

## 第 13 回 参与との意見交換 議事要旨

日時：平成 28 年 3 月 31 日（木）16:00～18:00

場所：中央合同庁舎第 4 号館会議室 7-1

出席者：

[参与] 阿南 久、石戸谷 豊、河野 康子、小早川 光郎、向殿 政男、山口 範雄、吉川 萬理子

[消費者庁] 長官、次長、井内審議官、菅久審議官、吉井審議官、福岡審議官、総務課長 ほか

主な議題：

- (1) 第 3 期消費者基本計画の工程表の改定について
- (2) 最近の消費者行政の動向について

議事概要：

- (1) 議題 1 については、参与から以下のような発言があった。
  - ・電力自由化が 4 月から始まるが、消費者にとっては重要な問題。選択するときの注意点などの基本的なことが消費者に共有されると良い。
  - ・マイナンバーのときにも詐欺が発生したが、電力自由化についても、事案が発生した後から動くのではなく、こういうことが起こり得るということを初めから予測してアクティブに動いた方が良い。
  - ・工程表の改定作業については、プロセスが外部から見て分かるようにする工夫が重要。消費者委員会にも案件としてもらい、各省庁との折衝でこの部分がうまくいかないという点などを、目に見える場で議論してもらうことが必要。最初からまとまっているものではなくて良く、指摘を受けて充実させていくということもある。
  - ・工程表については、5 年間矢印が引いてあるだけという施策も見受けられる。施策を行うに当たっては、いくつかのステップがあり、1 つのステップをいつまでにやるかということを示すことに工程表の意味がある。KPI もそのためにある。KPI に年毎の目標値もほとんどない。もう少し工夫しても良いのではないか。
  - ・各省庁との関係でいえば、“面倒だから” 矢印が 1 本だけというものもあるのではないか。また、重要な施策については工程表とは異なるかもしれないが、目標を更に細分化してはどうか。
  - ・工程表の見直しについては、当初は年明けにパブコメが行われると聞いていた。早めにパブコメを行ってほしい。この情報を早く提供してもらって消費

者の問題としてきちんと考えたい。

- ・工程表の記載のうち、消費者安全調査委員会について、事故調査の件数が申出受付件数に比して少ないのではないか。1件1件をしっかりと調査しているということは分かるが、体制が弱いのではないか。他の省庁との人事交流も考えられる。
- ・先日、消費者庁から、入浴中の事故の注意喚起があったが、非常に良かった。厚生労働省のデータなども使いながらきちんと作られている。色々なところで使わせてもらっている。
- ・事業者に対して、消費者の目線を取り入れるべきと消費者庁から伝えてもらいたい。事業者が当たり前だと思っていることが消費者の当たり前でない場合もある。

(2) 議題2については、参与から以下のような発言があった。

- ・消費者庁は、消費者行政推進基本計画に基づいて設立され、地方の消費者行政の強化が言われているが、まだこれからという段階でありこの目的を忘れてはいけない。地方の消費者を守るとなると、長官が地方への理解を広めることも重要。それをやるために本当に移転して良いのか考える必要がある。
- ・消費者庁は消費者行政の問題を一元化するためにできたが、消費者被害や消費者の多くは都市圏にあり、また、消費者庁は各分野にわたっている問題に即座に対応しなければならない。現場性や即応性を考えると地方にあるのは相応しくないのではないか。
- ・政府機関移転基本方針には、業務は現場に近いところで実施するのが適当とあるが、消費者行政の現場は首都圏が最も近いのではないか。
- ・テレワークについては、行政の状況はプリミティブ。行政全体でどう合理化すればいいかという話であって、消費者庁だけの問題ではない。行政全体として相当な合理化ができるはずである。
- ・“テレワークがあるからやろうと思えばできる”ということであって、地方の消費者行政を強化するのであれば、自治体が強化をするのが筋である。全国の自治体からすれば、連絡を取りやすいのは東京だろう。
- ・徳島県の消費者問題の大会に参加した。首都圏であれば、1000~2000名が集まるが、ホテルの会議室で100名程度のものだった。参加者には「188」や特商法の改正といったことが浸透していないようであり、消費者行政が進んで

いるとはいえない状況に感じられた。

- ・ 執行力の点では、徳島県の特商法の執行は3件のみであり、わかめの偽装も未だに生じている。アクセス面では、飛行機が1時間遅れると、バスの本数も少ないことから、目的の場所へ行けず、2泊3日は覚悟しないときちんとした予定が立たないと感じた。ICTについては、長官がテレビ会議で徳島から参加した会議では、音が飛ぶこともあった。慣れている人がやればできるかもしれないが、消費者庁の場合は、高齢の一般消費者も相手にする場合もあり、うまくいくか疑問である。
- ・ 地方移転についてのグランドデザインが見えない。A省はここ、B省はここ、だから消費者庁はここにあるべき、などがあれば検討する余地があるが、消費者庁だけが移転するという事に疑問が払拭できていない。
- ・ P I O - N E T に登録された相談情報が、業界団体や他省庁とのやり取りを経て初めて役立つものになる。業界団体や他省庁がいるところでないと話が進まない。
- ・ 消費者庁が徳島県に行って地域が活性化するだろうか。新たに産業ができるわけではないのではないのか。徳島県に行くことで消費者行政が後退するのではないのか。
- ・ 中央省庁のうち一番移ってはいけないのが消費者庁ではないか。