

## 6. 消費者庁の報告



福嶋 浩彦  
消費者庁 長官

どうも皆さん、おはようございます。消費者庁の福嶋です。今日は本当に多くの皆様にご参加をいただきましてありがとうございます。大臣からごあいさつがありましたので、私はあいさつを省略して、早速消費者庁からの報告をさせていただきたいと思っておりますけれども、消費者庁、このグループフォーラムは私どもの最も重要な取り組みの1つだと思っています。それは今、大臣からのお話にもありましたが、消費の現場は地域です。いろいろな消費者のトラブルが起こるのも地域ですし、それを解決するのも地域だと思います。

ですから、こうして地域のいろいろな皆さん、地域を実際に担っていただいているいろいろな住民の団体、消費者団体の皆さん、そして自治体の行政の皆さん、こうした皆さんと消費者庁がいかにかちゃんと連携できるかというのが勝負だと思っております。ただ、1年に1度こうやって交流するだけではまったく不十分なので、もっと日常的に意見交換、情報交換をしたいと思うのですが、関東の皆さんはまだ地理的にも近いですが、なかなか全国の本当に地域の中で頑張っていただいている消費者団体の皆さんなどと、日常的にやるというのは難しい面がありました。

そこで、壮大なシステムを構想していて、なかなか始められないのではしょうがないので、まず皆さんとのメーリングリストを作って、日常的に意見や情報交換ができるようにしようということで、今日、お手元に簡単な説明とご案内を配布させていただいておりますけれども、まずメーリングリストでのやりとりから始めようということで、3月にももう運用を始めていくことにしています。ぜひ皆さん登録をしていただけたらと思いますので、よろしくお願いいたします。

それから自治体の相談員の皆さんも参加されている方がいらっしゃるのではないかと思います。日常的に相談員さんから法律の解釈などで消費者庁に問い合わせをいただきます。でもいろいろなところに行ってお話をすると、あまり評判がよくないんですね。丁寧な対応がなかなかできていないとして、おしかりを受けることが多いです。いろいろな要因がありますが、法執行をやっている、調査してどういう処分をするかということをして直接やっている職員のところ、いきなり電話が入っても、なかなか丁寧な対応はできないということも現実にありますので、ちゃんとした窓口をつくろうということで、まだ仮称ですが、「相談員さんの窓」みたいな名前を付けて、窓口を4月からきちっと開設していくことにしております。これもどうぞ、よろしくお願いいたします。

それから、ちょっといろいろな報告をしなければいけないので、どんどん進めてまいります。今、震災復興の中で消費者庁が最も重要なテーマとしていることの1つが、食の安全です。原子力発電所の事故という現実の中で、食品の安全を確保していくことの一番の基本は、放射性物質に汚染された食品は流通させないということです。ですから生産、出荷のところできちっとチェックをして、今の時点ですと、暫定規制値を超えるものは絶対に流通させないということが原則です。

これを政府の中で中心に取り組んでいるのは厚労省です。消費者庁もいろいろな意見を言ったり、情報交換をしたり、協力はしていますけれども、厚労省が中心になってやってもらっています。ここをきちっとやるのが、もちろんこれからも一番の基本ですけれども、ただ、食品の全数検査というのは、物理的に社会全部の食品をやる、社会で流通している食品全部をやるのは無理ですから、どうしてもサンプルの検査になります。そうすると、その網をくぐり抜けてしまうものが絶対ないとは言えないわけです。

現実に牛肉の問題などが起こりました。そこで消費者庁は、消費者の皆さんの安全、安心をより強化していくために、消費サイドでも食品の安全を確認していこうという取り組みを広げていくことにしました。自治体の皆さんに食品の放射性物質を検査する機器をお貸しして、消費サイドで測っていただく。消費サイドでの測り方というのは、いろいろ自治体によって異なりますけれども、一番一般的なもの、代表的なものは、消費者、住民の皆さんが持ち込まれた食品を自治体で放射性物質を測定して、結果を返してあげる。さらに公表していくという取り組みがあります。

消費者の皆さん、住民の皆さんが持ち込まれるものの中には母乳もあるようです。考えてみれば一番心配ですから、当然かもしれません。そういった消費サイドで安全を確認していくという取り組みを広げていきたいと思っております。今、1次、2次、3次までで224台の検査機器の配備先を決定して、今、順番に配備させてもらっているところですが、この中でも、もうすでに始まっている自治体が多いと思うのですが、さらに3月中に第4次の募集をして、ここでも150台以上は確保して、できる限り自治体の皆さんの要望に応えていきたいなと思っています。

