

「企業の消費者対応」

2011年1月24日
 (社)消費者関連専門家会議
 理事長 滝田 章

1

消費者問題とは

- ・「**消費者**」とは
 自分が使用(消費)することを目的として購入。
- ・「**事業者**」とは
 消費者が購入するものを、作ったり、売ったりする者。
- ・「**消費者問題**」(原則的にB to Cの企業固有)
 消費者と事業者の間で起こる製品、サービス、契約等に関わるトラブル全般を指す。

2

消費者問題の歴史

(1) 消費者問題の推移

- ①終戦後 : 製品の品質問題(粗悪品)
- ②経済成長期: 大量生産・大量消費 ⇒大量被害
公害問題
- ③情報化時代: 利殖商法被害、契約問題の増加
- ④現代では : 一部の事業者のモラルハザード
内部告発の増加 ⇒産地偽装等多発

核家族化・高齢化・情報の多様化
 ⇒「消費者力」の低下
 ITの発達 ⇒IT関連トラブル増、個人情報流出

3

(2) 主な消費者問題と行政・団体等の歴史

年	主な消費者問題	備考
1948	不良マッチ追放運動	主婦連結成
1955	森永砒素ミルク事件発生 整腸剤のスモン事件	
1960	にせ牛缶事件発覚	国際消費者機構(IOCU)設立(現IC)
1961	サリドマイド事件	日本消費者協会設立。 商品テスト開始
1962	ケネディ「消費者利益の保護に関する特別教書」	安全を求める、知らされる、選ぶ、意見を聞いてもらう「権利」
1965	アンブル入り風邪薬事件 食品赤色1号、101号禁止 ラルフ・ネーダーが車の欠陥告発本を出版	経企庁国民生活局 神戸生活科学センター

4

年	主な消費者問題	備考
1967	ポッカレモンに排除命令	
1968	カネミ米ぬか油事件	消費者保護基本法
1969	欠陥自動車問題	日本消費者連盟結成
1970	カラーテレビ二重価格問題	国民生活センター設立
1971	再販売価格維持制度反対運動 ネズミ講「天一家の会」問題化	
1972	PCB汚染問題 催眠商法(SF商法)問題	製品安全センター (NITE)の前身発足

5

年	主な消費者問題	備考
1974	灯油闇カルテル賠償訴訟	('98.1改正民事訴訟法施行)、通産省事故情報収集制度
1980		ACAP設立
1984		国センPIO-NET稼働
1985	豊田商事事件が問題化	EC閣僚理事会「PL指令」採択
1987	統一教会の靈感商法問題化 原野商法の二次被害目立つ	全国消費生活相談員協会設立
1988	国債ネズミ講(国民福祉の会)が国会で問題化	NACS設立
1994		PL法成立、'95施行

6

年	主な消費者問題	備考
1996	こんにゃくゼリー死亡事故 O157食中毒	
1997	ココ山岡倒産(宝石買戻し商法) 和牛オーナー商法破綻	
2000	雪印牛乳食中毒事故 三菱自動車リコール隠し	
2001	BSE発生、闇金融問題	消費者契約法施行
2002	雪印食品、日本ハム食肉偽装 協和香料化学事件	
2003		食品安全基本法施行、 景表法改正

7

年	主な消費者問題	備考
2004	各地の温泉で偽装表示 オレオレ詐欺、架空請求詐欺 急増	消費者保護基本法改正 (消費者基本法)、 公益通報者保護法制定
2005	マンション等耐震偽装発覚	
2006	シンドラー製エレベータ事故	
2007	不二家事件発覚 パロマ湯沸かし器死亡事故 損害賠償訴訟続発 松下大量リコール(305万台) ミートホープ食肉偽装 石屋製菓「白い恋人」事件 生保各社の「不払い問題」 「赤福」事件 「船場吉兆」事件	消費者団体訴訟制度 金融商品取引法施行 改正消費生活用製品 安全法施行 排除命令年間56件 食品不正告発3757件 (農水省受理)

8

年	主な消費者問題	備考
2008	中国産毒ギョーザ事件 製紙各社古紙配合率偽装 三笠フーズ事故米事件 メラミン混入食品事件	消費者行政一元化 議論
2009	「ガチャガチャ」誤飲訴訟和解 食品偽装摘発23件で最多 エコナの「特保」辞退 ライター火遊び問題顕在化 マクラーレン製ベビーカー事故	長期使用製品 安全点検制度 消費者庁発足 改正特商法・割販 法施行
2010	携帯電話で火傷に賠償(仙台高裁) ゆうパック遅配事件 ハンドル型電動車いす死亡事故20人	改正貸金業法 完全施行

(3) お客様相談室の誕生

1968年「消費者保護基本法」制定

＜事業者の責務＞

第4条

1. 事業者は、その供給する商品及び役務について、危害の防止、適正な計量及び表示の実施等必要な措置を講ずるとともに、国又は地方公共団体が実施する消費者の保護に関する施策に協力する責務を有する。

10

2. 事業者は、常に、その供給する商品及び役務について、品質その他の内容の向上及び消費者からの苦情の適切な処理に努めなければならない。

⇒1970年代頃から、食品、家電品、化粧品業界を中心に開設、以後増加。

実態は苦情処理係としてのスタートが多かったのでは？

11

(4) 消費者対応部門の役割

* 消費者基本法で追加された権利

- ①消費生活における基本的な需要が満たされる
- ②健全な生活環境が確保される
- ③消費者に教育の機会が提供される
- ④消費者に被害が生じた場合に適切・迅速に救済される

12

*事業者の責務

- ①消費者の安全、消費者との取引における公正の確保
- ②消費者に対し、必要な情報を明確・平易に提供
- ③消費者との取引の際、消費者の知識・経験・財産の状況などへの配慮
- ④消費者との間に生じた苦情を適切・迅速に処理することとその体制整備
- ⑤国・地方公共団体の消費者政策への協力

さらに、商品・サービスに関しての環境保全への配慮、品質向上。事業活動に関する自主的な遵守基準作成等による消費者の信頼確保。

13

(5) 今、ACAPに求められる役割は

- ①我が国の消費者問題の歴史は60年余
- ②実質的な動きは2000年からの10年
- ③この10年でさまざまな消費者関連の法整備が進み、消費者庁、消費者委員会等の体制整備が確立された。
- ④しかしながら行政レベルの混乱が続く中で、消費者、行政、企業とも足踏み状態となっている。
- ⑤消費者問題のリーダーとしてコーディネーターの役割を担うことが重要。

内田 樹 「街場のメディア論」

「どうやらメディアが求めているのは安全でも繁栄でもなく、変化なのです。そのことにメディア自身は気づいていない」