

# 消費者運動 現場からの報告

柿沼 トミ子(かきぬま・とみこ)  
 全国地域婦人団体連絡協議会会長

全国地域婦人団体連絡協議会(略称、全地婦連)は、47都道府県、1政令指定都市の地域婦人会女性の連絡組織により構成されている連絡協議機関である。1957年創立以来、社会教育団体として、地域での暮らしの視点を大切にして、様々な課題に取り組んできた。

消費者運動への取り組みの皮

切りは、1967年に実施した「LPGガス使用についての実態調査」である。自由料金のLPGガス料金が地域によって大きな差があり、大変に高いとの声を受け、国に対し、対策を要望したが、一向に効果が上がらなかったことから、全国1万3000世帯の実態調査を実施。10キロボンベで、450円〜1400円という大きな価格差の実態を明らかにした。この結果をもつて、再度要請活動を実施し、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律の成立の大きな力となった。

全地婦連としてはその後も、「ちふれ化粧品」の開発、一般消費税反対、製造物責任法の制定運動等に取り組んできた。しかし、昨今は、消費者運動が政策提言型に変化する中、全国の会員をあげて大きな運動へと展開する手法よりは、審議会等での問題提起や、各省庁への意見書の提出等での対応が多くなってきた。

## 暮らしの安全に向けて

しかし、全国の地域での暮らしの中での気づきこそが重要であることに変わりはない。そこで、2016年度は、全国の会員を対象に、暮らしの中の安全に関する意識と実態調査を実施した。テーマは三つ。まず、2016年4月に起こった熊本地震の際に、「防災学習会を重ねてきて、様々な事前準備をしてきたのに、いざというときには、持ち出し袋を持ち出すこともできなかった」という声を受け、各家庭で防災の準備がどこまで進んでいるかを調査。

二つ目は、長期使用安全点検制度の周知状況の調査。長期使用製品での事故が起こる中、点検が適正に実施されるためにまず制度の周知が重要なところ、会員での周知の現状を調査した。そして三つ目は訪問販売や電話勧誘販売の現状。最近これらの勧誘を受けた経験があるか、それにより不本意な契約をした経験の有無、訪問販売お断りステッカーや電話勧誘お断り登録制度があったら利用したかについて聞いた。電話勧誘の経験は35%、訪問販売は13%、これらの勧誘で不本意な契約をしたと回答した者が4%にも上った。お断りステッカーの貼付希望は63%、電話登録の希望は60%であった。

全地婦連としては、これらの結果に基づいて、不招請勧誘を望まない人の意思を事前に表す制度の創設を強く求めていきたいと考えている。

また、これらの調査とともに、消費者被害防止のための寸劇コンクールを実施している。全国消費者団体連絡会作成の共通シナリオを基に、各婦人会で地域色を盛り込んだ寸劇を演じてもらい、映像で応募してもらおう。締め切りは5月15日。有識者による厳正な審査をしていただくこととしているが、いずれも応募作品はネット上で公開し、皆で共有していると考えている。

寸劇の取り組みは、作品を作成する過程で、消費者被害についての学びとなり、完成した作品を様々なところで演ずることにより、多くの人々へ問題を伝えることができると期待している。地域婦人会・女性会にはたくさんの方の芸達者なメンバーがおり、日常の活動でも寸劇はよく取り組まれているので、現在、たくさん作品が届くことを大いに期待しているところである。

## 寸劇による学びの機会

# 消費者運動 現場からの報告Ⅱ

河野 康子(こうの・やすこ)  
一般社団法人 全国消費者団体連絡会事務局長

**全国消団連2017年度の活動は、引き続き「社会的要請に応える態勢づくり」とします**

IT技術の進歩、発展により、私たちを取り巻く政治、経済、社会の状況は、年を追うことにスピード感を増して変化し続け、そのうちの中で、消費者運動として取り上げるべき問題はさらに幅広く、グローバルな課題も含め内容も一層高度になっています。社会的課題解決に対する消費者団体への期待は高まる一方ですが、消費者の意見、要望等を集約し発出するための主体的力量や体制に関しては、課題が山積しています。

時代がデジタル化へと移行していく中で、若者世代を含め消費者運動への幅広い参加をどう実現していくのか、複雑化高度化する課題に対する的確な対応をどう進めていくのかなど、2017年度も「社会的要請に応える態勢づくり」を重点に置き、会員団体、関係諸団体、有識者の皆様などと協働・連携を図りつつ、消費者団体として時節に応じた機動的な取り組みを進めたいと考えています。今年度の取り組みを二つ紹介します。

まず、NPO法人「消費者スマイル基金」の立ち上げ支援です。後を絶たない悪質な消費者被害への対策として、昨年10月消費者裁判手続特例法が施行され、特定適格消費者団体による消費者被害の回復によりやく道が開かれます。これまでは、約款などへの差し止め訴訟によって新たな被害者を出さないというところまでしか手が届きませんでした。長く地道な消費者運動の成果として本当に大きな前進です。不当な契約に対して、一人では裁判にまで踏み切れず泣き寝入りをするしかなかった消費者にとって朗報と言えます。一方、この特例法は、複雑な手続きを踏むため、裁判の維持に一定額の準備金が必要です。消費者団体は、どこも財政的

には厳しい状況であり、こうした公益性の高い活動に対しては、本来、公的支援があつて然るべきですが、現状ではそれは望めないというところで、消費者自らが主体となつて、消費者被害予防、回復のための基金を設立することとし、本年4月24日に設立総会を開くところまでこぎつけました。こうした活動に取り組む過程で、多くの一般消費者に、消費者団体訴訟制度や消費者裁判手続特例法の意義や、特定適格消費者団体の活動などに関心を持ってもらい、広く支援の輪を広げていくことをめざしています。

次に、学生賛助会員制度の創設のための定款改正を行います。夏季休業を利用した大学生のインターンシップの受け入れ、民法の成年年齢引き下げに伴う若年成人保護に関する意見交換、大学生協連学生委員の協力による消費者被害啓発のための寸劇シナリオのDVD化等、若い世代との積極的な協働をめざして、さらに

コミュニケーションの機会を増やしたいと思っています。

「買い物が社会を変える!」と言って、消費者の立場は、保護から自立へと転換し、消費者教育等によって消費者のリテラシーを高め自立を促す一方で、行政の関与は、事前規制から事後チェック方式に移行しています。マーケットにおいて、消費者が合理的な選択を行い、消費生活を満足に送るためには、事業者からの適切な情報開示とコンプライアンス経営が重要であるとともに、私たち消費者も、消費行動によって社会的な課題の解決につながることを自覚する必要があります。

企業の姿勢が開示され、消費者の選ぶ目が磨かれて、行政が適切にその仲立ちをする、そうした協働の力で解決策を考えるべき時代に、消費者団体としてさらに着実な活動を重ねていきたいと考えています。