

消費者が理解・納得して商品・サービスを購入できる環境を整備するために



生保労連の消費者政策

消費者を取り巻く環境が大きく変化する中で、消費者の商品・サービスに対する選択意識も変化しています。

わたしたちは、消費者が理解・納得して商品・サービスを購入できる環境を整備するために、以下の考え方方に沿った政策が必要であると考えます。

消費者をめぐる現状

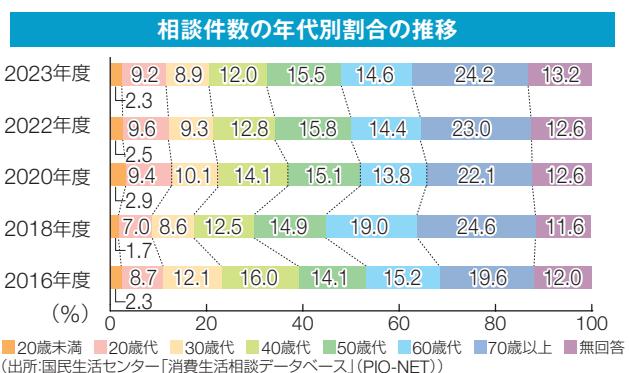
商品・サービス選択に際して 判断と責任が一層求められる時代へ

商品・サービスの提供方法は、インターネットなどを利用した電子商取引が拡大するなど、多様化しています。加えて、金融商品をはじめとして、商品・サービスが多様化・高度化・複雑化している中、消費者・事業者間の情報格差をどう埋めるかが大きな課題となっています。また、デジタル化の進展に伴う新たなビジネスモデルの出現や様々な社会不安などを背景に、悪質商法や特殊詐欺などの被害は後を絶たない状況にあり、その手口は年を追うごとに複雑化・多様化しています。

こうした中、事業者には消費者への適切な情報提供が一層求められる一方で、消費者自身にも、みずからの判断と責任でしっかりと商品選択を行うことが求められているといえます。

増加傾向にある高齢者からの相談割合

全国の消費生活センターおよび国民生活センターには、消費者からの苦情・相談が多く寄せられています。年代別にみると、70歳以上の割合が最も高く、2割以上を占めています。今後、高齢化が一層加速する中、高齢者をめぐるトラブルのさらなる増加や深刻化が懸念される状況にあります。



わたしたちの基本的な考え方

消費者の自立と消費者被害の救済に向けた 環境整備が重要

消費者をめぐる環境変化を受け、2001年4月施行の消費者契約法を皮切りに、行政面・法制面の整備も進めてられています。

2004年には、消費者保護基本法が消費者基本法へと改正されています。同法において消費者の位置付けが「保護される者」から「自立した主体」に転換され、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」が消費者政策の基本となっています。また、同法に基づき、2005年から5年毎に消費者基本計画が策定されており、同計画に基づき消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題に対応した消費者政策が進められています。

近年では、右表の通り、2009年9月に消費者被害の情報について一元化をはかり、消費者の視点から政策全般を監視することを目的として「消費者庁」が設立され、2015年度には同庁主導の下で全ての地方公共団体に消費生活相談センターなどの消費生活相談窓口が整備されています。

このような取組みを通じて、より消費者の立場に立った、消費者の自立と消費者被害の救済に向けた環境整備を一層はかっていくことが重要であると考えます。

消費者政策をめぐる近年の主な動き	
2009年 9月	消費者庁 設立
2010年10月	金融ADR制度 スタート
2012年12月	消費者教育推進法 施行
2016年10月	消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律施行
2025年 3月	消費者基本計画(第5期)閣議決定 (2029年度までの5年間を対象)

「消費者基本計画」における 消費者政策の基本的な方向性と目指すべき姿	
1. 消費者政策の基本的な方向性	(1) 消費者政策の価値規範に関する考え方の転換 (2) 消費者法制度の再編・拡充
2. 消費者政策の目指すべき姿	(1) 消費者が信頼できる公正な取引環境の確保 (2) 全ての世代における「消費者力」の実践 (3) 持続可能で包摂的な社会の実現

