

平成20年8月22日

国の消費者行政一元化の取組を踏まえた 東京都への提言

東京都消費生活対策審議会

[都は積極的に消費者の利益の擁護及び増進に努めてきた]

戦後、わが国の経済発展の中で、消費生活に関するさまざまな課題が生じてきた。都は、悪質事業者を取締るための特別機動班や架空請求緊急対策班を設置したり、国内で製造される調理冷凍食品の原料原産地表示を独自に進めるなど、国の制度が未整備である分野についても常に都民の生活を重視する立場から積極的に施策を進めてきた。こうした先駆的な取組は、他の自治体や国の施策にも影響を与えるものであり、高く評価される。

[国は消費者・生活者の視点に立つ行政への転換を打ち出した]

こうした中、国は、平成20年6月27日、「消費者行政推進基本計画」(以下「基本計画」という。)を閣議決定した。

その中で、長年、産業振興の間接的、派生的テーマとして取り扱われてきた「消費者保護」が、消費者、事業者双方にとって長期的な利益をもたらす「安全安心な市場」「良質な市場」を実現する上で極めて重要な政策テーマであると正面から位置づけられた。

また、「国民目線の消費者行政の充実強化は地方自治そのもの」とあり、「霞ヶ関に立派な新組織ができるだけでは何の意味もなく、地域の現場で消費者、国民本位の行政が行われることにつながるような制度設計をしていく必要」が強調され、さらに、「国民が主役の社会へと転換していくには、この1,2年の間に、飛躍的に充実させるために思い切った取組が必要である。」としている。

[東京都消費生活総合センターを思い切って強化する]

大消費地である東京ではさまざまな消費者問題が発生し、消費生活総合センターはその解決のために中心的な役割を果たしてきた。特に、多発する消費者被害に対する行政型ADRとしての準司法的な機能を持ち、消費者の経済的な権利の回復に不可欠なものとなっている。

また、事業者の処分や商品等の安全性の確保などにつながるセンサー機能、関係機関と連携した商品テスト機能、区市町村の消費生活センターに対する支援、消費者教育や情報提供の機能も重要である。

国が打ち出した「消費者・生活者の視点に立つ行政への転換」が真価を発揮するには、都道府県、とりわけ自治体消費生活行政のトップランナーである東京都が、消費生活総合センターの思い切った強化を先導的に進めることこそ、何より重要である。

[有用な情報を収集、分析、活用する機動的な取組を強化する]

国の基本計画は、消費者庁が一元的に集約・分析した情報を基に、司令塔として迅速に対応方針を決定する、としている。

消費者が生活する地域において日常的、個別的に発生する消費生活の問題は、地域の現場において迅速に解決・対応することが基本である。消費者から寄せられる相談情報などを集約・分析し、事業者の指導・処分や都のさまざまな施策の企画立案に活用したり、その情報を必要としている消費者や消費者団体、区市町村等に迅速に提供することが地方分権の姿である。

そこで、都は、現場の消費生活問題を地域で迅速に解決する立場から、消費生活に関する有用な情報を収集、分析し、活用するような取組を進めるべきである。

[国に対し、制度整備について積極的に働きかける]

食の安全などの問題や悪質な取引による消費者被害の深刻化は、従来の枠組での対応に限界があるからにほかならない。地域の現場で消費者利益の擁護、増進を図るには、国と一体となった法制度設計が不可欠である。

悪質な事業者を市場から排除し、被害者を実質的に救済するため、都は、国に対し、大胆な法制度の見直しを積極的に働きかけていくべきである。

以上の考え方にに基づき、都に対し、次のとおり提言する。都は、これらの提言の実現に向けて、消費者行政を所管する部局がリーダーシップをもって取組むよう、期待するものである。

1 都消費生活総合センターを思い切って強化する

都は、消費者問題の最前線である消費生活総合センターを先駆的に強化すべきである。

そのため、行政型ADRとしての準司法的な機能を強化するよう、消費生活に関する専門的知見と豊かな知識経験を持ち、消費者に信頼される相談員を、処遇の改善や雇用の安定を図ることにより確保する。あわせて、関係機関と連携した商品テスト機能を活用するなど、複雑多様な相談需要に適切に対応すべきである。

また、人材養成や相談情報・ノウハウの提供など、区市町村の消費生活センターの支援についてもより強化すべきである。

さらに、消費者教育の充実と情報提供の強化を図るべきである。

2 有用な情報を収集、分析、活用する機動的な取組を強化する

消費者から寄せられる相談情報など消費者行政の過程で収集される価値ある情報を、都のさまざまな施策の企画立案等に機動的に活用していくべきである。

また、必要な情報が必要としている消費者や消費者団体、区市町村等に迅速かつ適切に提供されるよう、積極的な取組を進めるべきである。

3 国に対し、制度整備について積極的に働きかける

処分を受けた事業者が他の地域に移動したり商号を変えて不適正な取引を継続することや、悪質商法による被害を申し出た消費者を逆に訴えるなどの卑劣な行為を排除するため、また、被害者の実効的な救済のため、消費者行政の現場が、地方分権を基本として迅速、効果的に対処できるよう、国の各種法制度設計について積極的に働きかけていくべきである。