



国民生活センターの
半世紀を
振り返る

第 5 回

消費者問題の最前線で闘う 消費生活相談員

池本 誠司 Ikemoto Seiji 弁護士

1982年弁護士登録、特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会理事長、明治大学法学部・法科大学院兼任講師、国民生活センター客員講師、同紛争解決委員会委員。



私は、弁護士登録直後から消費者被害事件に取り組み始め、地元の消費生活相談員(以下、相談員)と相談事例検討会を始めました。その縁もあって、間もなく国民生活センター(以下、国セン)で消費生活相談員研修会の講師を担当するようになり、さらに紛争解決委員会委員も担当するなど、相談員が取り扱う相談事例に長く接してきました。その経験から、相談員が消費者問題の最前線で新たな課題に向き合い、日本の消費者政策を切り開いてきたことを間近に見てきました。そこで国センが相談現場に影響を与えた案件で思い出深いものを振り返ってみます。

1. 投資取引は「消費生活」の問題か

先物取引や預託商法などの投資取引被害の相談が消費生活センター(以下、消セン)に寄せられた1980年代には、「投資取引は消費生活センターで取り扱う問題なのか」という消極意見が一部にありました。

高齢者が強引な訪問勧誘で被害にあっていない姿を見ている相談員からすれば、「当然消費者被害です」ということになりませんが、法律論でいえば、転売利益を目的とする投資取引は商行為(商法501条)ということになり、当時の訪問販売法(現・特定商取引法)は、貴金属は政令指定商品ではありませんでした。しかし、これを取り扱わないでは消費者を守る消センの役割は果たせない、という相談員の熱い思いから相談を受ける消センが広がりました。

これに対し、国センが「小口資産形成取引」は消費者問題であるという見解を公表し、全国の対応方針が固まりました。その後、訪問販売法1988年改正により、適用除外規定を「商行為」から「営業のため・営業として」とし、貴金属な

どの投資商品も政令指定されました。

2. 内職商法被害にクーリング・オフを

1990年代後半には内職・モニター商法被害が増大しました。ふたを開けてみれば詐欺的商法なのですが、自営業の契約形式を取るケースや継続的に収入を得る仕事の契約であるから「営業的商行為」(商法502条)に当たるという事業者側の主張もありました。

しかし、日頃から相談を受けている相談員からみれば、知識・経験のない消費者が事業者の巧妙な勧誘・広告により被害にあっていているものであり、消費者被害そのものです。

こうした議論を踏まえ、訪問販売法2000年改正(特定商取引法に名称変更)により、「業務提供誘引販売取引」を新たに適用対象とし、「業務を事業所等によらないで行う個人」は保護の対象として位置づけ、内職商法の被害にもクーリング・オフができるようになりました。

3. 多重債務相談を消センで

2000年代初め頃、サラ金・クレジットの多重債務者が激増し深刻な社会問題となりました。消費者問題に取り組む弁護士や司法書士が受任処理していたものの、多重債務者への相談体制は明らかに不十分でした。一部の消センで相談対応を始めるところもありましたが、消センの助言では解決できないといった議論もあり、なかなか多重債務相談の受け付けは広がっていませんでした。

そうした中で、国センは、2002年、「多重債務相談への対応」という講座用テキストを作成して各地で研修会を開催し、「現代の消費者問題の中でも最も深刻な課題である多重債務相

談について、各地の消費生活センターが積極的に取り組んで頂くことを期待したい」という明確なメッセージを発信しました。

これを契機に各地の消センが多重債務相談を受け付けるようになり、地元弁護士会・司法書士会と連携して相談対応に取り組みました。

こうした実績により、貸金業法2006年改正後に各都道府県に多重債務問題対策本部が設置された際、多重債務相談の入り口を消センが担うものと位置づけられました。

4. インターネット取引被害への対応

2000年代に入ると、インターネット取引被害がさまざまなかたちで発生しました。迷惑広告メールが氾濫し、アクセスしたサイトで「次へ」とクリックすると契約成立となってしまうワンクリック請求詐欺が横行しました。

これらを受けて、特定商取引法2000年改正により、インターネット通信販売における申込確認画面の不適正表示の禁止を設け、同法2002年改正により広告メールの送信を希望しない者への再送信の禁止を規定し、同法2008年改正により事前の承諾のない広告メールの送信禁止と返品条件の特約表示が不備な場合の解約返品制度を設けました。

現在、消費者庁の特定商取引法・預託法検討委員会で審議中のお試し定期購入やネガティブ・オプション、販売預託取引(現物まがい商法)の規制強化の議論も、消センに寄せられる苦情相談事例から悪質商法の手口を分析し、現行法の不備を検討し、法整備へと結び付ける議論です。

5. 消費生活相談情報が消費者施策の基盤

以上のとおり、全国の消センで受け付けた年間100万件前後の相談事例を、国センがPIO-NET(パイオネット: 全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じて集計・分析することにより、①広く消費者への注意喚起 ②国や都

道府県による悪質事業者への行政処分 ③各省庁が消費者関係法制度の見直しの情報として活用しています。このように国と地方自治体が一体となって展開している消費者行政の体制は、世界に誇れるシステムであるといえます。その相談情報の聴取と記録を担うのが各地の「消費生活相談員」なのです。

消費者庁が創設された2009年以来、地方消費者行政の体制整備の第一の柱として、消センの設置促進と資格を有する相談員の配置を掲げ、国の交付金措置によって支援したのも、消費生活相談が消費者行政の出発点だからです。

6. 消費生活相談員のこれからの役割

相談員の役割が、個別事案の相談処理だけでなく、被害防止のための出前講座や消費者教育へと広がっていることは既に周知のとおりです。また、個別相談においても、その事案の民事的な解決だけでなく、行政規制違反事項も聴取して被害防止に活用することが強調されています。

さらに、消費者委員会地方消費者行政専門調査会が2020年8月28日に取りまとめた報告書では、相談員の相談機能の充実と専門性強化とともに教育・啓発活動の中心として多様な活躍の場の構築を進め、魅力ある職業であることを発信することを国に求めており、これを推進する役割はまさに国センの取り組みとして期待されます。

近年、各地の消センで相談員を募集しても適任者の応募が少ないとか、消費生活相談員資格試験の合格者が不足していると聞きます。国には、相談員の役割の重要性と魅力を一層アピールするとともに、質の高い養成講座を各地で開催することやその役割に見合う処遇改善を図ることが期待されます。