こうした取り組みの中で、消費者の身近なところでどんどん測定していきますと、消費者の皆さんの身近なところでいろいろな数値が出てくることになります。ですから、その数値をきちっと判断する力が求められるわけですね。どんなリスクが示されているのか、いないのか。そしてそのリスクを低減させる方法があるのか。あるいは、そのリスクを自分自身として許容できるのか、できないのか。ということをお客様の皆さん一人一人が判断していただいて、自ら主体的に行動していただく。そういう力がとても必要になります。

この力が不十分ですと、いろいろなところで測定すればするほど、風評被害の原因をつくったり、混乱を逆にもたらしたりする危険があります。そこで、そうした消費者の皆さんの力をさらに高めていただくために、機器の貸与と合わせてリスクコミュニケーションを、自治体や消費者団体の皆さんと一緒に全国に広げているところです。リスクコミュニケーションというのは、政府が安全ですよ、これは大丈夫ですよと説得する場では、決してありません。専門家がリスクについてきちっと、正確な情報を消費者の皆さんに提供し、そして消費者の皆さんからいろいろな質問や意見をいただいて、それで

意見交換をし議論をする中で共通の認識をつくり上げていくというのが、リスクコミュニケーションだと考えています。そういったリスクコミュニケーションを、消費者庁が主催するものもありますし、自治体や消費者団体の皆さんと共催するものもあるし、また地域で取り組まれているものに消費者庁が協力をするという、いろいろなパターンがありますけれども、3月までに全国で四十数カ所で開催を今しているところですし、新年度になってもさらに広げていきたいと思っておりますので、またそういった取り組みを計画されている皆さんは、ぜひ消費者庁に一報をいただいて、いろいろなことを一緒にやればよいなと思っておりますので、よろしくお願いをいたします。

次のお話なんですけれども、今、国会が開かれています。政府予算案が審議されていますが、大臣からのお話にもありましたように、消費者庁はこの予算案の中に地方消費者行政活性化基金の上乗せ分、5億円を計上させてもらっています。この5億円というのは、1つは原子力発電所の事故を契機にして、食の安全、安心への取り組みがあらためて重要になってきている。そういった自治体の施策について支援をしたい、この5億円を有効に使っていただきたいというのが1つ。

それからもう1つは、今までの地方消費者行政活性化基金は、民間の事業、消費者団体の皆さんの活動とか、そういったものを直接支援することには使えませんでした。自治体の事業を民間の団体に委託するというときは使えましたけれども、直接、消費者団体の皆さんの活動、民間団体の活動を支援するというものには使えませんでした。やはり地域の消費者行政といいますか、消費者の安全、安心を高めていく取り組みというのは、行政だけでやっても決してきちっとした取り組みができるものではありません。民間の皆さんの活動も含めた、地域全体の取り組みを高めていく必要があります。

ですから、そういった民間団体、消費者団体の皆さんの活動支援にも活性化基金を使っただけのように、要項を変えることにしています。ですから消費者団体の皆さん、自治体の皆さん、今日も両方いらっしゃると思いますが、ぜひ地域で話し合っ、そういった分野にも有効に使っただけなら、そして地域全体の消費者問題への取り組みを強めていただけたらと思っておりますので、よろしくお願いをいたします。

それから、すみません、手話と要約筆記の方、早口でしゃべりまくっているの、ご迷惑を掛けていると思っておりますけれども、ちょっと時間の制約があるので次に進ませていただきます。これも大臣からお話がありましたけれども、今、消費者庁、開会中の国会に法案を提出しています。今の時点で提出しているのは2つの法案です。

先月提出したのは、消費者安全法の改正案です。この消費者安全法の改正案は2つ中身がありまして、1つは生命、身体分野ですけれども、日常的に消費者が遭遇しているいろいろな消費者事故の原因を究明、調査する機関を設置するというものです。鉄道の事故ですとか、船舶の事故、あるいは航空機の事故を調査する機関としては、国交省の外局として運輸安全委員会がありますけれども、それ以外の事故について、事故調査自体を専門の目的とする機関というものがありません。警察ですとか、それぞれの行政機関が処分をするための調査というのはありますけれども、誰か当事者を処分する、あるいは起訴するかどうか、刑事責任を追及するかどうかという調査、捜査とは別に、事故が起こった社会的な背景とか、いろいろな構造的な問題とか、そういったことも含めて、事故の原因を科学的、専門的にきち

っと究明する。

科学的、専門的に究明するけど、同時にきちっと消費者の立場に立ち、被害者にも寄り添いながら、きちっと原因の究明をして、そして再発防止、拡大防止にきちっとつなげていく。そういった調査機関が必要だと考えています。運輸安全委員会が担当するもの以外のさまざまな消費者にかかわる事故を調査する機関を設けたいというのが、1つの中身です。

