

追加的検討事項（消費者庁の役割について）

1 通報、通報対応に関する意見・苦情等の一元窓口

(1) 第1次報告書で示された検討の方向性

ア 通報に関して

既存の行政機関を活用し、処分等の権限を有する行政機関の他にも外部通報を受け付ける体制を整備して、通報事案の進捗状況を把握すること等により、通報対応状況の透明性の向上を図ることが適当である。

こうした観点から、消費者庁が果たすべき役割について、検討を進めるべきである。

具体的には、

- ・各府省庁の窓口のほか、消費者庁に通報受付窓口を設置して、消費者庁が通報を受理し、受理した通報を調査・処分権限等を有する各府省庁に振り分け、各省庁において通報事案の調査を実施する。その上で、消費者庁が通報者からの申立てに応じて各行政機関に通報の対応状況について報告を求める等のモニタリングをする仕組み

・(略)

等について、法の改正も含めて検討すべきである。

(第1次報告書 26～27 頁)

イ 通報対応に関する意見・苦情等について

消費者庁において各行政機関の通報対応に係る意見・苦情等の申出を受け付け、当該行政機関の通報対応状況を調査・確認した上で、適切な通報対応を促すことが適当である。

(第1次報告書 27 頁)

(2) 現行制度における参考例

○公益通報者保護制度相談ダイヤル

- ・消費者庁に設置
- ・相談員 1 名（複数の相談員が日替わりで対応）
- ・公益通報者保護法に関する相談、各種ガイドラインに関する相談、通報先（処分権限を有する行政機関）に関する相談等、制度に関する相談の受付（個別事案に関する相談は対象外）
- ・平成 18 年度から平成 27 年度までに 10,725 件の相談（上記相談対象に当たらない、個別事案に関する相談の聴取等も含む）

	相談件数	相談主体別						
		行政機関 職員	事業者	労働者	一般 国民	弁護士 等	不明	その他
合計 (注1)								
件数	10725	2674	1920	2261	2838	175	656	201
		相談内容別(重複あり)(注2)						
		法律解釈	行政機関 ガイドライン	民間事業者 ガイドライン	教示先 関係	その他 (注3)	制度 以外 (注3)	
		2743	878	523	1588	2966	2944	

注1：平成18年度から平成27年度までの集計

注2：1件の相談で内容が多岐にわたる場合は、各項目でカウント

注3：「その他」は、通報制度に関するもので、法律・ガイドライン解釈・教示先関係の相談以外のものを集計

「制度以外」は、通報制度に関連しないものを集計

○行政相談¹

- ・国の行政全般についての苦情等を幅広く受付²
- ・寄せられた意見・苦情等をもとに調査等を行い、所管官庁等への意見・苦情等の通知や是正・改善の要請・あっせん（実際の改善事例あり。また、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議への付議を経て、制度の改正にまで至った事例もあり）³
- ・あっせんに当たって、宛先となる機関に対して、とった措置結果等に関して回答を求め、その回答期限も設定する場合あり
- ・全国各地に窓口（全国50箇所の行政評価事務所や、全国約5,000人の行政相談委員）⁴

(3) 検討

ア 通報に関して

- ・受付けに関しては、前記(2)の相談ダイヤルの拡充によって対応することが考えられる。
- ・通報対応状況についてのモニタリングに関しては、所管官庁等の通報対

¹ 総務省設置法第4条第1項第15号（参考2 1頁）

² 参考3 2頁

³ 参考3 5～7頁、9～10頁

⁴ 参考3 3～4頁

応の妨げとならないよう、一定の期間ごとの定期的な報告と、当該案件が終了した際の報告とを組み合わせることが考えられる（当該報告内容を公表するか否かは、通報に関する秘密の保護や被通報者の営業秘密の保護等を考慮して、別途検討する必要がある。）。

⇒ 参議院における消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議⁵を踏まえ、消費者庁において、行政機関への通報の一元的な窓口を設置し、そこで受け付けた通報を所管官庁等に伝えて、当該通報に関する調査・措置を依頼する仕組みを設けることが適当ではないか。

また、所管官庁等に調査・措置を依頼した後も、所管官庁へ通報への対応状況の報告を求める仕組みを設けることが適当ではないか。

なお、上記消費者庁の窓口になされた通報は、所管官庁等に対してなされる通報と同様の要件により、本法に基づく保護を与えることが適当ではないか。

イ 意見・苦情等に関して

- ・寄せられた意見・苦情等をもとに所管官庁等に対して適切な改善要請を行うには、当該意見・苦情等の内容が合理的であるかを調査する必要がある。それには、一定の行政資源が必要であり、改善要請等の適正性を上げようとするれば、その分必要となる行政資源も多くなる。特に調査の要否やその手法の適否にわたる事項に関しては、関係する法令等についての専門性等にも関わり、その合理性の判断が困難な場合も考えられる。
- ・他方で、意見・苦情等の内容が、通報に関する秘密の保持に関するもの等、通報全般に共通する事項であれば、問題となる所管官庁の対応の適否についての判断は、通報内容に固有の専門性を有していなくとも可能な場合もあると考えられる。

