

消費者が理解・納得して商品・サービスを 購入できる環境を整備するために

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、消費者の商品・サービスに対する選択意識も変化しています。わたしたちは、消費者が理解・納得して商品・サービスを購入できる環境を整備するために、以下の考え方に沿った政策が必要であると考えます。

消費者をめぐる現状

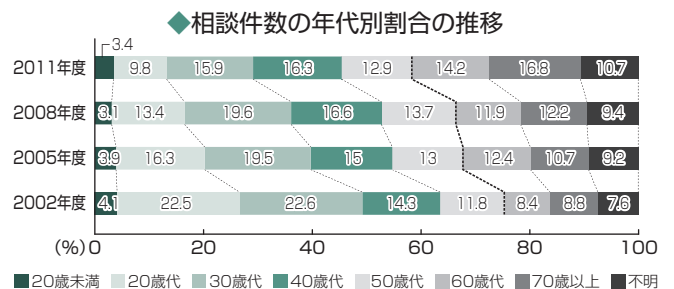
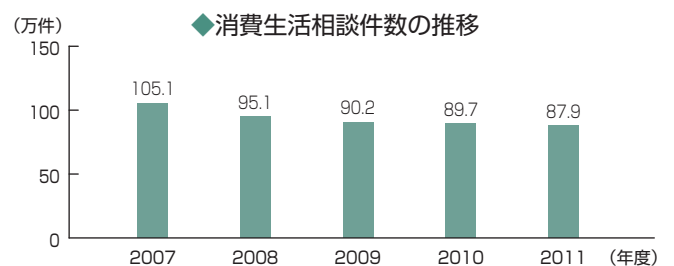
商品・サービス選択に際して、判断と責任が一層求められる時代へ

経済のグローバル化やネット社会化の進展により、消費者の選択肢は飛躍的に広がりましたが、一方で、高齢者を狙った悪質商法や若者を狙った詐欺事件は後を絶たない状況にあるなど、選択肢が増えたが故の弊害も生じています。金融・保険関連についても、商品・サービスの多様化・高度化・複雑化に伴い、消費者と事業者の間の情報格差が大きな課題となっています。

こうした中で、事業者には適切な情報提供が一層求められる一方で、消費者にはみずからの判断と責任でしっかりと商品選択を行うことが一層重要となっています。

高齢者からの相談が増加

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、ピーク時（2004年度、192.0万件）からは減少しているものの、依然として高水準にあります。年代別に見ると、高齢化の進展を背景に、高齢者からの相談が増加傾向にあります。



出所:国民生活センター「PIO-NET」

わたしたちの基本的な考え方

消費者の自立と消費者被害の救済に向けた環境整備が重要

消費者をめぐる環境変化を受け、行政面・法制面の整備も進められています。

具体的には、2009年9月に、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「消費者庁」が設立されました。また、2010年3月に、2010年度から2014年度までの5年間を対象とする「消費者基本計画」が閣議決定され、そこで示された基本的方向に沿って、消費者保護のための各種の法整備が進められています。

その一環として、2010年10月に金融ADR制度がスタートするとともに、2012年12月には消費者教育推進法が施行されています。

このような取組みを通じて、より消費者の目線に立ち、消費者の自立と消費者被害の救済に向けた環境整備を一層はかっいていくことが重要であると考えます。

◆消費者政策をめぐる最近の主な動き

2007年 6月	消費者団体訴訟制度 スタート
2009年 9月	消費者庁 設立
2010年 3月	消費者基本計画 閣議決定 (2014年度までの5年間を対象)
2010年10月	金融ADR制度 スタート
2012年12月	消費者教育推進法 施行

◆「消費者基本計画」における消費者政策の基本的方向

1. 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援
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
3. 経済社会の発展への対応

わたしたちの提言

Our Proposal

各年代を通じた消費者教育・生活設計教育の実施を

わが国では現在、各種の商品・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・サービスのしく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であると考えます。特に、社会・経済環境が先行き不透明な中で、社会人になる前のできるだけ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・金融のしくみや保険等を活用した生活設計に関する教育を実施することが重要であると考えます。

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・購入判断を行える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十分に理解するためには、裏打ちとなるさまざまな知識等が必要なだけに、消費者教育の充実が一層求められており、消費者教育推進法をより実効性あるものとしていくことが重要であると考えます。

◆ お客さまへの情報提供に向けた生保労連の取組み ～“ベストアドバイザー活動”の推進・徹底～

「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いうものです。

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・アドバイスをし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も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など、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・周知活動を一層行い、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、強制力がないことなどが主な課題。
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。