

立教大学学術推進特別重点資金（立教 S F R）
大学院生研究
2003年度研究成果報告書

研究科名	立教大学大学院 21世紀社会デザイン 研究科 比較組織ネットワーク 専攻		
指導教員	所属・職名		氏名
	独立研究科 21世紀社会デザイン教授		中村陽一先生 印
自然・人文の別	自然 <input type="radio"/> 人文 <input checked="" type="radio"/>	個人・共同の別	<input checked="" type="radio"/> 個人 <input type="radio"/> 共同 名
研究課題	従来型消費者団体と小団体の問題点を NPO 的視点からの分析		
研究代表者	在籍研究科・専攻・学年		氏名
	21世紀社会デザイン研究科 比較組織ネットワーク専攻 修士1年		土田穆子 印
研究組織	在籍研究科・専攻・学年		氏名
研究期間	平成 15 年度		
研究経費	200 千円		

研究の概要 (200~300字で記入、図・グラフ等は使用しないこと。)

消費者問題は近年増加の一途をたどっている。増加する消費者問題に関しては従来からも消費者運動の中で問題点が指摘糾弾されてきた。消費者運動の中から現在の消費者相談や商品テストのノウハウや解決に至る道筋ができてきた。特に近年増加する消費者トラブルは「モノ」から「サービス」へと問題が質的に変化している。現在、消費者問題の解決は主に行政が実施する消費者センターで解決が計られている。消費者問題の解決に消費者団体は行政に法律を作らせ実行のシステムも行政に依存することが長く続いている。

私は消費者紛争の解決に行政に依存しない市民型の解決方法を模索したい。そのような中で裁判外の紛争解決機関の充実や消費者団体に対する団体訴権が論議され始めた。消費者問題が抱える情報の非対称性の存在が大きな要因となっているが、同じような問題を抱える福祉や労働の現場の実情も比較しながら検討し考察したい。

キーワード (研究内容をよく表しているものを3項目以内で記入。)

[消費者問題] [問題解決] [市民型解決方法(市民による市民の問題解決)]

研究成果の概要 (図・グラフ等は使用しないこと。)

私の研究テーマである消費者問題の解決について明確になったことを以下に記載する。インタビューや文献から以下のことが明確になった。

1】はじめに、戦後の消費者運動が現在の消費者問題に与えた影響を考察する

消費者運動は戦前の生協運動と密接につながっているが、消費者運動が盛隆を見せたのは戦後になってからである。主婦連の大きな功績は消費者問題を科学の眼を持って真っ向から取り上げたことで高田ゆり氏の存在が重要な意味を持っていた。「消費者相談」の原型はまさに消費者運動をしていく中から生じたものであった。(主婦連、地婦連へのインタビューによる)

2】消費者問題の解決方法を考察する

消費者がトラブルに出会ったときには「相談」→「相対交渉」→第三者による「あっせん」→第三者の関与による「調停」→第三者による「仲裁」、最後は裁判という解決方法があり、消費者個人の力で解決できるには限界が生じている。そこには「消費者」対「製造者もしくは販売者」という情報格差、資金力格差等の情報の非対称性が存在することは明らかである。

3】消費者相談の現状

＜相談の現状＞昭和 43 年「消費者保護基本法」が制定された。そこには国や地方の自治体の責務が書かれており、「消費者の相談」「消費者啓発」に取り組み推進するようである。各地の行政窓口として消費者センターが相次いで設置された。消費者行政は消費者保護基本法下で確実に前進した。民間で相談を受けている機関は数少なく、相談の常設をしている日本消費者協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(略称 NACS)、全国相談員協会等である。消費者団体に常時相談を受け付けているところは少なくなったが、今でも相談や苦情が消費者団体に持ち込まれることもある。

＜相談数の増加＞2003 年度消費者から寄せられた相談や苦情は 83 万件を超えている。これは全国から国民生活センターに PIO-NET(各地の消費者センターをオンラインでつないで国民生活センター集約している)集められた相談数である。

＜近年の相談内容と変化＞

- ・ 2002 年度の相談内容で上位に挙がるものは①携帯電話を使ったサービスに関するもの②サラ金・フリーローン③賃貸アパート・マンションに関するものとなっており、「商品」に関する「相談」からサービスに関する相談への移行が見られる。サービスの多くに「契約」に関する問題があり、複雑な金融投資契約、エステや英会話の契約等がその主なものである。

● 金融をめぐる消費者トラブル

金融に関する相談はここ数年消費者金融(サラ金)やフリーローンなどローンに関するものに苦情が殺到している。サラ金や商工ローンの過酷な取り立てによって自殺者まで至り社会問題化している。投資に関する苦情は「先物被害」が一部の投資家に見られたが、経済の高度成長とともに被害は主婦や老人が対象となっている。特に 1400 兆円の個人資産の多くが間接投資にあり、それを直接投資に移行することが官民挙げての政策となり、これらの問題は更なる消費者問題となって表れている。証券会社による「ワラント債問題」、証券会社と銀行による「変額保険」、ごく最近での「外貨証拠金取引」等従来の先物以外の投資問題は複雑化している。

なお、これらについて金融消費者問題は報告書様式 3 - 1 に詳細を述べた。

(本大学独立研究科 21 世紀社会デザイン紀要に紀要巻 2 号に記載)

