

2019年NACSが選ぶ消費者関連 **10大トピックス** 解説

昨年に引き続き「NACSが選ぶ2019年10大ニュース」を発表いたします。事前に実施したアンケートに基づき、以下の消費生活に係る10大ニュースを選びました。皆さまご自身の考える10大ニュースと、比較してみたいかがでしょう。
(各トピックスに付されている番号は順位を示すものではありません)

1	自然災害激甚化	気候変動による災害が多発。10月に発生した台風19号の死者・行方不明者が100名以上にのぼり、政府は20号・21号を含めて激甚災害に指定しました。一方で義援金詐欺や屋根の修繕をめぐる悪質商法が横行し、被害者にさらなる被害を生じさせる事態も発生しました。
2	消費税率引上げ・キャッシュレス決済	10月より消費税率が10%に。影響緩和策として導入された軽減税率やキャッシュレスによるポイント還元制度が分かりにくいと、消費者からは不満の声も聞かれました。またスマホ決済業者が次々と登場し、消費者のキャッシュレスへの関心も高まりました。
3	海洋プラスチックゴミ問題の深刻化	大量のプラスチックゴミが海に流れ込み、海洋生物の生命を脅かしています。SDGsへの関心の高まりと相まって、使い捨てのパッケージやストロー、レジ袋などの廃止、包装資材を紙に変更するなどの取組が広がっています。
4	改正消費者契約法施行	消費者の恋愛感情を悪用した行為等の契約の取消しや、事業者が自社に有利な責任を決めた規定等の解除条項の無効など、民事ルールが追加された「改正消費者契約法」が、6月15日に施行されました。これによって、消費者トラブルの解決だけでなく未然防止にもつながることが期待されます。
5	食品ロス削減法施行	2019年10月に施行。家庭から出る食品ロスとともに、事業系のロスが多いことがクローズアップされました。1/3ルールや欠品ペナルティー等の課題に対しては、「納品期限の緩和」「賞味期限の年月表示化」「賞味期限の延長」などを推進し改善が図られます。
6	かんぽ生命による不適切販売が発覚	ノルマ達成のための不適切な販売が横行していた実態が発覚し、社会問題となりました。地域密着で高齢者の見方とされている郵便局員が販売を行っていただけに、裏切られた気持ちの消費者も多く、フィデューシャリーデューティの徹底が望まれます。
7	「ゲノム編集食品」に関する届出制度開始	遺伝子の一部を切断することで品種改良された食品について、10月から流通・販売の届出制度が始まりました。この制度は任意で、遺伝子組換え食品のような表示義務や安全性審査もないため、懸念の声もあり、消費者庁や厚労省での議論も続きそうです。
8	「人生100年時代」が話題に	平均寿命の延びによって現実味を帯びてきた「人生100年時代」のワードが至るところで聞かれ、100歳まで生きることを前提とした資産形成の必要性も多く論じられました。人生100年時代を見据えた経済・社会システムの実現が求められています。
9	デジタルプラットフォームへの警戒感強まる	GAFに代表されるデジタルプラットフォームが提供するサービスを、世界中のユーザーが利用。ユーザーはサービスを楽しむ一方で個人のデータをプラットフォームに提供しており、これらの企業が個人情報独占していることへの警戒感が世界各国で強まりました。
10	“サブスク”が台頭	製品やサービスを定額料金を支払うことで利用できるビジネススタイル。ソフトウェア、音楽・動画やゲーム配信、車や住宅にまで広がっています。導入コストが低い、管理の手間がないなどのメリットがある一方で、つついづい契約してしまう消費者も。
番外編	消費者庁10周年を迎える	2009年9月の消費者庁発足から10年。消費者行政の一元化、地方消費者行政の充実と消費生活相談体制の整備、府省庁横断的な消費者行政の一体的推進、消費者市民社会の実現に向けた取組みなど、多くの成果が挙げられました。

今を調べて将来を開く 第5回

ADR (裁判外紛争解決手続) の広がりへの展望

NACS消費生活研究所 宮園 由紀代

東日本大震災、熊本地震、北海道地震、各地の豪雨などによる紛争を解決するために、各県の弁護士会が建築士の協力も得ながら災害ADRを実践しています。その中には、住宅のリフォーム工事や賃貸住宅などの消費者紛争もあります。

消費者が消費生活相談機関に相談し、災害ADRの利用に進むことも少なくありません。そのためには、弁護士会と消費生活相談機関の連携が重要となります。効果的な連携を実現するために、弁護士会主催のシンポジウム等へ消費生活相談機関の職員や相談員が参加することや、相談員の研修に、弁護士や建築士が事例紹介を行う等、相互理解を進めています。さらに、話し合いの場として行政機関の部屋を無償で利用するケースもあります。

2019年9月に開催された全国弁護士会ADRセンター連絡協議会では、ADRの成果として、看取り、当事者が協働して解決内容を探る、合意文書に謝罪の言葉が入る、話し合いの時に出来た新たな事実が解決に結びつくポイントとなること等が挙げられていました。これらに加えて、消費生活相談機関との連携では、ADR手続開始後も消費生活相談員が相談者の話を聴き、問題の理解や相談者の心の安定などを促進し、消費者をエンパワーすることもできます。多くの消費者ADRと消費者をつなげ、それぞれの機関の強みを活かしながら紛争解決を支援する効果は大きく、消費者ADRが広がりを見せる中、コーディネーターとしての専門性もまた、NACS会員に期待されることであると考えます。