

消費者行政職員への期待



山田 昭典 Yamada Akinori 独立行政法人国民生活センター 理事長

1981年公正取引委員会事務局に入局。その後、官房総括審議官、審査局長、経済取引局長を経て、2017年公正取引委員会事務総長に就任(2020年1月辞職)。2020年10月より現職



私たちの使命

独立行政法人国民生活センター(以下、国セン)は、1970年、国民生活研究所を発展的に解消し、新たな特殊法人としてスタートしました。2003年には独立行政法人に移行し現在に至りますが、一貫して公正・中立な立場で消費者への情報提供、消費者被害の未然防止・拡大防止に取り組み、2023年10月には54年目を迎えます。消費者行政の枠組みの中で「消費者問題・暮らしの問題に取り組む中核的な実施機関」として、消費者・生活者・事業者・行政を確かな情報でつなぎ、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現する使命を果たしてきました。

一方、地方消費者行政に目を転じると、1961年、東京都に消費経済課が設置され、都道府県では初めて消費者行政を所管する部署が生まれました。その後、1965年に兵庫県が神戸と姫路に生活科学センターを開設、1969年には東京都消費者センター(現在の東京都消費生活総合センター)が発足するなど、地域社会の人々の暮らしを守る地方消費者行政には、より長い歴史があります。

国センは、消費生活相談情報や危害情報を集積・分析することを目的とした「PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)」を1984年から運用するとともに、各地の消費生活センター等からの依頼を受けて商品テストを実施す

ることなどを通じて、消費生活センター等と協働して消費者トラブルの解決や消費者の生命・身体に係る事故の未然防止等に取り組んできました。これらを含め、国センによる地方消費者行政への支援の取組は、地方消費者行政に対するニーズの高まりを踏まえ、ますますその重要度が増してきています。

国センも地方消費者行政も、その使命の根幹は時を経ても大きく変わることはなく、これまで尽力してきたことの積み重ねを踏まえて仕事をしていく意識が大切だといえます。私たちの仕事は、その内容が継続して安定的であるということが、多くの消費者の方々、事業者、関連機関等から信頼される縁になるからです。

社会状況の変化への対応

しかしながら、消費者を取り巻く環境は日々変化し、対処すべき消費者問題も変遷していくため、私たちの仕事は同じことの繰り返しに安住してはいけません。世の中がどのように変わっているのか、変わっていくのかを敏感に察知して、それに応じて柔軟に対応する方法・方針を持つことも必要です。

矛盾しているようですが、的確に、「安定」と「柔軟な対応」両方のバランスを取ることが大事で、消費者行政職員は一人一人がその意識を持って業務に当たっていただきたいと思います。私は国センの職員に向けて、イギリスの経済学

者であるアルフレッド・マーシャルの言葉を引用して、“Cool Head, but Warm Heart”すなわち、「冷静な頭脳と温かい心を持つ」という心構えが重要だと伝えていますが、この言葉は、消費者行政を担当する皆さんのように、社会問題に取り組むすべての方が心すべき姿勢だと考えています。

近年の消費生活では、デジタル化が促進され、インターネット取引が定着したことでネット通販に関するトラブルも増加しています。特に2020年から続くコロナ禍においては、この傾向が強まるとともに、ワクチンや給付金に関する詐欺といった新たな消費者トラブルも発生しました。

また、社会的に注目が高まったいわゆる靈感商法に関するトラブルや、地震・水害といった自然災害の発生に乗じたトラブルなど、消費者行政は、そのときどきの社会状況に応じた対応が求められます。

社会的に関心の高い問題に、どのように応えるのか・対応できるのかを示すことは、時には困難を伴いますが、「消費者に寄り添う」担当者として乗り越えて進まなくてはなりません。

今後の課題

これからの各地の消費生活センター等では、地域社会でどのような消費者被害が発生しているのかを把握し、消費生活相談の体制を充実させ、消費者への啓発や注意喚起を行うことが一層重要になるでしょう。

また、成年年齢引下げや高齢者・障がい者の消費者トラブルへの対応には、教育委員会や福祉部局等、地方公共団体内の他部署との連携・協力も必要となります。

さらに、デジタル化の進展によって、消費者や消費生活相談員を取り巻く環境が大きく変化しています。対面や電話以外での相談ニーズが高まっているほか、相談員の担い手不足など消費生活相談に係る新たな課題への対応が求めら

れていることから、国センでは消費者庁と共同で「消費生活相談のデジタル化」を進めています（詳細は、特集3-1「消費生活相談のデジタル・トランスフォーメーション(DX)について」参照)。消費者のことを第一に考える視点を軸に、消費生活相談員の負担軽減・働きやすさの向上等をどのように進めるべきか、消費者行政担当者の皆さんとともに考えていきたいと思えます。

むすび

国センは、地域に根差した消費者行政に携わる皆さんとともに、消費者に寄り添った、信頼される存在であり続けたいと考えています。

2023年1月5日、靈感商法等の悪質商法対策の一環として、「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」及び「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律」の大部分が施行されました。

国セン法の一部改正では、①適格消費者団体への援助が業務として追加され、②紛争解決委員会におけるADR手続の引き続きの計画的な実施、その計画的な実施に対する当事者の一層の協力が求められ、③国センが行う事業者名公表について、その要件等が明確化されました。こうした新たな役割を含めて、国センは、今後ともなすべき業務を着実に実施してまいります。

なお、国センでは、ウェブサイト上で、注意喚起や商品テスト結果等のさまざまな消費者問題関連の情報、本誌、見守り情報(メールマガジン)、リーフレットといった地方消費者行政の業務に役立つ情報やツールを多数発信しています。そのほか、消費者行政担当職員や消費生活相談員等を対象とした各種の研修を行っています。その内容は、業務に必要な知識や法制度、消費生活相談の実務に役立つ事例研究など充実しており、また、集合研修と併せて、オンライン研修やD-ラーニングも実施しています。ぜひ活用してください。