

## 理事会論議は正直、むずかしかった

私が理事を務めたのは、2007～2014年でした。この間、2007年に消費者団体訴訟制度が施行され、契約に問題のある事案に対して事業者への申し入れ活動が始まりました。申し入れ・交渉を通じて改善が見られない件について、2010年に初めて制度を活用した差止訴訟が行われました。また、消費者がこうむった被害を実際に取り戻す「集団的消費者被害回復制度」の実現に向けて取り組みが広がった時期です。

当時、消費者機構日本（以下、COJ）ではまず、消費者相談などで集められた事案から課題を整理し、問題があると思われる事業者に対して、契約内容について質問したり改善を求めたりする申し入れを行いました。このため、理事会では、申し入れ文書の検討や確認を行いました。現行契約の何が問題なのか、法律のどの部分に該当する問題かなどを、法律専門家とともに論議するのですが、法律用語・文体や文書の形式に慣れず、また、専門家のみなさんが論議している中身は難しく、理事として、どう論議に参加すればいいのか悩んだことを記憶しています。

同時に、COJのミッション実現のために理事のみなさんと思いを共有し検討を続けた貴重な時間だったとも考えています。消費者一人一人は小さな存在で、多くの情報や資源を持つ事業者と対等な立場に立つことは不可能です。その力の非対称性を解決していこうという思いは、COJ関係者の共通の願いでした。法律専門家、消費者相談にあたるみなさん、そして、私のような消費者の代表で構成される理事会で、それぞれの知識・経験を活かして検討を進めました。地味ではありますが、こういった取り組みを重ねることが現在の訴訟活動の基盤になったと思います。

また、当時はまだまだCOJの活動が社会に知られていませんでした。消費者被害に対して訴訟が行われ、その結果、問題が認められて実際に被害が保証されるのであれば、マスコミもとりあげ、制度のメリットや効果がわかりやすく世間に伝えられたと思いますが、私が理事を務めた期間は、申し入れプロセスで改善される事案が多く、また、被害回復が制度として実現していなかったため、メディアで取り上げられることもまれでした。生協から理事に入っていた私としては、消費者被害の実態や消費者団体訴訟や被害回復の制度を生協の関係者にまず知ってもらうことが課題だと思っていました。イラストでわかりやすく事例を伝えるリーフレットを作成し、各地の生協や消団連のみなさんと一緒に学習会などを通じてお知らせしていきました。2010年、全国消団連で開催したシンポジウムでは、東京の生協の仲間がわかりやすく寸劇を作ってくれて、楽しく学べたのは印象的でした。

さまざまなかたちの消費者被害がますます大きくなる今、COJ など適格消費者団体が、消費者被害の実態を世に示し、事業者の不当な行為を防止し、生じてしまった被害を回復するという仕組みはますます重要性を増していると思います。社会の認知度を高めながら引き続き活動を重ねていくことを期待しています。(2026年5月)



元日本生活協同組合連合会  
執行役員・組織推進本部長  
山内 明子