

○**笠井委員** 日本共産党の笠井亮です。

きょうは、原参考人、郷原参考人、お忙しいところ、それぞれの御意見を拝聴しまして、ありがとうございました。

私も、伺っていながら、ぜひ質問にと思ったこと、既にかなりやられておりますが、重複しない範囲で御質問させていただきます。

まず消費者行政について、それぞれの具体的な事例に即して、判断のおくれなど、どのような問題があったのか、それから法律上も不備があったのか、体制上の問題点があったなど、やはり具体的に検証していくことが大事ななということを非常に感じております。また伺っていても思うんです。また、そうした問題の背景に、先ほどもお話ありました産業優先など、政策上もいかなる問題があったかということもきちっと見ていく必要があるというふうに考えます。

そこで、まず原参考人に伺いますけれども、具体的な問題ということなんですが、先ほどからお触れになってはいらっしゃるんですけども、契約、解約について多くの受講生から苦情が相次いだ英会話教室のNOVAの問題、それからたくさんの亡くなる方、死者を出しましたパロマガスの湯沸かし器による中毒事故、それからコンニャクゼリー事故についてなんですが、その三つの事例で結構なんですけれども、それぞれどのような行政の対応の問題点があったというふうに考えていらっしゃるか、お答えいただきたいと思うんですが、いかがですか。

◆**原参考人** 具体的にそれぞれの事例なんですけど、NOVA、英会話学校ですけども、駅前留学という形でテレビコマーシャルが登場してきたのが九〇年代の半ばだったんですけど、そのときから、既に消費生活センターには苦情が寄せられてきておりました。

どういうことが起きていたかというと、駅前留学だということで、みんなが勤め帰りに英会話をちょっと勉強しようというふうに思って、契約をして、そして予約をとろうと思うと、みんな、例えば金曜日の夕方とか木曜日の夕方に殺到するので、予約がとれない。そうすると、三週間後ぐらいになってしまう。だけれども、その時点で三年分ぐらいのチケットを購入しているものだから、とてもこれはやれないということで、解約をしたいというふうに思うんですが、解約をしたいと思ったとき、その当時、契約書の中には解約の条項はなかったんですね。

まずそのこと自体が問題だったんですが、ただ、どうしても解約をしたいというときには応じてくれるんですが、異様に高い解約損料を取ることがあって、これがまた苦情になって消費生活センターに寄せられていた。

私はちょうどそのとき東京都の被害救済委員会の委員をしておりましたので、二十人の方々の、一種集団訴訟的だったんですけども、ヒアリングをして、そしてNOVAと実際にお話し合いをさせていただきました。やはり解約損料の計算方法が、高くなるんです

ね、これはおかしいということとその当時お話を申し上げて、被害救済委員会もその結論として、NOVAもそれで了承したんです。

そのこと自体は経産にもお伝えしてあったんですが、その経済産業省がなかなか動いてくれなかったというのが今回の案件で、ですから、相談員泣かせというふうによく言われていて、解決が非常に困難だったということなんです。

二〇〇〇年になって、今度はピンクのNOVAウサギが登場してきて同じようなパターンでやったものですから、また同じように苦情が上がってくるということ、経産省がなかなか動かなかったということです。それがNOVAの場合です。

それから、パロマガスの湯沸かし器の事故なんですけど、これは今訴訟を起こされていて、二十一人目の死者の方で本当にお気の毒なんですけれども。実は私は、このパロマガス湯沸かし器、パロマに、九三年か四年に名古屋の工場にお伺いしております。リコールについて調査を生協総研から研究助成を得てやっておりまして、四十社調査をいたしまして、そのうち五社ヒアリングに伺って、そのうちの一つがパロマでした。

パロマにお伺いしたときに、担当者の方が、自分のところに情報が集まってきていないのが非常に不安だというふうなお話をなさったのが非常に私は印象的です。やはりそれは、ガス湯沸かし器というのは、自分はメーカーだ、でも設置をするところもあるし、それから修理をするところもあるし、そしてガスを供給しているところもある。それから全国各地ですよ。自分のところに情報が全部入ってきていないというのが非常に不安だというふうにおっしゃられたことが、やはり私は、今回の事件、事故にもあらわれているというふうに思って、もっと早く手を打つことはできたと思っております。

それから、コンニャクゼリーについてですが、コンニャクゼリーも九〇年代の半ばに新発売ということで発売をされました。すぐに死亡事故が起きて、二人お子さんが亡くなられて、その後二人お年寄りの方が亡くなられて、そしてその後また二人お子さんが亡くなられたんですね。

