

行政分野にも双方向 コミュニケーションを！

近畿管区行政評価局行政苦情救済推進会議座長
弁護士

弁護士

藪野 恒明



本年1月に中国湖北省武漢市で発生したとされる新型コロナウイルスによる肺炎は、瞬く間に全世界に蔓延し、日々多くの人々の生命を奪うとともに、世界各国の政治・経済・社会・文化活動に深刻な影響を及ぼしています。私ども一市民にとっては、日常生活において感染を防ぐ工夫を重ねつつも、我が国を始め各国の政府・自治体や医療機関の懸命の防御活動をはらはらしながら見守るほかありません。本誌が発行される5月の頃には、これらの諸活動が奏功して流行が終息に向かっていくことを願うのみです。

この間に罹患された方には、一日も早い快復をお祈りいたしますとともに、亡くなられた方に謹んで哀悼の意を表したいと存じます。

私は、若いときから、弁護士としての日常業務を遂行する傍ら、弁護士会や自治体の消費者保護関連委員会の委員として、また個々の消費者被害事件の弁護団活動を通じて、ライフワークとして消費者保護や被害救済の活動を続けてきました。これは益々複雑になる消費構造の中で経済的弱者を護るという活動です。その一環として、現在NPO法人消費者支援機構

関西(略称KCS)の活動に参与しています。KCSは、内閣総理大臣の認定を得て、一般消費者に代わって事業者の違法・不当な勧誘行為や契約条項を差し止め、また事業者の違法・不当な行為による財産的被害を消費者に代わって集団的に回復する訴訟を提起することができるといわれる訴権団体です。現在このような適格消費者団体は全国に21団体が組織されており(ただし、差し止め請求訴訟だけでなく、KCSのように被害回復請求訴訟まで提起できる特定適格消費者団体は3団体です)、各地で活動の成果を上げています。

その中にあるKCsは、単に団体訴権を行使する活動だけでなく、事業者と消費者の真の相互理解を目指して「双方向コミュニケーション研究会」というユニークな活動を継続してきています。団体訴権の行使は、消費者被害の発生を前提とした、事業者とのいわば対立的な関係に立った活動ですが、「双方向コミュニケーション研究会」は、一言で表現すると、消費者と事業者の相互理解と協働関係を目指す活動といえます。これは、消費者と事業者双方にとって真に長期的な利益をもたらす「安全・安心で良質な市場(社会)」を築くことを目指して10年前に始められた活動で、その実現のためには消費者と事業者が双方向のコミュニケーションをとって互いを理解し、良質な市場を創るという共通の目標を実現するために協働できる関係になることが不可欠である、という考えのもとで実践や研究が続けられています。具体的には、消費者と事業者が参加して少人数対面型で対話を行う「実践の場」やセミナーを

KCsが運営して開催し、例えば事業者の環境配慮への取り組みやホームページ・パンフレットの内容などを素材に、事業者はその取組内容や意図を語り、消費者はそれに対して問題点の指摘や消費者からの見え方を語り合います。事業者は、消費者の意見から、自分たちだけでは発見できない消費者の生活実態や意識に気づき、一方消費者は、対話を通して、日頃見えない事業者の姿勢や情報に接し、またその努力や悩みに接することになります。こうして相互の理解が深まり、事業者と消費者の間の信頼関係の構築、あるいは事業者による消費者志向経営の実践につながることを期待されます。

双方向コミュニケーションによる相互理解の推進という視点には、行政相談・苦情救済の場でも有用であると考えます。益々複雑になりまた肥大化する行政において、適切だと考えて行われる行政施策や行政サービスについて、行政側はその対象となる市民、行政サービスを利用する市民の利便や要求

を十分に把握できておらず、また一方市民は行政側の施策やサービス提供の仕組みや意図を知らないところから行政苦情が生じることが多いのではないのでしょうか。どの機関もしくは団体がその試みを担うのかの問題はありますが、具体的な行政施策や行政サービス、あるいは行政苦情が生じた事例を素材にして、行政側と市民が上記のKCsの実践セミナーのように対話を交わすことによって、行政側は市民から求められているより上質な施策や行政サービスのあり方を知って、施策やサービスの質を向上させることができます。また、市民は行政施策やサービスの仕組みや意図、その努力や限界を知ることで、それらに対する満足度が上がり、また無理な苦情を申し立てることもなくなるでしょう。

こうして得た相互理解の実践事例を積み重ねることによって、行政施策やサービスの質がより向上し、その対象でありまた利用者である市民の満足度が高まることを強く期待するものです。