

# 新しい消費者の時代にふさわしい 環境整備に向けて

生保労連の消費者政策

消費者を取り巻く環境が大きく変化の中で、消費者が自らの意思で商品・サービスを選択する傾向が強まっています。

わたしたちは、こうした時代にふさわしい環境を整備するために、以下の考え方にもとづく諸施策が必要と考えます。

## 消費者をめぐる現状

### 商品・サービスの選択について自らの判断と責任が求められる時代へ

経済のグローバル化、情報化の進展、規制緩和の推進等により、国民の生活は大きく変化し、消費者は生活用品の多様化による選択肢の増加など、便利で快適な生活環境を享受できるようになりました。しかしながら、消費者と事業者の間の情報力や交渉力には依然格差があり、その是正が消費者政

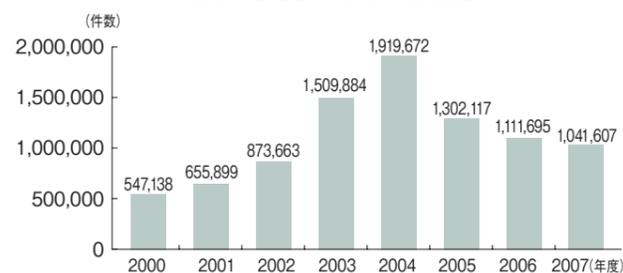
策の重要な視点となっています。

金融商品やサービスも、多様化・高度化・複雑化しており、消費者が自らの判断と責任で主体的に金融商品・サービスを理解し、選択することが求められています。

### 増加・複雑化する消費者トラブル

全国の消費生活センター・国民生活センターに消費者から寄せられる苦情・相談件数をみると、2007年度は約104万件とピークからは減少しているものの依然高水準にあり、苦情・相談内容が多様化・複雑化する傾向にあります。

◆消費生活相談件数の年度別推移



## わたしたちの基本的な考え方

### 消費者の自立に向けた支援・環境整備が重要

上記のような情勢の流れを受け、消費者をめぐる行政・法制面での整備も急速に進められました。

具体的には、2001年に消費者基本法が制定されて以降、消費者契約法の改正や消費者団体訴訟制度の施行などが行われました。また、「中国製冷凍ギョーザの中毒事件」などを契機に消費者庁新設に関する議論がなされ、2009年5月には消費者庁・消費者委員会の設置などを定めた消費者庁関連3法が成立し、今後、消費者行政を統一的・一元的に推進することとなっています。

金融・保険分野においても、「規制緩和」の観点から制度改革が進められ、金融行政のスタンスも事前規制から事後規制へと変化の中で、「金融商品販売法」「金融商品取引法」の制定等の法整備が進められてきました。また、「金融ADR」に関する議論が進められ、2009年6月には金融ADR制度の創設を盛り込んだ関連法案が成立しました。

わたしたちは、こうした消費者を取り巻く行政・法制面の整備に伴い、消費者の意識が一層高まっていることをしっかりと受け止めるとともに、あわせて消費者の自立支援、とりわけその環境整備に注力することが重要と考えます。

#### 消費者基本法に定められている行政（国・地方公共団体）、事業者、消費者の三者の責務

- 行政は、経済社会の発展に即応して、基本理念にのっとり、消費者施策を推進すること。
- 事業者は、基本理念にのっとり、供給する商品や役務について、消費者の安全と取引の公正の確保、消費者への情報提供、消費者の知識・経験・財産の状況への配慮、適切な苦情処理、行政の消費者政策への協力、自主行動基準の作成をすること。
- 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに、情報収集など自主的かつ合理的に行動するように努め、環境の保全・知的財産権などの保護に配慮するよう努めること。

## わたしたちの提言

Our Proposal

### 各年代を通じた消費者教育、特に子どもからの生活設計教育の実施を

わが国では現在、さまざまな商品・サービスが提供され、その提供方法も多様化していますが、それに伴い、消費者が商品・サービスの仕組みや取引ルールに関する知識・理解を深めることがますます重要となっています。

金融・保険分野においても、消費者が主体的に商品選択を行うための教育や、人生のさまざまなリスクに対応するための生活設計教育を行うことが一層重要となっています。

わたしたちは、消費者の自立に向けた環境整備をはかる観点から、さまざまな機会を活用して、各年代を通じた消費者教育を進めることが必要と考えます。特に、社会・経済環境が先行き不透明な中で、子どもから学校において、人生のさまざまなリスクを認識しながら、経済・金融の仕組みや保険等を活用した生活設計教育を実施することの重要性が高まっていると考えます。

### 商品・サービスに関する消費者への情報提供は消費者教育の充実とセットで

消費者が主体的かつ自立的に商品選択・購入判断を行うようにするためには、消費者へのより適切な情報提供が必要となります。

一方、消費者がそれらの情報をもとに最適な商品選択を行うためには、裏打ちとなるさまざまな知識・理解が必要だけでなく、一人ひとりの消費者への情報提供は消費者教育の充実とあわせて実施すべき課題と考えます。

#### わたしたちの“ベストアドバイザー活動”推進・徹底の取組み

わたしたちは、お客さまとともに発展する営業職員体制をめざし、“ベストアドバイザー活動”の推進・徹底を生保労連全体で進めています。

特に、生保会社（営業職員）とお客さまの間で情報の格差が大きければ大きいほど、お客さまはマスコミ論調等の影響を受けやすいことから、お客さまへの正確な情報発信・アドバイスを心がけています。

### 消費者が多様な紛争処理手段の中から選択できる環境整備を

消費者トラブルは少額の被害が多く、また消費者と事業者の間には資金、時間、専門性等の面で交渉力に大きな格差があります。このため、トラブル解決を裁判制度のみで対応することには限界があり、簡易・迅速・廉価な苦情処理や裁判外紛争処理（ADR）の果たす役割は重要になっています。

が、その活用状況は区々となっているのが現状です。

今後は、簡易・迅速・廉価という視点に加え、公正性や透明性を確保し消費者の信頼を高めるとともに、商品・サービスの専門性や紛争の内容、希望する解決の柔軟性等に応じて、消費者が多様な紛争解決手段の中から主体的に選択できる環境整備が必要と考えます。

わが国にもすでに多様なADR機関が存在しています

#### ◆ADRとは

- Alternative Dispute Resolutionの略。
- ADRは多種・多様であり、その分類も定まったものはないが、例えば以下のような区分ができる。

区分	主な内容
裁判所付設型	(民事調停) 民事上の紛争解決手段で、第三者の仲介により当事者双方が話し合いの上、和解・示談の成立に努力する
行政型	(国民生活センター、消費生活センター等) 相談・苦情取扱件数は他のADRを圧倒している 機能が「あっせん」に止まっており、強制力がないことなどが主な課題
民間型	(弁護士仲介センター、業界団体が設置しているものなど、さまざまなADRが存在) 広く活用されているものもあるが、多くは発展段階