ちょうどちは同じぐらいの男の子がいたので、大変気になって、農林水産省にも連絡をして、そしてお話をした。新製品の失敗なんだから、今だったら市場からなくなってもみんな、本当に人が一人亡くなれば、どんな製品であれ、やはり立ちどまって考えますよね。ですから、半年の間にそういうふうにかくさん死亡事故が起きるわけだから、これは新製品の失敗として市場から撤退したらどうかというふうにお話をしたんですが、農水省の担当は、今中小企業はこれで活路を見出したときだからそれはできないと。ですから、形状の改善と警告表示だけで、申しわけないけれども、そういう措置をとらせていただきたいというお話をなさったということです。

でも、それが、やはり二〇〇〇年明けてまた事故が起きていたということです。この間にも国民生活センターは注意情報を出してございましたけれども、ほとんどの人の目に触れることがなかったということです。

これが、消費者庁というようなものができて、一元的に、本当に消費者に提供したい情

報ですとか、それから事故情報で早くに公表すべきものの公表がされれば、私はこれほどの悲しい事故というのは、今後は本当に防いでいきたいというふうに考えております。

以上です。

**○笠井委員** ありがとうございます。

あと、具体的事例の問題ですけれども、先ほどからはさま、すき間という問題がありましたが、原参考人が書かれたものの中にも、例えば、携帯電話の電池の規格づくりという問題だとか、それから地デジ放送の問題もこういう問題としては取り上げられていると思うんですが、端的に、どんな問題意識を持っていらっしゃるか、どんなふうな問題というふうに思っているか伺いたいと思うんですが、どうでしょうか。

**◆原参考人** 情報通信の分野は私も不案内なんですけど、不案内ということは、やはりそれだけいろいろと相談とか困った事例とかというのがあるということなんです。やはり、これほどの情報通信の進展している部分に消費者が追いついていないということはあると思います。

先ほどの電池の話は、情報通信は一応総務省が所管をしておりますけれども、電池のようなものの規格は経済産業省の規格になりますので、両方で合意をして規格づくりへ入っていかなくちゃいけない。こういった総務省と経済産業省の間でいろいろ絡んでくる幾つかの問題、これは、取引とか契約のルールについても同様な困った案件というものが生じてきております。

それから、地上デジタルについては、これは二〇一一年の七月でしたよね。随分コマーシャルをされるようにもなりましたけれども、いつ、いかなる、どのような経緯で決まったかなというのはやや不透明な感じもあります。

それで、今、随分宣伝はしておられますけれども、本当に個々の消費者のところまで情報が行き渡っているかどうかということについてはまだ懸念をしているところで、これも、二〇一一年、二年後ですけれども、またかなり大きな消費者問題になってくる。それから、廃棄の問題も出てきますから、廃棄物とすると環境省関連ですね、環境問題のところ、廃棄物の関連のところもかかわってくるというふうに思います。

**○笠井委員** 食の安心、安全の問題を伺っていきたい、これは両参考人にと思っているんですが、まず、原参考人に伺います。

これは、やはり消費者にとっては関心の非常に高い問題であり、当然だと思うんですが、米で見ますと、例えば米の輸入というのは消費者にとって必要なのかという問題とか、それから、食料自給率が低いままでいいのか、これを高めていく必要があるのかなど、やはり消費者問題と農政のあり方というのは密接に関連しているというふうに思うんです。

そういう意味で、農政の転換というのがやはり必要じゃないかというふうに考えるんですけれども、その点は、原参考人はどういうふうにお考えでしょうか。

◆**原参考人** 食の問題とか農業の問題ですけれども、消費者団体に最も関心があるテーマは何ですかという調査をすると、食の問題と環境の問題、両方がトップで上がってくるんですね。製品事故というのは本当に突発的にひどい被害を生じますけれども、食べるということは毎日だれもがやっていることなので、やはり食の表示とか安全については消費者の関心は最も高いというふうに思っていた方がいいと思います。

それから、米の輸入については、ミニマムアクセス米ということで今輸入していて、これがカビで汚染をされていたということなのですが、最初に輸入が始まったあたりは消費者団体の中では結構反対があって、日本の自給率がこんなに下がっているのに、下げてまで何で輸入するんだとかというような話もちろん消費者団体の中ではありまして、国際的な場に行くと、国際派を自称される方々からは、日本の消費者は何を考えているんだというような言われ方をしたというふうなこともありました。