⁵ 政府は、消費者庁関連三法の施行に当たり、消費者庁及び消費者委員会の創設が消費者基本法の基本理念を実現し、行政のパラダイム（価値規範）の転換を行うための真の拠点となるものであることにかんがみ、行政の意識改革を図るとともに、次の事項について万全を期すべきである。

一 ないし二十六 （略）

二十七 消費者の利益の擁護及び増進に関する法律の消費者庁の関与の在り方を検討する際には、公益通報の窓口の消費者庁への一元化、表示、取引、安全の分野における横断的な新法の制定を含めた検討を行うこと。

二十八ないし三十四 （略）

- ・ 通報内容が消費者安全法上の「消費者事故等」⁶の発生に関する情報等であれば、消費者安全法に基づき、同法第 38 条第 2 項の要件を満たす場合には、関係行政機関の長等に対して消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供すること、同法第 39 条第 1 項の要件を満たす場合には、消費者被害の発生・拡大防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置の速やかな実施を各省庁（各大臣）等に対して要求すること等も可能であると考えられる⁷。

⇒ 意見・苦情等に関しては、前記アの通報と同様に、消費者庁において一元的に受け付けることとし、消費者庁の有する行政資源の制約においても可能なものについては、意見・苦情等の内容について調査し、所管官庁等に対して適切な改善要請等を行うことが適当ではないか。

2 個別事案に対する調査等の実施

(1) 第 1 次報告書で示された検討の方向性

既存の行政機関を活用し、処分等の権限を有する行政機関の他にも外部通報を受け付ける体制を整備して、通報事案の進捗状況を把握すること等により、通報対応状況の透明性の向上を図ることが適当である。

こうした観点から、消費者庁が果たすべき役割について、検討を進めるべきである。

具体的には、

・ (略)

・ 各府省庁の窓口のほか消費者庁に通報受付窓口を設置することとし、消費者庁が通報を受理した場合には、他の府省庁等が処分等の権限を有する場合であっても、消費者庁が通報事案の調査を実施する仕組み

等について、法の改正も含めて検討するべきである。その際には、他の行政機関が有する権限との関係（権限の競合）、調査権限の内容（調査方法、調査範囲等）、当該通報事案の調査の専門性を踏まえた適性との関係などについて、特に留意した検討を行うべきである。

なお、労働基準監督署への申告制度など、各個別法において通報制度が規定されているものについては、各個別法においてそれぞれ対応すべきものと考えられる。

(第 1 次報告書 26～27 頁)

⁶ 消費者安全法第 2 条第 5 項（参考 2 2 頁）

⁷ 消費者安全法第 38 条及び第 39 条（参考 2 2～3 頁）

(2) 現行制度における参考例

○個人情報保護委員会の勧告・命令⁸

- ・ 行政機関や事業者等、特定個人情報の取扱者に対して、必要な指導・助言や報告徴収・立入検査を行い⁹、番号法に関する違反があった場合には勧告・命令等を行うことがある（ただし、対象は、番号法違反に関する事項についてであり、所管官庁等が有する規制権限の行使に関する事項ではない。）。

○消費者安全調査委員会¹⁰

- ・ 消費生活上の生命・身体被害に係る事故の原因を究明するための調査を行い、被害の発生又は拡大の防止を図る。
- ・ 他の行政機関等によって調査等が行われている場合は、これら調査等の結果の評価を行い、必要に応じて意見を述べ、あるいは調査委員会自ら調査を実施
- ・ 調査や評価の結果に基づいて内閣総理大臣に対し勧告をし、あるいは適時に、消費者被害の発生又は拡大の防止のために講ずべき施策及び措置について、内閣総理大臣及び関係行政機関の長に意見具申
- ・ 同委員会発足から4年間で最終報告までに至った案件は9件

(3) 検討

- ・ 検討会においては、所管官庁が問題となる事案に関して当事者化しているような場合には、所管官庁による十分な調査が期待できない、との意見が出された¹¹。
- ・ 所管官庁の管轄事項について、他の機関が当該規制権限（調査権限を含む。）を発動することについては、関係する法令等についての専門性を有する機関を新たに設立する必要があることや、当該機関と既存の所管官庁との権限行使に関する調整の必要等、行政の肥大化の観点からの懸念が生じるほか、規制権限の迅速な行使の観点からも懸念が生じる。
- ・ ワーキング・グループにおいても、不利益取扱いに対する何らかの行政措置を設ける方向で検討するべきとされたが、その検討に当たっては、他の