それからもう1つの内容は、これは財産被害の分野ですけれども、いろいろないわゆる悪質商法が起きますが、手口がどんどん新しくなっています。そういうときに既存の法律ではなかなか規制できない、対応できないというものが多くなるんですね。例えば最近ですと、スーダン・ポンドとか、イラク・ディナールとか、日本の中では通常は円に換えられない、その国に行けば通用するんですが、通常は円に換えられないような外国通貨を、これからものすごく上がりますから、今、投資するともうかりますよと言って、現在のレートよりはるかに高いレートで買わせて、実際にはもちろん上がりもしませんし、円に戻すこともできないという被害もたくさん起こっています。

あるいは、また全然別のものですが、温泉付きの高齢者施設の利用の権利を買いませんかと言って、これはあなたが使わなくても、あなたが権利を買ってくれたら、大震災で被災した高齢者の皆さんが利用できるようになりますよとか、個人しか買えないので、あなたが買ってくれたら後で私の会社が買い戻しますよとか、いろいろなことを言いながら買わせる。しかし、この温泉付きの高齢者施設なども、消費者庁が現地に調査に行くと、ただの原っぱ。その自治体に問い合わせても高齢者施設をつくる手続きなどは何も行われていない。まったく架空のうその権利だと思わざるを得ないというものがたくさんあるわけですね。

こういったものを一つ一つ、法律でその業種で規制していくというのは難しい面ありますので、業種横断的にそういう多数の重大な消費者被害が起こった場合は、行政の措置ができる。消費者庁が勧告をしたり、命令をしたりすることができるという措置を設けたいというのがもう1つの内容です。この2つを内容とした消費者安全法の改正案を、今、出しています。

それから先日、3月2日に提出したのが特商法、特定商取引法の改正案です。これはいわゆる押し買いとか、貴金属の訪問買取にかかわる被害が広がってきています。押し売り、訪問販売は今まで規制できても、押し買いは規制できない。訪問買取、あるいは訪問購入という言葉が正式な言葉になりますけれども、そういったものはなかなか規制できませんでしたので、これを特商法の対象にするという改正案です。

ちゃんと書面公告をしなければいけない。いろいろな事例がありますが、いらぬ着物ありませんかと言って家に上がり込んで、それでその後は貴金属ありませんかという話になって、大切なお母様の形見である指輪を強引に抜き取られようとしたとか、すごまれて怖くなって宝石をいっぱい見せたら、それぞれ何十万円もしたような、何万円もしたようなやつを3つぐらいまとめて1,000円ちょっとで持っていかれちゃった。後でやっぱり解約しようと思っても、売る方と買う方が逆ですから、領収書もないし、いったい誰が買っていったか分からない、連絡先も分からないなんていうこともありますので、ちゃんと書面交付をしなければいけないとか、威迫して困惑させるようなことをやったらいけないとか、

特商法の規定を適用させる。

さらにポイントとなるのは、クーリングオフができるようにするということですね。8日間は解約できるようにする。ただ、これも売る方と買う方が逆ですから、手元にもう商品がない、持っていかれちゃうと、後でクーリングオフする、解約すると言っても、もう溶かしてしまいましたというようなことも起こるので、契約を結んでも商品を消費者は手元に、クーリングオフの期間、8日間は置けるという規定にします。ここが一番大きなポイントだと思いますけれども、こうした特商法の類型に訪問購入を加えるという改正案です。

今のところこの2つなのですが、もう1つ出したいと思っているのは、集団的消費者被害を回復するための新たな訴訟制度です。消費者の被害というのは、同種の被害がたくさんの方に起こるということがありますので、ただ、それぞれの方が裁判を起こすのは大変ですし、原告団をつくらなくてもなかなか困難なこともある。

そのために特定の適格消費者団体を認定して、その団体が代表して訴訟を起こす。そして第1段階で消費者側が勝った場合に、第2段階で実際に被害を受けた皆さんに手続きに加入してもらって、簡易な手続きで被害額を確定して、損害が回復できるようにするという2段階の訴訟制度です。これは日本に新しい訴訟制度の考え方を入れることになりますので、ちょっと大変な法案で、今、一生懸命つくっているところです。これも何とかこの国会中には提出をしたいなと思っております。

ちょっとすみません、駆け足でいろいろなことを申し上げてきましたけれども、これらの法案についてもぜひ皆さん注目して、応援をしていただければありがたいなと思っておりますし、今後とも皆さんと消費者庁がしっかり連携をして、地域からの取り組みで消費者、あるいは生活者がしっかりと中心になる社会を築いていきたいと思っておりますので、今後ともどうぞよろしく願いをいたします。今日のフォーラムが有意義なものになることを心から期待をいたします。私もまた分散会の議論にも参加させていただきたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いをいたします。今日は本当にありがとうございます。