

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する中で、消費者がみずからの意思で商品・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、こうした消費者の時代にふさわしい環境を整備するため、以下の考え方に基づく諸政策が必要であると考えます。

消費者をめぐる現状

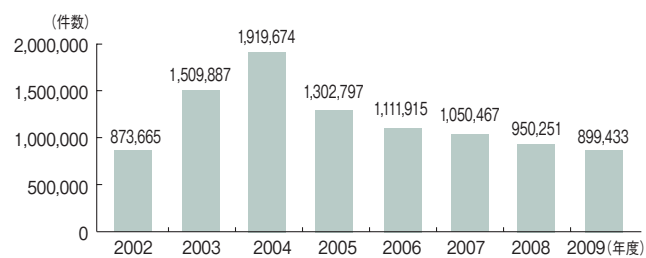
商品・サービスの選択について、みずからの判断と責任が求められる時代へ

経済のグローバル化やネット社会の進展等により、消費生活における人々の選択肢は飛躍的に広がり、消費者は主体的に商品・サービスを選択できるようになりました。その一方で、高齢者を狙った悪質商法や若者をターゲットとする詐欺事件が深刻な社会問題となる等、選択肢が増えたが

故の被害も生じています。

金融商品・サービスに関しても、多様化・高度化・複雑化しており、消費者がみずからの判断と責任で商品選択を行う上で、事業者との情報格差が大きな課題となっています。

◆消費生活相談件数の年度別推移



多様化・複雑化する消費者トラブル

全国の消費生活センターおよび国民生活センターに寄せられた消費者からの苦情・相談件数は、2003年度から2004年度にかけて大幅に増加したものの、その後は2009年度にいたるまで減少を続けています。しかし、相談者の属性をみると60歳以上の高齢者からの相談が増加する等、その内容は多様化・複雑化しています。

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と環境整備が重要

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、消費者被害の情報について一元化をはかり、消費者の視点から政策全般を監視することを目的として2009年9月に消費者庁が設立されました。また、2010年3月には、2010年度からの5年間を対象とする「消費者基本計画」が閣議決定され、基本的な方向として「消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援」等が掲げられました。具体的には、消費者の自主的かつ合理的な商品選択の機会確保および消

費者に対する啓発活動の推進等をはかることとしています。

あわせて、基本計画には消費者の被害等の救済と苦情処理・紛争解決の促進に関する事項も盛り込まれています。金融・保険分野においては、2010年10月に金融ADR制度がスタートしました。

消費者庁が発足し、金融ADRの実効性にも注目が集まる中、より一層消費者の目線に立った取組みを進めていくことが重要と考えます。

「消費者基本計画」がめざす消費者政策の基本的方向（抜粋）

1. 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	●消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保 ●消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実 ●消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進
2. 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	●事業者や事業者団体による自主的な取組みの促進
3. 経済社会の発展への対応	●高度情報通信社会の進展への的確な対応 ●国際化の進展への対応

わたしたちの提言

Our Proposal

各年代を通じた消費者教育・生活設計教育の充実を

わが国では現在、さまざまな商品・サービスが提供されており、その提供方法も従来の対面方式にとどまらず、インターネットの活用など多様化しています。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を身に付け、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、社会人になる前のなるべく早い段階から学校等の場で、人生のさまざまなリスクを認識し、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・理解が必要なだけに、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

「ベストアドバイザー活動」とは、営業職員が①コンサルティング活動、②お客さまサービス活動、③販売ルールを守った活動、を通じて、お客さまからの期待・信頼に応えていこうとするものです。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”の定着・推進を生保労連全体で進めています。特に、お客さまが商品内容についてきちんと理解し、加入にあたって適切な判断を行っていただくために、正確な情報発信・アドバイスをを行うよう心がけています。

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・廉価な苦情処理手段である裁判外紛争処理（ADR）の果たす役割が重要になっています。

わが国にもすでに多様なADR機関が存在し、生命保険

業界においては、生命保険協会が指定紛争解決機関として指定を受け、2010年10月より苦情処理および紛争解決にあたる等の取組みが進められています。

今後は、金融ADRに関する消費者への普及活動・周知活動を行い、制度に対する認知度を高めるとともに、制度の活用促進に向けて取組みを推進していく必要があると考えます。

◆ADRとは

- Alternative Dispute Resolutionの略。
- ADRは多種・多様であるが、例えば以下のような区分が可能である。

区分	主な内容
司法型	（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、強制力がないこと等が主な課題。
民間型	（弁護士仲裁センター、業界団体が設置しているもの等） ●2007年の「ADR利用促進法」の制定により、今後の発展が期待されている。