

# 山田昭典

## 国民生活センター理事長に聞く

### 変容する消費社会にどう向き合うか

プロフィール やまだ あきのり  
1981年公正取引委員会事務局入局。さまざまな役職を歴任(この間、2003年～2010年まで実践女子大学生生活科学部非常勤講師)。2017年公正取引委員会事務総長。2020年独立行政法人国民生活センター理事長(現職)

インタビュー  
ACAP理事長  
村井正素

消費者を取り巻く社会環境が大きく変容する今、国民生活センターの山田昭典理事長を訪ね、喫緊の課題や今後の消費者相談の在り方についてお聞きした。

(2021年11月4日収録)

### 消費者・行政・事業者をつなぐプラットフォーム

**村井理事長** ACAPには、消費者関連部門に着任したばかりの会員もおります。改めて、国民生活センターの果たす役割についてご紹介いただけますか。

**山田理事長** 国民生活センターは1970年に設立され、50年以上の歴史があります。1970年代という豊かさの背後に公害問題や消費者問題が広がった時代で、そうした中で誕生しました。当センターが担う業務は多岐にわたりますが、1つは消費者が抱えるトラブル相談への対応で、これが業務の中心です。また、商品自体の問題が疑われる場合に、商品の検査やテストを行う、集めた情報を管理・分析し、発信するといった業務も重要です。「こうした問題が多発している」といった情報は、消費者だけではなく、事業者にも有益ですし、消費者相談や消費者啓発を行っている相談員にも役立つ情報です。行政機関にとっても、今後の消費者政策の展開を左右する貴重な情報源です。私どもは、消費者・行政・事業者をつなぐプラットフォーム的な役割があると考えています。



国民生活センター東京事務所は品川駅徒歩5分。緩やかな「ざくろ坂」を少し上った右手に立つ

**村井** 最初に、相談に関する業務について具体的にお聞かせいただけますか。

**山田** 「相談が中心」と申しましたが、国民生活センターは、各地の消費生活センター等の相談業務のバックアップをすることを基本としています。各地の消費生活センター等に寄せられる相談は、年間90万件超。この中で、消費生活センターでは対応が難しい消費者トラブル等について、相談員の方々から相談を受け付けています。消費生活センターの休日や災害時等に、



消費者トラブルを、取りこぼさずにくい上げたいと語る山田理事長

国民生活センターで相談を受けるというバックアップ的な役割もごさいます。

**村井** 絶え間のない相談対応を支えておられるんですね。これだけ多くの相談をどう集約されていますか。

**山田** 全国の消費生活センター、行政機関等をオンラインでつないで相談情報を記録・収集・分析するPIO-NETというシステムを活用しています。相談発生からできるだけ短時間で登録することで、今起きている問題を分析できます。PIO-NETに集まってくる情報の中で、「こういうことが問題になりつつある」ということをキャッチして、速やかに情報提供を行っています。

**村井** 最近はどのような内容が多いのでしょうか。

**山田** インターネット通販を巡るトラブルの他、水回りや鍵の修理といった家の緊急事態に絡むサービス、サブスクリプションサービス(定められた料金を定期的に支払うことにより一定期間、商品やサービスを利用できるサービス)の解約や請求を巡るトラブル等が多いです。その他、海外から購入した商品やサービス等、越境取引のトラブル相談も受け付けています。また、コロナの影響で一時的に激減しましたが、訪日観光客が受けた消費者トラブルにもホットラインで相談にあたっています。ホームページの対応言語も7つまで増やし、利便性向上を図っています。「国民生活センター」という名称からはちょっと意外と思われるかもしれませんが、

### 取り組むべき喫緊の課題とは

**村井** とても大切なお取り組みと感じます。お話にありました海外からの観光客の増加やデジタル化の進展等、社会環境が急速に変化していく中で、消費社会も変容しています。国民生活センターとして喫緊の課題と捉えられているのは、どのようなことでしょうか。

**山田** 3つあると考えています。1つ目はデジタル化への対応、2つ目は国際化への対応、3つ目は緊急事態への即応です。中でもデジタル化への対応はかなり急務です。また、足元で注意を要する課題をあげて申し上げると、やはり新型コロナウイルス関連の問題です。在宅時間が長くなり、通信販売やオンライン取引に対する転ばぬ先の杖の注意喚起が大事です。コロナ関連の給付金やワクチン接種に絡んだ詐欺等は、関係機関とも情報共有しています。今後、緊急事態が起きた時に発生する諸問題には、迅速な対応と芽のうちに摘む即応性が求められます。また、

