

ま え が き

『消費生活年報2010』をお届けします。本年報は、主として2009年度のデータに基づき、国民生活センターの活動の成果を紹介するとともに、消費生活関連の各種資料を収録しています。私も、かつて弁護士として消費者問題に取り組む際に、『消費生活年報』に収録されている資料を訴訟の証拠として活用し、あるいは法律改正を求める意見を述べたとき、必要性を示す根拠として引用してきました。本年報を、消費者問題に関わる多くの方々に活用いただき、消費者被害の未然防止・拡大防止や調査・研究に役立てていただければ幸いです。

『消費生活年報2010』に収録されたデータは、2009年度の消費者行政に関する動きが消費者相談にどのような影響を与えたかを示しています。2008年に大幅に改正された特定商取引法・割賦販売法が2009年12月に施行されました。この改正の影響が現れ、「個品割賦」に関する相談が減少しています。また、2009年9月に消費者行政の司令塔としての「消費者庁」と、その監視役たる「消費者委員会」が発足し、地方においても、消費者安全法の施行により、各都道府県に相談窓口の設置義務、各市町村には設置の努力義務が課されました。2009年度は我国の消費者行政にとって歴史的な転換を遂げ、変革期を迎えた年といえます。この消費者庁の創設に伴い「安全」に関する関心が高まり、「安全・品質」に関する相談が過去最高になりました。

国民生活センターは本年10月1日、創立40周年を迎えました。消費者行政をめぐる枠組みが大きく転換する中、新しい消費者庁と40年の歴史のある国民生活センターが力を合わせて消費者被害の未然防止・拡大防止を図ってゆかなければなりません。1 + 1が3になるような、実効性のある活動を実現してゆくには、まさにこれからが正念場であると考えています。当センターは現在、地方消費者行政の支援に力を入れています。相談員に対する研修の強化、ベテラン相談員が市町村の相談窓口を訪問して助言・指導を行う「巡回訪問事業」の実施、地方の相談窓口へのPIO-NET端末の追加配備、PIO-NETシステムの抜本的な刷新等を積極的に推進しているところです。

当センターの活動について、今後ともご指導ご鞭撻をお願い申し上げます。

2010年10月

独立行政法人国民生活センター
理事長 野々山 宏