⁸ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第34条（参考2-6頁）

⁹ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第35条（参考2-6頁）

¹⁰ 消費者安全調査委員会 HP「消費者安全調査委員会の概要」
<http://www.caa.go.jp/policies/council/csic/about/>

¹¹ 第5回議事録27頁 弁護士委員意見

法令等において設けられている労働行政上の制度との連携についても考慮すべきとされた¹²。

- ・ 通報内容が、生命・身体に関する消費者安全法上の「重大事故等」¹³又は財産に関する消費者安全法上の「多数消費者財産被害事態」¹⁴に関するものである場合であり、かつ、重大生命身体被害若しくは多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がないとき（いわゆるすき間事案のとき）であって、消費者安全法第40条第1項の要件を満たす場合には、直接事業者に対して勧告をすることができ、当該事業者が正当な理由なく当該勧告に係る措置をとらなかった場合には命令を出すことも可能と考えられる¹⁵。また、通報内容が、上記「重大事故等」に関するものであり、かつ、いわゆるすき間事案のときであって、同法第41条第1項の要件を満たす場合には、商品等の譲渡等の禁止・制限をすることも可能であると考えられる¹⁶。そして、同法第45条第1項¹⁷に基づき、上記措置の実施に当たって必要な限度で事業者に対する調査等を行うことも可能であると考えられる。なお、上記調査は、前記1（3）イの、同法第39条に基づいて所管省庁等に措置要求を行う前提として必要な場合等において実施することも排除されるものではない¹⁸。

⇒ 上記消費者安全法に基づく調査等のほかに、消費者庁自らが通報事案の調査を実施する仕組みを導入することについては、慎重に検討すべきではないか。なお、通報内容から所管官庁の関与が疑われる場合には、所管官庁への改善要請等の際に、所管官庁における調査に当たって、問題となる事案に関係している者（その疑いがある者を含む。）に当該事案の調査等を担当させないように要請等することが適当ではないか¹⁹。

¹² ワーキング・グループ報告書 20 頁

¹³ 消費者安全法第2条第7項（参考2 2頁）

¹⁴ 消費者安全法第2条第8項（参考2 2頁）

¹⁵ 消費者安全法第40条（参考2 3～4頁）

¹⁶ 消費者安全法第41条（参考2 4頁）。なお、譲渡等の禁止・制限への違反がある場合には回収等の命令も可能（消費者安全法第42条。参考2 5頁）。

¹⁷ 参考2 5頁

¹⁸ ただし、いわゆるすき間事案以外の事案については、個別法に立入り調査等に関する規定が設けられている場合が多いため、事業者に対して二重の負担をかけないようにするべく、所管官庁等との間で緊密な連携を図る等の工夫が必要と考えられる。

¹⁹ 現行行政機関（外部通報）ガイドライン2（3）③

各行政機関の職員は、自らが関係する通報事案の処理に関与してはならない。

3 通報対応状況・結果の集計・公表

(1) 第1次報告書で示された検討の方向性

消費者庁が、各行政機関の通報対応に係る意見・苦情等の件数、内容、対応状況等を調査・確認し、その結果を公表することにより、各行政機関における行政機関が取り組むべき事項の適切な履行を促すことが適当である。

(第1次報告書 28 頁)

(2) 現行制度における参考例

○行政機関における施行状況調査²⁰

- ・消費者庁において毎年実施・公表。
- ・調査事項は、主に窓口設置に関してのもの。通報対応状況・結果については、通報内容を関連する法律名ごとに分類し、それについて、調査期間ごとの受理件数、是正措置等の総数を集計・公表。

(3) 検討

- ・前記(2)の施行状況調査の調査事項を拡充することで対応することが考えられる。
- ・通報者の氏名を明かさなくとも、通報があったこと自体が分かることで通報者が被通報者に判明してしまう場合があるため、通報事案に関する事実の公表に当たっては、通報に関する秘密の保持に留意する必要がある。
- ・行政機関が取り組むべき事項の適切な履行促進に当たって、通報対応に関する意見・苦情等を利用するのであれば、その方法は、前記1のとおり、当該意見・苦情等に基づく改善要請等を行うのが直截であるが²¹、受け付けた意見・苦情等の集計及びその公表によっても、間接的に上記履行促進を図ることができると考えられる。

⇒ 前記(2)の施行状況調査において、通報に関する秘密保持に十分配慮(通報者に対する事例公表についての同意確認等)した上で、個別事案における具体的な通報対応の内容についても調査・公表する方向で検討することが適当ではないか。

他方、通報対応に関する意見・苦情等の集計・公表については、それによってどの程度行政機関における適切な通報対応の促進につながるか等に留意しつつ、実施する方向で検討することが適当ではないか。

²⁰ 参考4

²¹ ただし、かかる方法について行政資源の制約上の問題点があることは前記1のとおり。