

4. 消費者問題に関する 2009年の10大項目

国民生活センターでは、その年に消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。(本件に関する詳細な資料は、国民生活センターホームページに掲載されている。)

2009年は、9月に「消費者庁」が発足するとともに、地方の消費者行政の活性化に向けた取組が進むなど、我が国の消費者行政が新たな局面を迎えた年となった。

1 「消費者庁」「消費者委員会」発足、消費者行政の充実・強化に期待高まる

2009年通常国会において消費者庁設置関連3法が成立し、9月に消費者庁・消費者委員会が発足した。消費者庁等の発足により、消費者行政の充実・強化に期待が高まった。

2 「地方消費者行政」の活性化に向け取組進む

2008年度及び2009年度の補正予算では、近年弱体化の傾向にあった地方消費者行政を底上げ・強化するために、地方自身の取組を支援するための基金の造成及び国民生活センターを通じた国直轄の支援事業に係る予算が措置された。これにより、「国」と「地方」が車の両輪となって地方消費者行政の活性化に向けた取組が進められることとなった。

これを受け、国民生活センターでは、相談専門家による巡回訪問事業や相談員養成講座の地方開催等、地方の相談体制強化に向けた支援事業を実施している。(本書p143、149参照)

3 「新型インフルエンザ」が流行、国民生活に影響も

新型インフルエンザの世界的な流行を受け、日本でも夏頃から感染が拡大した。政府では内閣総理大臣を本部長とする新型インフルエンザ対策本部を設置し、感染拡大や重症化の防止に向けた対策に取り組んだ。

各地の消費生活センターには、新型インフルエンザの影響で旅行をキャンセルした際の解約料に関する相談や、マスクの性能等に関する相談などが寄せられ、国民生活センターでは「ウイルス対策をうたったマスク」について商品テストを実施し、消費者への情報提供を行った。(本書p90~91参照)

4 「子どもの事故」多く、予防に向け社会全体での取組が課題に

子どもの事故に関する情報が多く寄せられていることから、国民生活センターでは、2009年これらについて複数回にわたり消費者への注意喚起を行った。

子どもの死因の第一位は半世紀にわたって「不慮の事故」であり、子どもの事故予防は極めて重要な課題となっているが、親が気をつけていけばすべて防げるというものではない。社会全体で子どもの事故を予防できる基盤作りが求められている。(本書p98~99参照)

5 「投資」のトラブル、後を絶たず

投資にかかわるトラブルが依然として後を絶たない。複雑な商品を十分に説明しなかつ

たり、消費者ニーズに沿わない高リスクの商品を推奨するなどの不当な勧誘が見られるほか、未公開株等に関する詐欺的な勧誘も根強くあり、国民生活センターではこれらについて複数回にわたり注意喚起を行った。

(本書p108~109、114~115参照)

6 事業者からの「個人情報」流出相次ぐ、第三者による不正使用も

2009年4月、証券会社による約150万人分の個人情報の流出が判明。そのうち約5万人分が名簿業者に売却され、流出にかかわった元従業員が逮捕された。また7月には、保険会社による3万人を超える個人情報の流出が判明。クレジットカード番号等の情報が流出し、不正使用の疑いがある件数は約6千件に達した。

2009年12月に本格施行された割賦販売法では、クレジットカード業者に対してカード情報の保護のために必要な措置を講じることが義務づけられたほか、カード番号の不正提供者等が刑事罰の対象とされることとなった。

7 法制審議会「18歳成人」を答申、若年者の消費者被害対策が課題に

2009年10月、法制審議会は、民法で定める成人年齢の「18歳」への引下げを法務大臣に答申した。成人年齢を引き下げ若年者の社会参加時期を早めることで社会に活力をもたらすことが期待される一方、18歳・19歳の者が親の同意なく一人で契約できるようになるため悪質業者のターゲットとされるおそれが生じる。答申では、成人年齢の引下げにあたっては、消費者被害の拡大防止に向けた施策等の実現が必要であるとし、その具体的時期については国民の意識等を踏まえた国会での判断に委ねるのが相当としている。

8 「改正特商法」「改正割販法」本格施行、関係機関の連携も進む

2009年12月から改正特定商取引法・改正割賦販売法が本格施行され、指定商品・役務制

の廃止をはじめ大幅な規制強化が図られた。

また執行面では、複数の都道府県合同による行政処分が積極的に行われるなど広域連携が進んだほか、警察による悪質商法や食品偽装等に関する摘発も進んだ。その他、政府の犯罪対策閣僚会議において悪質商法等に関する行政と警察の対応マニュアルが作成されるなど、消費者庁発足とともに関係機関の連携強化に向けた取組が進んだ。

9 「適格消費者団体」の活動が活発化、全国的な広がりも

適格消費者団体の活動が活発化している。差止請求訴訟について2009年に入り複数の判決が得られたほか、訴訟以前の段階でも事業者への不当行為是正の申入れ等が積極的に行われた。また、2008年以降地方都市を拠点とする適格消費者団体が5団体認定されるなど、活動に全国的な広がりも見られる。

10 国民生活センターの「消費者ADR」、順調スタート

2009年4月、国民生活センターに「紛争解決委員会」が設置され、「消費者ADR」（重要な消費者紛争に関する裁判外の解決手続）が順調にスタート。(2009年度の申請数は106件に達した。)

また「消費者ADR」では、他の同種紛争に解決指針を提供すること等を目的として、取り扱った案件の結果の概要を公表している。消費者紛争においては、同種の紛争が多数存在している場合が多く、こうした公表等をきっかけとして各自治体の苦情処理委員会等の活動が活性化し、消費者紛争の解決機能が全体として高まっていくことが期待される。

(本書p125~126、150~151参照)

(企画調整課)