

第9回 参与との意見交換 議事要旨

日時：平成26年7月9日（水）16：00～18：00

場所：消費者庁62会議室

出席者：

〔参与〕 江野 栄、河野 康子、齋藤 雅弘、拝師 徳彦、樋口 恵子、向殿 政男、
山口 範雄

〔消費者庁〕 大臣、長官、次長、川口審議官、河津審議官、岡田審議官、
菅久審議官、総務課長 ほか

主な議題：消費者行政レビュー中間取りまとめ案について

議事概要：

事務方から消費者行政レビュー中間取りまとめ案について説明が行われた後、
参与から以下のような御発言があった。

i) 1. (1) 消費者力の向上をしっかりとサポートするための取組について

- 「消費生活センターの認知度の向上を図る」とあるが、地方の消費生活センターが何をしてくれるかという機能のPRがないと、消費者は消費生活センターの存在は知っていたとしても相談に行かないのではないか。「認知度」の中身も考えるべきである。
- 「身近で頼りになる」というのは、消費者からすれば「そこに行けば自分の問題を解決してもらえる」という見通しが立つことを意味する。事業者への処分・指導権限を行使していくことで消費者の信頼を得ることが必要であり、この視点が欠けているのではないか。
- いくつかの国で導入されている“Do Not Call Registry”制度の導入を、消費者庁においても検討すべきである。
- メディアに対して、正確で分かりやすい資料をプレスリリースする必要がある。省庁のプレスリリース資料は冗長で分かりづらいため、一目見て構造が分かる図表を使った公表を心掛けるべきである。また、メディアに対しては、いくつかの観点（安全、コスト、リスク等）のうち現在ほどの観点が問題になっているのかを示しつつ、全体的な視点を提供する必要がある。
- スマホ対応の消費者庁アプリの導入を検討してはどうか。

ii) 1. (2) 消費者問題の「見える化」について

- 各地方公共団体が重大事故等以外の情報を通知する目的を実感することができていないために、通知件数にばらつきが生じているのではないか。

iii) 2. (3) 地域の現場及び国際対応の強化について

- 地域には、全国の弁護士会など、地元の消費者問題を見ている方々のネットワークができています。このような方々に情報提供を依頼してはどうか。

iv) 3. 専門人材の育成・確保、職場環境の改善について

- テレワークを導入することで子育て中の職員が業務に従事することができれば、消費者庁の注意喚起等の業務において、子供の安全に係る視点を取り入れることができるのではないか。

v) 全体について

- 消費者安全調査委員会に関するレビューも行うべきである。
- 他機関との連携や類型化は実践的であるべき。業種ごとに、その業種について詳しく尋ねることのできる連絡先をまとめておくことが必要である。
さらに、類型化のためにはIT化を進めることが必要である。ある事案が発生した場合、その日のうちにどの機関の誰に連絡を取ればよいかの情報が得られるシステム作りが必要。
また、人的ネットワークの構築のため、一定割合は他機関に出向させる人事交流を行うことが重要である。