やはり食は、農業もですけれども、大変基本だというふうに私は思っておりますし、私自身も農家の娘なので、今の農村の状況、それから農業の状況、食の自給の問題というのは、国民として、消費者としてでもありますけれども、大きな課題だというふうには考えております。消費者問題としても大きいと思います。

○**笠井委員** ありがとうございます。

郷原参考人に伺います。

参考人が書かれた「食の不祥事を考える」という中で、「食品業界のコンプライアンスを考えるには、食品業界に対する社会の要請とは何かを考え、常に見直していくことから始めなければならない。」というふうに言われておられるんですけども、この指摘にかかわってなんですが、郷原参考人は、食品業界に対する社会の要請というのはどのようなものだというふうにお考えになっていらっしゃるのでしょうか。

◆**郷原参考人** まず第一に、食の安全の確保です。絶対に健康被害を生じない、これはもう当然最も重要な社会の要請だと思います。その次に、消費者に対して、その商品の質、品質、価値についての正しい情報を提供するということが求められているんだと思います。

ただ、ここのところは相対的なものですし、イメージにも非常に左右されるものなので、非常に難しいわけですね。例えば、賞味期限、消費期限という形で食品の品質が表示できている、十分に表現できているかといったら全然そうではなくて、そのギャップが当然生じてきます。そういった問題を乗り越えて、どうやって消費者に必要な情報を、とりわけ食品表示を中心にして情報を提供していくのかというのが二番目の社会の要請の問題であると思います。

そしてもう一つは、三番目は、やはり限られた資源である食品ですから、有効に、大切に、効率的に生産し、消費、流通させていくということが食品企業に対する社会の要請でもあると思います。

その三つの社会の要請をバランスよく満たしていけないといけないというのが食品企業

の真のコンプライアンスではないかと思えます。

これまでいろいろな食品不祥事において、どうも問題の本質が見きわめられないまま、マスメディアが問題を単純化して、企業に対する単純なバッシングが生じたり、消費者が大変な誤解をしたりということがあったのは、やはり、そのコンプライアンスの本質がとらえられていなかったという面があるんじゃないかというふうに私は思っております。

**○笠井委員** 関連してなんですけれども、今伺った三つの社会の要請をバランスよくというお話なんです、そうしますと、それを常に見直していくことから始めるという点でいいですと、一方では、コンプライアンス、そして定められた法令、規則というのが社会の要請に見合っていないということもやはり含意されているのかなというふうに受けとめるんですけれども、その点はどうかということ。そして、行政の側での要因、あるいは対策についての参考人の御意見はいかがでしょうか。

**◆郷原参考人** 最初の質問は、済みません。

**○笠井委員** 一方で、常に見直すということになりますから、つまり、コンプライアンス、定められた法令、規則が社会の要請に見合っていないということが含意されているんじゃないか、そういう点はどうかということと、行政の側の要因、対策について御意見はどうかということです。

**◆郷原参考人** まず、端的な例が、今、社会の要請の二番目、食品の表示をどうするのかという問題ですね。これは、昔は製造年月日表示だったものが、それが製造年月日を表示しないで、賞味期限、消費期限を表示しろということになったわけですね。これは本当に食品企業に対する社会の要請にぴったり一致しているのかどうかということを考えてみないといけないと思います。そして、それは消費者の要請にかなったものなのかということも考えてみないといけないと思います。

恐らく、いつつくったものかということを知りたいという消費者はたくさんいると思うんですね。企業の方で勝手に設定した賞味期限、消費期限じゃなくて、自分は製造年月日を知りたいという人もいると思うんです。ところが、それがどうも何か行政の方のほかの政策との関係などで、いつの日からか、製造年月日は表示不要ということになった。それがいろいろな問題を生じさせているという面では、一つのギャップの問題ではないかと思えます。

こういう社会の要請と法令との間でギャップが生じてしまうというのは、私は避けられないと思うんですね。世の中がここまで急激に変化をしていけば、当然そのギャップは生じてくるわけですから、それを常に見直す努力をしていかないといけない。

二番目の質問であります行政に求められる対応というのは、まさにその部分を、世の中のニーズ、そして消費者のニーズにこたえて常に見直していく姿勢ですし、そういう意味で、もう一つ重要なことは、そういう真のコンプライアンスを行政としてバックアップ

