

国民生活センターの見てきた 半世紀とこれから

特集
1

国民生活センター 創立50周年を迎えて

松本恒雄 Matsumoto Tsuneo 国民生活センター前理事長



消費者行政のスタートと国民生活センターの設立

独立行政法人国民生活センターは、2020年10月1日に、特殊法人国民生活センターとして設立されてから50年という大きな節目を迎えます。この年は、日本で最初の万国博覧会が大阪の千里丘陵で開催された年でした。

国民生活センターの前身は、1962年に設立された特殊法人国民生活研究所です。この年の3月15日には、アメリカのケネディ大統領が「消費者の利益保護に関する特別教書」を連邦議会に送付して、消費者には4つの権利、すなわち、「安全を求める権利」「知らされる権利」「選ぶ権利」「意見を聞いてもらう権利」があることを宣言しています。特別教書の冒頭では、「我々みんなが消費者だ。経済活動の3分の2が一般消費者の消費によって行われている。にもかかわらず、組織されていないためにその力を発揮できず、その意見を聞いてもらえない」と消費者の特性を明らかにしています。

日本でも、1960年に発覚した鯨肉の大和煮の缶詰に牛の絵のラベルを付けて牛肉に見せかけていたいわゆる「にせ牛缶事件」を契機として、一般消費者を対象とした不当表示を迅速に規制するために、1962年に、「不当景品類及び不当表示防止法」(景品表示法)^{およ}が制定されています。

このように、1962年は、世界の消費者運動・消費者行政の出発点の年であるとともに、日本の消費者行政の黎明期^{れいめい}を象徴する年でもありま

した。その2年後に開催された最初の東京オリンピックを挟んで、1968年の消費者保護基本法の制定、1969年の地方自治法の改正による消費者保護が地方公共団体の固有の事務(現在の自治事務)であるとの位置づけによって、消費者政策のフレームワークが形成され、国民生活センターの設立へとつながりました。

1960年代に始まった日本の消費者行政は、事業者規制というハード面(規制行政)は、それぞれの業を所管する各省庁が縦割りでを行い、消費者啓発や情報提供、消費者教育、事業者・事業者団体への要望、消費者からの相談、苦情処理・あっせん、紛争解決といったソフト面(支援行政)を国民生活センターと地方の消費生活センターが行うという分業スタイルをとりました。

消費者庁の設置と国民生活センター

2009年の消費者庁設置によって、表示や取引等の消費者に身近な規制行政と消費者安全にかかわる情報については横割りの消費者庁に集約されました。他方、国民生活センターについては、2008年6月の閣議決定「消費者行政推進基本計画」で、「国の中核的实施機関として、消費者相談(国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援)、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充するとともに、PIO-NETを刷新し、事故情報データベースを創設するなどシステム整備を加速する。また、広域的な消費者紛

争の解決(ADR)のための体制整備を進める」とされています。これは、2008年の国民生活センター法改正で付加されたADRを除いて、ほぼ設立当初から現在まで行っている業務です。

中期目標管理型の独立行政法人として存続が決まったことを受けて、国民生活センターは、2014年10月1日に、「国民生活センターの使命」を公表し、「国民生活センターは、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『たしかな情報』でつなぎ、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現します」と宣言しました。国民生活センターには強制力がなく、日々の業務の中で集まってくる情報を分析・検討して、関係者に情報提供、啓発、研修、説得、要望するといったソフトな手法しかとることができません。これは、その提供する情報への信頼性が失われれば、存在意義がないことを意味しています。

幸いにも2010年に野村総合研究所が行った75の独立行政法人を対象とした国民の意識調査で、国民生活センターは、認知度、好感・信頼度、役立ち感のいずれにおいても、第2位または第3位を占めることができました。このような高い評価の理由の1つとして、国そのものではないけれども、国が積極的に関与しているという国民生活センターの持つ官と民のハイブリッドな性格が、ソフト面での消費者行政に適合しており、消費者からも事業者からも信頼が得られていることを挙げてよいと思われま

新型コロナウイルス感染症と次の半世紀に向けて

2020年に入って世界と日本を襲った新型コロナウイルス感染症とその社会生活・経済生活への影響は、あらゆる面で深まっている国際化の実態を見せつけました。また、その前から、情報化もさまざまな面で進展していましたが、緊急事態宣言が出され、自粛期間中にテレワークやオンライン授業、オンライン会議が普通のことになるなど、大きな変化が生じています。

内閣官房の日本経済再生本部に設けられた

ODR活性化検討会の「取りまとめ」(2020年3月16日)では、消費者相談について、「従来の電話・対面での相談業務に加えて、民間や諸外国の取組を参考にしつつ、思い切ったIT・AIの導入を進める余地があると考えられる」と指摘されています。

消費者庁では、徳島でのプロジェクトとして、若者向けにSNSの1つであるLINEを利用した消費者相談の実証実験を行いました。国民生活センターでも、2020年5月にLINEの公式アカウントを開設しました。これを「友だち」追加することにより、消費生活相談で目立つ消費者トラブルやアドバイスをリッチメニュー形式で調べることができるしくみを導入しました。また、地方の消費生活センターのバックアップ機能が国民生活センターの主要な任務の1つであることから、相談員がいない夜間等でも一定の対応が可能なAIを活用した消費者向けのチャットボットについて、実証実験等による実現可能性を検証しつつ、段階的な検討を行うことになっています。さらに、有人相談業務のテレワーク化についても、セキュリティの十分な確保を前提に、検討を始める必要があるでしょう。

情報化の進展は、また、国境を超えた海外の事業者との取引を容易にしています。国民生活センターでは越境消費者センター(CCJ)を設けて、類似の機能をもった海外の機関と協力して、日本の消費者と海外の事業者、海外の消費者と日本の事業者との間のトラブルの解決にあたっています。2019年9月にはラトビア、2020年2月にはエストニアの消費者行政機関と協力の覚書を締結しており、現在、海外15機関との間で26国・地域をカバーするに至っています。まもなく、リトアニアの行政機関との締結も実現する見込みです。

最後に、次の半世紀に向けて歩みを進める国民生活センターへの、消費者、事業者、行政関係者、専門家等のすべてのステークホルダーのみなさまからのご支援・ご協力をお願いいたします。