2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられます。これにより18歳や19歳の人は未成年者取消権が使えなくなります。高校を卒業したタイミングで起こり得るトラブル、例えばエステティックサービスや美容医療サービスといった美容関係、投資やマルチ商法等のお金に絡むトラブル等、若者が巻き込まれやすいトラブルへの継続的な注意喚起が必要です。

## 企業に望むこと、求められること

**村井** トラブルに巻き込まれない自立した消費者を育成するために、どのような働きかけをされていますか。

**山田** 消費者へさまざまな注意喚起や情報発信を行っています。ぜひ積極的にアクセスしていただき、「何か変だな」、「こんなうまい話があるのか」と一瞬、立ち止まる心掛けが大切です。

**村井** 企業に望むことはございますか。

**山田** 自治体の啓発活動や学校への出前授業等、企業の皆さまには今後も一層のサポートをお願いしたいと思います。また日常的には、消費者の目線で製品、サービスに関する的確な情報を提供していただくことが肝要です。「賢い消費者」も、誤った情報に基づいて判断すれば、正しい選択はできません。消費者対応に関して、企業を善良な企業とそうでない企業、その中間層に分けるとすれば、中間層を善良な企業にいかにか引き上げていくかが重要ではないでしょうか。消費者の目だけではなく、事業者同士で「こんなやり方をしていたら、業界全体の信頼を失ってしまう」等、牽制し合い、互いに高めていける関係性を構築することも大事です。

**村井** ACAPが目指す方向性も、消費者に適切な情報を提供し、双方向のコミュニケーションを一層深めることにより、「消費者と事業者の共創」を実現していくことです。志を同じくする会員をさらに増やすことが、社会全体をより良くすることにつながるものと考えています。

## 今後の消費生活相談の展望

**村井** パンデミックを経験し、社会環境が急速に変化を遂げました。今後の消費生活相談の在り方や展望についてお聞かせいただけますか。

**山田** まず、相談の間口を広げることが重要な課題です。そのためには、消費生活相談の仕組み全体の見直し、特にデジタル化に向けた見直しが必要になっていると考えています。消費者庁と共に、新たな消費生活相談のシステム作りに向けて作業を開始しているところです。従来は電話や対面での相談に加えて、メール等による対応も視野に入れ、時間帯を気にせず相談ができる仕組みを導入する方向で検討しています。定型的な問い合わせはチャットボットや

Q&Aを見て解決していただくことで、相談員は直接対応が必要な難しい案件に丁寧に向き合うことができます。また、より迅速にさまざまな分析ができるデータの仕組みに変えていくことで、的確に消費者行政へ反映できるのではないかと思います。



共に持続可能な社会の実現に向けて活動していくことを確認した

## 消費者志向経営と持続可能な社会

**村井** ACAPでは、消費者志向経営を推進しています。その活動の1つに「消費者志向活動表彰」があります。山田理事長には、昨年度より選考委員長をお務めいただいています。消費者志向活動表彰の意義をどのようにお考えですか。

**山田** 選考委員として、たくさんの資料を拝見しましたが、驚きも含めて非常に新鮮な経験をさせていただきました。消費者、地域住民との接点を大事にし、一緒になって活動をして何かを創っていく。企業規模、業種に関わらず、こうした活動を持続的にやっている企業がこんなにあるのかと感慨深く感じました。より多くの方々に積極的にご応募いただきたいと思います。また、この表彰制度が企業の善良な活動をより広く、深く進めていく推進力になるものと思います。

**村井** 最後に ACAPへの期待をお聞かせください。

**山田** 社会にとって重要な活動を長きにわたり推進されていることに、ACAPおよびその会員の皆さまに敬意を表します。交流会等で消費生活相談の現場との接点を大事にいただいています。今後もそうした場を通じて、企業と消費者とのより良い関係にお力添えできればと思います。企業が利潤を追求するのは当然ですが、社会全体の持続可能性を考えると、単に合法というだけではなく、ガバナンスやコンプライアンスを遵守した事業活動をしていただくことが大事です。その点で ACAPの活動は非常に重要だと思います。持続可能な企業活動とは、一時的な利益追求だけではなく、より中長期の社会的整合性が求められ、その結果、社会全体の持続性にもつながります。より多くの企業が ACAPの趣旨に賛同し、活動が広まっていくことが、企業、消費者、行政にとっても、すべからく良い方向につながっていくものと思います。