していく政策をとっていくことじゃないかと思います。

農政という面では、農水省の行政というふうに広くとらえますと、農業政策よりも、むしろ私は、食品企業に対する行政として本当のコンプライアンスを支援していくという農水省の行政がこれから重要になっていくんだと思いますし、それは広い意味での消費者問題を担当する官庁にも言えることじゃないかと思います。

**○笠井委員** ありがとうございます。

今度は、原参考人に伺いたいんです。

金融被害にかかわって、その契機として、規制緩和による自由化ということも先ほどおっしゃったと思うんですが、その規制緩和と消費者問題の関連について、金融の問題も先ほど議論がありましたが、その他の問題での事例でもしお気づきの点があれば、あるいは問題意識を持っていらっしゃる点があれば御指摘いただければと思うんですが、いかがでしょうか。

**◆原参考人** 規制緩和と消費者問題についてということになると、またこれだけで相当延々と話になって……。

一九八五年に、中曽根総理だったときに、日本でも本格的な規制緩和ということで、そのときにいろいろな消費者安全に関するものについては規格基準を決めて、安全基準を決めて規制をしていく、表示もきちんと項目を決めて規制をしていくというような形だったんですけども、それから事後ルールの整備へ。これからは事後ルールを充実させて、事後ルールを働かせることによって安全な製品が出るとか、それから取引も適正にされるということで、製造物責任法を制定したり、消費者契約法の制定、金融商品販売法の制定というふうにやってまいりましたけれども、この事後ルールがまだ完全には機能はしていませんよね。

これは使おうと思わないと機能しないので、事前の規制よりはややこちら側の行動が要るというところでなかなか難しいかなというふうに思っていて、そのいろいろなほころびが二十一世紀になってから出てきたかなというふうに思っていて、端的には、やはり金融分野が一番大きく感じる場所ではあります。

金融商品の多様化だけではなくて、いろいろなところで販売ができるようになったというところがありますので、ここは大変いろいろなトラブルが出てきたというふうに思いますし、それから、今、日本は統一消費者信用法制がないのですけれども、これも、住宅ローンは銀行法にあり、そして割賦販売法は経産省にありというような形なので、クレジットによる取引というあたりも新しい進展の中では被害としてあったというふうに思っています。

ですから、事後ルールの整備で進んできたこれまでの消費者行政、消費者政策の姿を、また今、もう一回考え直さなければいけないところに来ているというところにはあると思います。

**○笠井委員** 最後の質問ですが、法案にかかわってなんですけれども、法案については、やはり国民の多くが望んでいる消費者行政の強化、一元化という方向に向けて、これは各会派の知恵を本当に出し合って、そして国民にとってよりよい、実効性があるものということで仕上げるのが大事だと私たちは思っているんです。

そこで、原参考人に一問だけなんですけど、消費者庁関連法案について、参考人が、消費者庁を消費者主役で動く組織にするポイントということで、一つは分析の機能の問題と、それから権限の問題と消費者政策委員会の話ということで主張されておっしゃっていると思うんですけども、先ほど政策委員会のお話がありました。そして、権限の問題もあるんですけど、確実に迅速に情報を一元化して集めて分析する機能がまず必要だというお考えだというふうに承知しているんですけど、分析には商品テストの充実だとか消費者の目が欠かせないということだと思えます。

そのために、法案に対する具体的な提案とか、あるいはこういう点が特に大事だとかということで感じていらっしゃる点があれば伺いたいと思うんですけど、最後にいかがでしょうか。

**◆原参考人** 実際に法案を読むと大変簡単な条文で、そんなにたくさん条文があるわけでもないんで、実際にはこれをどういうふうに活用していく、運用していくかというのが大きなポイントです。

仕組みをどうつくっていくかということも大きなポイントで、事故情報については、今並行して、国民生活審議会の中に消費者安全検討委員会という専門委員会を設けておまして、事故情報を一元的に集めて分析する仕組みを検討中です。ですから、この法案の作業と並行して、そういった仕組みづくりのところも検討を進めているというところになります。

先ほど郷原参考人のところから出ておりました事故情報の扱いについてなんですけれども、確かに消費生活用製品安全法に基づく重大事故について消費者庁に情報が来ますけれども、瞬時に経済産業省も持って、原因究明機関と、原因究明機関になりますということも幾つもリストアップされておりますので、一緒に作業に入ることになるというふうに思っております。その制度設計も今並行してやっているというところなんです。

**○笠井委員** 終わります。ありがとうございました。