

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

商品・サービスの提供方法は、インターネット等を利用した電子商取引が拡大する等、多様化しています。加えて、金融商品をはじめとして、商品・サービスが多様化・高度化・複雑化している中、消費者・事業者間の情報格差をどう埋めるかが大きな課題となっています。また、デジタル化の進展に伴う新たなビジネスモデルの出現や自然災害の多発化に加え、コロナ禍が長期化していること等を背景に、悪質商法や特殊詐欺等の被害は後を絶たない状況にあり、その手口は年を追うごとに複雑化・多様化しています。

こうした中、事業者には消費者への適切な情報提供が一層求められる一方で、消費者自身にも、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求められているといえます。

増加傾向にある高齢者からの相談割合

全国の消費生活センターおよび国民生活センターには、消費者からの苦情・相談が多く寄せられています。年代別にみると、2012年度以降、70歳以上の割合が最も高く、直近2年間では約25%を占めています。今後、高齢化が一層加速する中、高齢者をめぐるトラブルのさらなる増加や深刻化が懸念される状況にあります。

わたしたちの基本的な考え方

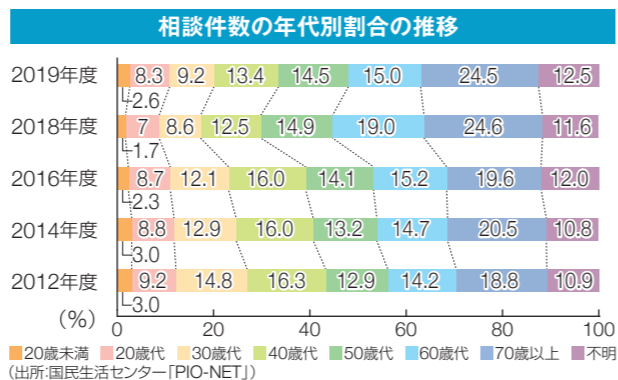
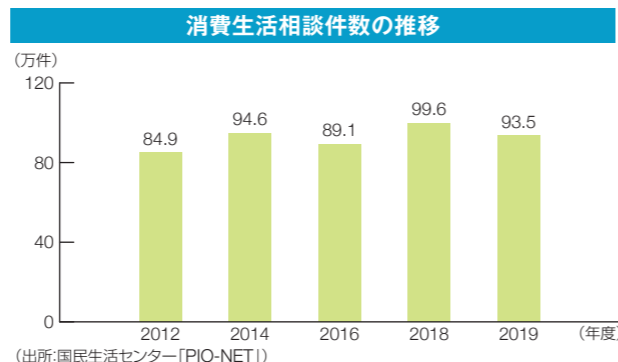
消費者の自立と消費者被害の救済に向けた環境整備が重要

消費者をめぐる環境変化を受け、2001年4月施行の消費者契約法(2016年、2018年に改正)を皮切りに、行政面・法制面の整備も進められています。

2004年には、消費者保護基本法が消費者基本法へと改正されています。同法において消費者の位置付けが「保護される者」から「自立した主体」に転換され、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」が消費者政策の基本となっています。また、同法に基づき、2005年から5年毎に消費者基本計画が策定されており、同計画に基づき消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題に対応した消費者政策が進められています。

近年では、右表のとおり、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、2015年度には同庁主導の下ですべての地方公共団体に消費生活相談センター等の消費生活相談窓口が整備されています。

このような取り組みを通じて、より消費者の立場に立った、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かっ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近年の主な動き

2009年 9月	消費者庁 設立
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
2016年10月	消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律 施行
2020年 3月	消費者基本計画(第4期) 閣議決定 (2024年度までの5年間を対象)

「消費者基本計画」における消費者政策の基本的方向

- 消費者被害の防止
⇒ 消費者が必要な情報を得られる環境整備 など
- 消費者の自立と事業者の自主的取組みの加速
⇒ 消費者教育その他の普及啓発 など
- 協働による豊かな社会の実現
⇒ 消費者と事業者との WIN-WIN 関係の構築 など
- デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応
⇒ 国際化の進展への対応 など
- 災害・感染症拡大など緊急時対応

わたしたちの提言

Our Proposal

各年代に応じた消費者教育・生活設計教育の推進を

各種の商品・サービスの提供方法の多様化に伴い、消費者が商品・サービスのしくみや取引ルールに関する正しい知識を身に付け、理解を深めることがますます重要となっています。

消費者みずからの判断と責任でしっかりと商品選択を行うためには、さまざまな機会を活用して、各年代に応じた消費者教育を進める必要があります。なかでも、高齢単独世帯の増加などを背景に、高齢者を対象とした詐欺等の消費者被害防止教育や啓発活動等の

取組みが求められていると考えます。

また、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。社会・経済環境が先行き不透明な中、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。

生活設計教育に関する生保労連の取組み

連合の関連団体である教育文化協会が行っている連合寄付講座に講師を派遣し、各大学で生保労連作成のリーフレットを活用しながら生活設計の重要性等を伝えています。



事業者はより丁寧な情報提供を

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、事業者が消費者との情報格差を意識し、より丁寧な情報提供を行うことが必要です。

加えて、それらの情報を消費者が十分に理解するためにはさまざまな知識が必要だけに、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。

とりわけ、高齢者については、身体面(感覚機能の低下等)、精神面(知的機能の衰え等)の変化や、本人・家族のライフステージの変化に伴う家庭環境、生活環境の変化が生じることから、よりきめ細かな情報提供が求められます。

お客さまへの情報提供に向けた生保労連の取組み

わたしたち生保労連は、お客さまからの期待・信頼に応えるため、営業職員がベストアドバイザー活動(コンサルティング活動やお客さまサービス活動、コンプライアンス意識に基づく活動)を通じて、お客さまに寄り添った情報発信・アドバイスを行うことを推進・徹底しています。

裁判外紛争解決手続(ADR)の活用促進を

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・廉価な苦情解決手段である裁判外紛争解決手続(ADR)の果たす役割が重要になっています。

わが国においてもすでに多様なADR機関が存在し、生命保険産業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。

今後も、金融ADRに関する消費者への普及活動・周知活動を一層進め、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。