

“暮らしを守るとりで”の強化を願って

山根 香織 Yamane Kaori

主婦連合会常任幹事、全国消費者行政ウォッチねっと代表幹事
1998年、「台所の声を政治へ」をスローガンとする主婦連合会に入会。
2008年～2015年同会会長。会長時、国民生活センター特別顧問。現在、
法務省法制審議会委員、農林水産省JAS調査会委員などを務める。



国民生活センターの 半世紀を 振り返る

第 4 回

国民生活センター開所

国民生活センター(以下、国セン)のスタートの頃を振り返ろうと思い、私ども主婦連合会(以下、主婦連)の機関紙「主婦連たより」をたどってみると、1970年10月号に、「“物価情報と生活の知恵教えます”のキャッチフレーズで、国民生活センター開所」との記事がありました。

「事業の内容は、情報管理室、調査研究部、相談部、普及部と分れて、相談の窓口では一般消費者や団体から苦情や相談をうけ、情報の提供を行う。また、流通機構や物価の動向をすばやくとらえて全国のセンターや民間団体に総合的な情報を提供する。またテレビ、ラジオを通じたり、展示会、講演会なども開いて啓発事業を行うなどなど」

と紹介されており、「長年消費者行政を推進してきた主婦連としては大いに期待したいところ」とあります。国センは、食の安全の確保や製品事故の防止を始め、広く国民生活を改善し、安全な暮らしを守る“とりで”として大きな期待の下に誕生しました。ちなみに機関紙の同じページには、「チクロ(人工甘味料)入り食品は全面禁止になったのに、主婦連の日用品試験室では今なお缶詰から検出され……」といった記事が載っています。

主婦連は、2020年で72歳となりますが、会を紹介する際には「消費者の声を国や企業などに届けて、誰もが安心して暮らせる社会にすることをめざしてさまざまな活動を続けてきた。60年以上前に消費者相談の窓口を全国に作り、そして市民自ら商品テストをし、製品の問題を明らかにするなどして成果を上げた。そうした活動をさらに充実・強化するよう求める声が、

国センの発足につながったと認識している」と話しています。消費者団体の願いの詰まった国センの事業が、消費者のためにしっかりした体制で積極的になされているか、私たちはいつも見つめてきました。

1977年には、「国民生活の中の危害や危険についての情報を収集し、そこから問題を把握し、消費者保護に役立てる」として国センに「危害情報室」が設置されています。そこからたくさんの事故事例の報告や注意喚起が発信されたことで、私たちは製品の安全性について学んだり、事業者団体や行政へ改善を呼びかけたりといった行動につなげることができました。製造物責任の問題については国センの担当者から繰り返し説明をいただき、また健康食品の問題では、主婦連の調査と国センの危害情報とを照らし合わせて実態に迫るなどしています。

国民生活センターの苦難

そうして国センが発足から20年を迎えようという1989年、地方移転の対象機関として名が挙げられますが、それに主婦連は大反対。「地方に移転すれば、消費者行政の機能、サービスの低下は必至」とし、「国際化、長寿化、情報化、サービス化の流れのなかで新たな消費者問題が続出しており、移転することではなく、強化・拡充こそ必要」と訴えました。この主張は、その先何十年も繰り返し発することになります。

2009年に消費者庁・消費者委員会が発足します。同じく2009年、消費者行政の一元化を長く求めてきた主婦連が中心メンバーとしても活動した「ユニカねっと」(消費者主役の新行政組織実現全国会議)は、「全国消費者行政ウォッチねっと」(以下、ウォッチねっと)として生ま

れ変わりました。そして主婦連もウォッチねっとも、国センを独立行政法人の整理統合計画の対象から外すよう、何度も要請。

また、東日本大震災の発生した2011年には、国センを丸ごと消費者庁に移管する案が消費者庁から提示されますが、私たちは慎重に議論するよう要望。消費者庁が、震災対応よりも国セン見直し議論を優先させたように見えたことにも憤慨しました。

2014年の「主婦連たより」1月号に、松本恒雄理事長に寄稿いただいた文章があります。そこには、「消費者庁の設置を打ち出した2008年の閣議決定『消費者行政推進基本計画』では国センは『国の消費者行政の中核的实施機関』と位置づけられ、さまざまな業務の推進が明記されたが、2010年には事業仕分けのターゲットとなり事業が縮小され、さらに『必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、在り方を検討』に。2012年の閣議決定では『本法人の機能を国に移管する』とされたが、一転して翌年『中期目標管理法人』となり、引き続き業務を実施することとなった」と翻弄ほんろうされ続けたことが記されています。松本理事長は、「そうして軌道をさまよっていた『国セン衛星』は、ようやく本来の軌道に近いところまで戻ってきたよう」と表現、「消費者教育の担い手づくりの拠点、越境消費者トラブル対応等々でも存在感を示したい」と意欲を語られています。その後も徳島県への移転についてなど「在り方議論」は続きますが、最近の消費者の社会環境の目まぐるしい変化からすると国センの役割の重要性は高まるばかりであり、私たちは議論を引き続き注視し、必要な声を上げようと思っています。

消費者行政の担い手として

さて、ウォッチねっとでは、毎年、独自の指標に基づき消費者行政評価を実施しています。消費者庁の各課、消費者委員会、そしてウォッ

チねっと設立2年目から国セン、5年目からは総務省の電気通信事業部消費者行政課も対象に加えて、1年間の業務についてヒアリング調査を行い、それを参考に話し合い、点数とコメントを付けて発表します。国センは、例えば「ネット通販における消費者トラブルの予防等に意欲的」であり「情報発信力が強化されている」ことから、積極度やパフォーマンス度については高く評価されることが多いですが、コミュニケーション度についてはやや低めです。「消費者団体や弁護士会等ともっと連携し、声を吸い上げてほしい」といった要望があります。また「施策決定の過程の透明度を高めるべき」「相談員のさらなるレベルアップを」といったコメントもあります。評価は、長い議論を経て決定しますが、評価される側からは「現場の状況が正しく理解されていない」「全部の組織を同じ指標で評価するのは無理がある」といった指摘もあります。しかし、これはサポーターからの応援メッセージと受け止めていただき、業務に生かしてくださることを願っています。透明度でいえば、定期的に行われている国センと消費者団体との懇談会の議事内容がホームページに公開されるようになり、よかったです。

さいごに

2014年に、役職員の方々自ら策定された「使命」と「行動指針」はたいへん力強い宣言であると評価しています。また、国センの注意喚起や情報提供を、ニュース番組等で目にする機会が多くなりました。新型コロナウイルスの影響で、新しい消費者問題が広がることが懸念され、基本的な業務に加え緊急的な対応も必要となり大変な状況だと思いましたが、50周年の節目に改めて消費者にとって身近で頼りになる組織としてさらに存在感をアピールし、大きな成果を上げていただくよう祈念いたします。