わたしたちの提言

Our Proposal

各年代に応じた消費者教育・生活設計教育の推進を

各種の商品・サービスの提供方法の多様化に伴い、消費者が商品・サービスのしくみや取引ルールに関する正しい知識を身に付け、理解を深めることができますます重要となっています。

消費者みずからの判断と責任でしっかりと商品選択を行うためには、さまざまな機会を活用して、各年代に応じた消費者教育を進めることができます。なかでも、高齢単独世帯の増加などを背景に、高齢者を対象とした詐欺などの消費者被害防止教育や啓発活動などの取組みが求められていると考えます。

また、金融・保険分野においても、消費者が主体的に商品選択を行うための教育や、人生のさまざまなりスクに対応するための生活設計教育を行うことが重要となっています。社会・経済環境が先行き不透明な中、社会人になる前のできるだけ早い段階から学校などの場で、人生のさまざまなリスクを認識し、経済・金融

のしくみや保険などを活用した生活設計に関する教育を実施することが重要であると考えます。

このような状況下において、(一社)生命保険協会、(一社)損害保険協会、(公財)生命保険文化センターの3者が、保険教育の推進を目的として「保険教育に関する包括連携協定」を締結しました。推進にあたっては、金融経済教育推進機構とも連携し、その教育体系に掲げられている「国民の金融リテラシー向上」「ファイナンシャル・ウェルビーイングの実現」等において、生命保険が不可欠な役割を果たすことを戦略的に訴求する必要があると考えます。

生活設計教育に関する生保労連の取組み

連合の関連団体である教育文化協会が行っている連合寄付講座等に講師を派遣し、各大学で生保労連作成のリーフレットなどを活用しながら生活設計の重要性を伝えています。

事業者はより丁寧な情報提供を

消費者が主体的かつ自立的に商品選択・購入判断を行えるようにするために、事業者が消費者との情報格差を意識し、より丁寧な情報提供を行うことが必要です。

加えて、それらの情報を消費者が十分に理解するためにはさまざまな知識が必要なだけに、消費者教育の充実が一層求められており、消費者教育推進法をより

実効性あるものとしていくことが重要であると考えます。

とりわけ、高齢者については、身体面（感覚機能の低下など）、精神面（知的機能の衰えなど）の体調の変化や、本人・家族のライフステージの変化に伴う家庭環境、生活環境の変化が生じることから、よりきめ細かな情報提供が求められます。

お客さまへの情報提供に向けた生保労連の取組み

わたしたち生保労連は、お客さまからの期待・信頼に応えるため、営業職員がベストアドバイザー活動（コンサルティング活動やお客さまサービス活動、コンプライアンス意識に基づく活動）を通じて、お客さまに寄り添った情報発信・アドバイスを行うことを推進・徹底しています。

裁判外紛争解決手続（ADR）の活用促進を

消費者トラブルは少額の被害が多く、また消費者と事業者の間には資金、時間、専門性などの面で交渉力に大きな格差があります。このため、トラブル解決を裁判制度のみで対応することには限界があり、簡易・迅速・廉価な苦情解決手段であるADRの果たす役割が重要になっています。

わが国においてもすでに多様なADR機関が存在し、生命保険産業においても生命保険協会が指定紛争解決機関として指定を受け、2010年10月より苦情処理および紛争解決にあたるなど、取組みが進められています。

今後も、金融ADRに関する消費者への普及活動・周知活動を一層進め、制度に対する認知度を高めると

ともに、制度の活用促進に向けて取組みを推進していく必要があると考えます。

ADRとは

- Alternative Dispute Resolutionの略。
- ADRは多種・多様であるが、例えば以下のような区分が可能である。

区分	主な内容
司法型	(民事調停) ●民事上の紛争解決手段で、第三者の仲介により当事者双方が話し合いの上、和解・示談の成立に努力する。
行政型	(国民生活センター、消費生活センターなど) ●相談・苦情取扱件数は他のADRを圧倒している。 ●機能が「あっせん」に止まっており、強制力がないことなどが主な課題。
民間型	(弁護士仲裁センター、業界団体が設置しているものなど) ●2007年の「ADR利用促進法」の制定により、今後の発展が期待されている。