

# 新しい消費者行政の流れ

京都弁護士会消費者保護委員会委員  
弁護士 二之宮 義人

今年9月1日、消費者庁という新しい中央官庁が設立された。消費者庁と聞いても初耳だという方も多いかもしれない。消費者庁が入居した民間ビルの家賃が年間8億円であることが大きく報道されたことにより初めて知ったという方も多いであろう。

しかし、消費者問題に関わる者にとって消費者庁の設立は長く待望されていた。

明治以来、日本の省庁は主として産業育成を目的として産業ごとに役割を分担する縦割りで行われてきた。このため、消費者に被害を生じさせる事業者に対しても規制権限の発動は消極的であり、縦割りのすき間に落ち込む被害にはどの役所も対応しようとしなかった。消費者庁は消費者の利益擁護を任務として設立された。これからは消費者庁自身が消費者目線で行政を行うと共に消費者のための指令塔として他省庁に積極的に発言していく時代になる。

中央で産業育成政策、縦割り行政が続いていた間、社会は高度化複雑化した。当然消費者を取りまく環境も大きく変化した。美辞麗句を並べる一方で消費者に不利益なことは伝えない、被害が生じても消費者側に問題があるとして対応しようしない悪質業者による消費者トラブルが多発し続けた。

市民と直接接する基礎自治体の中には早くから消費者トラブルへの対応に立ち上がり、消費生活センターなどで消費生活専門相談員による個々の消費者被害の救済に乗り出してきたところも多い。京都市も市民生活センターで消費者被害の救済に取り組んでいる。

しかし、消費者被害の内容も時代と共に複雑化し、解決のためにはより専門的知識を必要とする事案も増えている。消費者の利益擁護、被害救済のためには地方自治体の消費者行政の充実、特にセンター機能の強化が重要である。そこで、消費者庁の設立を機に地方の消費者行政の現場でも変化が起きている。

京都市でもこの10月から新たな取り組みを開始した。センターで消費者相談に対応している相談員が弁護士の助言を得られるようにする弁護士助言制度の導入と、センターでの解決困難事案について弁護士があっせん解決に乗り出す消費者サポートチームの設立である。

目の前の消費者被害を救済するために、全国の市町村に先駆けて次々とセンター機能の強化策を行う京都市の消費者行政に今後も期待したい。

