問題の基本対策は未然防止です。
- ルールに反し、被害が拡大・継続性がある類型は、未然防止の実効性を目的に、規則の厳罰化を促すよう意見表明し、最終的に国民のくらしのストレスを軽減に向ける事が、今後の消費者団体の役割と考えます。



最後までご覧いただき  
ありがとうございました

- ぐらしクリエートフォーラム2023 in 関西 -

- 制作・発表:大阪府消費生活リーダー会 分科会 能登 健
- 発表:2023年2月23日 ※内容は2023年2月20日のものです。