論題「消費者の銀行・保険・証券トラブル問題解決はいかになされるか」

副題：消費者の金融トラブルにおける業界 ADR の問題

研究成果の概要 つづき**4】新たな解決方法＝ADR の模索****1) 司法制度改革の中から裁判以外解決方法のあり方の模索**

2001年6月に司法制度改革審議会が「国民の期待に応える司法制度」を求める一方、その中で裁判外司法解決手段(ADR)が「国民にとって裁判と並ぶ魅力的な選択肢となるよう、その拡充・活性化を図るべきである」とした。司法の中核は裁判機能であるが、裁判以外の紛争解決も国民、消費者市民にとって重要な存在であることを明確化したといえる。裁判と並ぶ魅力的な解決方法を消費者問題の解決に取り入れることができるのであろうか。

2) 消費者センターの ADR への模索

裁判以外の解決方法は各地の消費者センターではすでに取り入れられ、本来の相談業務から一歩進んだ解決支援として「解決アドバイス」「あっせん」をしていることは周知の事実である。現在、消費者センターでは新たな ADR としての機能強化を望んでいる。

3) 情報に非対称性のある福祉の現場における裁判外解決方法

「福祉」の現場における苦情はどのように扱われ解決しているのであろうか。「福祉」の相談体制については平成3年に「ふれあいのまちづくり事業」(厚生労働省通達事業)で総合相談体制の整備をした。これは利用者の各種相談だけでなく、具体的な問題解決をはかることを目的としている。この相談体制は「地域福祉権利擁護事業」に引き継がれている。「福祉」の現場における苦情解決体制は「受けつけ窓口」「解決責任者」「第三者委員」の各設置を基本としている。福祉の現場では苦情の申し出が本人では行えないケースを考え「苦情申出人の範囲」を設けているのが特徴的である。(全国社会福祉協議会、横浜社会協議会への訪問およびインタビュー調査)

4) 労働の現場からの相談と問題解決方法

労働の現場でもトラブルの現場で裁判以外の解決方法が模索されている。個別の紛争に対して平成13年「個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律」が制定され、個別の紛争解決にあたっている。これは裁判外紛争解決(ADR)の労働版である。この法律を元に平成13年10月から行政の「総合労働相談コーナー」が開設された。労働者はこの相談コーナーで「相談」して解決したケースも多いが、相談だけでは解決しなかった問題は都道府県の労働局長が助言や指導(和解)を行い解決を目指す。それでも解決しない時には「紛争調整委員会」での斡旋案を提示することになっている。

5】消費者をめぐる新しい動き**1) 消費者運動団体の N P O 化**

消費者運動団体の中から地婦連が特定非営利活動法人(NPO法人)の認証をうけており、法人格を取得した新しい動きが見られる。団体訴権と関連したNPO団体の認定も新しい動きである。

2) 団体訴権をめぐる N P O

司法制度改革審議会や消費者保護会議が「団体訴権」に言及し、消費者団体の団体訴権がにわかに現実味を帯びてきた。早くも大阪で関西消費者ネットワークがNPO認証をうけ、続いて京都消費者ネットワークもNPO法人認証を受けた。関西消費者ネットワークには岡山、広島ของกลุ่มもそのネットに参加する方向で考慮中である。

3) 消費者相談の N P O

消費者相談は行政の専任事項と考えられてきたが、最近新たに行政の相談業務を委託する消費者協会ができ始めている。この動きは次第に増加する傾向にある。

6】法人格を持たない消費者団体でも N P O 化の動きがあり、2004年12月をめどに ADR 基本法の制定が予想されている。消費者をめぐる環境は大きく変わろうとしている。そのような中で消費者問題解決の為の一つの方法が N P O 化ではないかとの仮説をたてたが、方向性は間違っていないと考える。

※ この(様式2)に記入の成果の公表を見合わせる必要がある場合は、その理由及び差し控え期間等を記入した調書(A4縦型横書き1枚・自由様式)を添付すること。

研究発表 (研究によって得られた研究経過・成果を発表した①～④について、該当するものを記入してください。該当するものが多い場合は主要なものを抜粋してください。)

- ①雑誌論文 (著者名、論文標題、雑誌名、巻号、発行年、ページ)
- ②図書 (著者名、出版者、書名、発行年、総ページ数)
- ③シンポジウム・公開講演会等の開催 (会名、開催日、開催場所)
- ④その他 (学会発表、研究報告書の印刷等)

① 雑誌論文

立教大学 21世紀社会デザイン研究 2003 2号 2004年3月発行
P113～118

論題「消費者の銀行・保険・証券トラブル問題解決はいかになされるか」

副題：消費者の金融トラブルにおける業界ADRの問題

③ 金銭管理カウンセリング協会によるシンポジウムにパネリストとして参加

実施時期：平成15年10月31日 於：経団連会館ホール

セミナーと金銭管理カウンセリングシンポジウムにパネリストとして参加
シンポジウム題名「今日の多重債務者問題と金融消費者教育の必要性」

④ 大東文化大学で講義を担当

総合教育特殊講義

実施時期：平成15年12月17日

「金融トラブルの実態と対処法①」

(銀行・保険の消費者トラブルの具体例)

総合教育特殊講義

実施時期：平成16年年1月14日

「金融トラブルの実態と対処法②」

(証券・サラ金・その他金融商品のトラブルの具体例)