

消費者問題の歴史から学ぼう

第2次世界大戦後から現在まで、消費者を取り巻く様々な問題が起こりました。歴史的な流れのなかで、消費者問題の発生と、それらを解決し、未然に防ぐための行政の取組について学びます。

●1945年～ 戦後の復興期

深刻な食糧危機とモノ不足の時代で、粗悪品や有害な食品、ヤミ業者が横行していました。

昭和20(1945)年に大阪の主婦たちが始めた物資獲得運動や、昭和23(1948)年に主婦連合会結成のきっかけとなった不良マッチ追放運動から消費者運動が始まりました。

●1960年代 高度成長期

高度経済成長により、大量生産、大量販売、大量消費が広がりました。白黒テレビ、洗濯機、冷蔵庫が三種の神器と呼ばれた時代です。一方で、生命や身体に危害を与える消費者被害(森永ヒ素ミルク事件、サリドマイド事件、カネミ油症事件など)や消費者問題(ニセ牛缶事件)が発生しました。

【兵庫県の動き】

※昭和40(1965)年 全国初の消費生活センター 兵庫県立神戸生活科学センター設置

昭和40(1965)年11月、消費者利益の擁護と県民生活の安定向上のため、全国初の消費生活センターとなる県立神戸生活科学センターを開設しました。

その後、昭和55(1980)年までの間に、6つの生活科学センターと、消費者のために開かれた試験研究施設として生活科学研究所を開設しました。現在、神戸の生活科学センターと生活科学研究所は統合して「県立生活科学総合センター」となり、消費生活相談、苦情原因究明テスト、不当な取引行為を行う事業者の指導・処分、市町支援などを一体的に進めています。

【国の動き】

※昭和43(1968)年 消費者保護基本法の制定

消費者政策の基本的な枠組みとなる「消費者保護基本法」を制定。5月30日に施行されたことから、毎年5月を「消費者月間」とし、全国で消費者啓発事業等が行われています。

●1970年代 消費者被害が表面化した時代

高度経済成長による公害問題の深刻化、オイルショックによる経済パニックが起こりました。大量生産された商品が訪問販売やキャッチセールスなどで販売されるようになり、消費者被害が表面化してきました。

【国の動き】

※昭和45(1970)年 国民生活センターの設置

国民生活の安定及び向上に寄与するため、苦情相談や商品テスト、教育研修などを担う国民生活センターを設置しました。

【兵庫県の動き】

※昭和49(1974)年 都道府県で最初の消費者保護条例を制定

すべての県民が安心して、より良い消費生活を送れるよう、全国の都道府県に先がけて、昭和49(1974)年9月に「消費者保護条例」を制定しました。

●1980年代 低成長時代からバブル期へ

低成長の時代となり、違法な企業活動に対する非難が高まるとともに、カード社会の進展、貿易の自由化などが進みました。不景気のなかで、消費者金融による被害が続出し、悪質商法による被害も増えました。昭和61(1986)年11月からは53カ月続いたバブル経済で国民全体が踊らされた時代です。豊田商事事件など、資産形成取引における消費者被害が多発しました。

●1990年代 規制緩和と自己責任の時代へ

規制緩和や環境問題など地球的規模での課題がクローズアップされ、消費者の自己責任が問われる時代になりました。商品・サービスの多様化で、消費者の選択の自由は拡大しましたが、消費者と事業者の情報・交渉力の格差が広がり、消費者契約でのトラブルが目立つようになりました。

●2000年以降 消費者の権利を実現する時代へ

規制緩和、高度情報化、国際化が進むなか、新しい商品やサービスが登場し、消費者トラブルの内容も複雑・多様化してきました。携帯電話やインターネットの普及による消費者被害が多発しています。

【国の動き】

※平成16(2004)年 消費者基本法の施行

消費者保護に重点を置いた「消費者保護基本法」を改正し、「消費者基本法」として公布・施行しました。消費者と事業者の間の情報の質、量、交渉力等の格差を認めたくえて、これまでの事業者規制に加え、消費者の権利の尊重及び自立の支援を消費者政策の中心としています。

【兵庫県の動き】

※平成17(2005)年 消費生活条例の施行

「消費者保護条例」を抜本的に改正し、「消費生活条例」を施行しました。安全で安心できる生活基盤の確保に加え、消費者の自立を育成・支援していくため、消費者の権利の尊重、自立の支援等を消費者施策の基本理念として規定しています。

消費者の権利と責任

消費者の権利は、アメリカのケネディ大統領が1962年消費者保護特別教書の中で最初にあげました。(「安全である権利」「知らされる権利」「選ぶ権利」「意見を反映される権利」の4つの権利)。その後、国際消費者機構(CI)が1982年に消費者の権利と責任を規定しました。消費者基本法や消費生活条例には国際消費者機構(CI)の8つの権利がすべて明記されています。

【消費者の権利】

- ①生活の基本的ニーズが保証される権利(食料や医療、教育など生活の基礎的なニーズが保障される権利)
- ②健全な環境の中で働き生活する権利(安全が脅かされることなく、危険でない環境で生活し、働くことができる権利)
- ③安全である権利(商品、サービスによって、生命及び身体、財産を侵されない権利)
- ④知らされる権利(商品、サービスを選択、使用または利用するために、適正、適切な表示等による情報提供を受ける権利)
- ⑤選ぶ権利(提供される多種多様な商品、サービスについて、冷静に合理的な判断ができる環境で選べる権利)
- ⑥意見を反映される権利(意見を発する場が与えられ、それが最大限に反映されることを求める権利)
- ⑦補償を受ける権利(欠陥商品や不適切な契約、あるいは不満足なサービスについてのトラブルから救済される権利)
- ⑧消費者教育を受ける権利(商品やサービスを選択するために必要な知識や能力についての教育が受けられる権利)
- ⑨商品及び役務について適正な取引条件が確保される権利(消費者に不利益をもたらすような不当な取引条件を強制されず、契約の勧誘時や履行時などに事業者による不適切な取引行為を行わせない権利)

※⑨の権利は消費生活相談の多くが、架空請求や悪質商法等の契約に関する苦情であることから、消費者の権利の一つとして明確化するため、兵庫県の消費生活条例でのみ規定した権利です。

【消費者の責任】

- ①批判的意識を持つ責任 ②主張し行動する責任 ③社会的弱者への配慮責任 ④環境への配慮責任 ⑤連帯する責任

*消費者は事業者に比べて弱い立場にあるため、権利が確保されることにより、利益の擁護及び増進がはかられます。一方、その権利を獲得する表裏の関係として、負うべき責任があることを自覚することが大切です。権利を行使し、責任をまっとうしてこそ、かっこいい消費者になれるのです。

【国の動き】

※平成21(2009)年9月 消費者庁・消費者委員会の設置

食品の偽装表示や製品事故、悪質商法など、消費者の生活を脅かす事件・事故が多発する中、平成21(2009)年9月国は消費者行政の司令塔として消費者庁を設置するとともに、その監視役として消費者委員会を設置しました。

【兵庫県の動き】

※平成21(2009)年4月 兵庫県消費者行政推進本部設置

知事を本部長とする「兵庫県消費者行政推進本部」を設置し、消費者・事業者・行政の信頼と協働による消費生活の推進を基本方針として、消費者被害に遭わないための学習機会の充実等消費者力向上に向けた取り組みや、事業者自主行動基準の導入等事業者による信頼確立への支援などさまざまな取り組みを推進しています。



このマークは、消費者(ふくタン)、事業者(こうタン)、行政(はばタン)の信頼と協働により、安全で安心な暮らしを実現する兵庫県の消費者行政の理念を表しています。