

## 第 1 回検討会における委員からのご意見の概要（案）

1. 総論

## （検討にあたっての視点について）

- 予算規模が数十億で人員が 100 人程度という独立行政法人は数多くある。積極的な存在意義を考えるべき。

2. 情報収集及び提供の在り方

## （情報収集及び提供の基本的な視点について）

- 国民生活センターは情報提供機関とされているが、民間のほうが自由に情報提供を行うことができる。消費者のニーズを踏まえて有益な情報を提示しないと、生き残れないのではないか。
- 国民生活センターの一番の資源は情報であり、いかに情報を使いやすく分析して提供するかという点に、最大の存在理由がある。
- 情報の収集だけでなく、その活用の充実をはかることが必要であり、分析体制の充実についても問題提起させていただきたい。

## （PIO-NET システムの運用について）

- PIO-NET 情報については、送信に 50 日以上もかかっており、日数がかかりすぎではないか。
- PIO-NET 情報は、行政処分の参考となりうるため、迅速化だけでなく内容の充実を図っていく必要がある。
- PIO-NET については、事業者の対応や工夫についての情報が入っていないようだが、入れていくことはできないか。

## （危害・危険情報の収集について）

- 新たに危害情報室が設置されたとのことだが、国民生活センターが消費者対応に前向きな事業者からの相談を受け付けることはできないか。

### 3. ADR 機能の在り方

#### (ADR 機能の必要性)

- 事故情報の収集・活用、商品テスト等さまざまな課題がある中で、なぜ ADR をとりあげて議論を行うことになったのか。
- 一般論として、国民生活センター及び消費生活センターが行政型 ADR 機関としての機能を持つことは望ましい。その理由としては、①消費者紛争は少額多数被害という性質上、民間 ADR 機関にはなじまない、②消費者と事業者交渉力の格差がある、③国民生活センター及び消費生活センターは知名度があり中立性の高い機関であると考えられていることがある。
- 消費生活相談やその延長としての苦情処理委員会は、消費者と事業者の格差を埋めるためのものであり、いわゆる ADR とはいえないのではないか。
- 英国では金融分野で行政型に近い ADR が大いに機能しており、消費者紛争に行政型 ADR がなじむという点には異論がない。
- ADR については、中立性や能力への信頼度から国民生活センターに大きな期待があるが、行政改革の荒波の中でどのような役割を望むべきか、今後、この場で議論を行っていく必要がある。

#### (中央官庁、地方公共団体その他の機関との関係について)

- 内閣府本府との関係については、内閣府が政策決定を、国民生活センターが実施を行うという独立行政法人制度の趣旨を踏まえて議論する必要がある。
- ADR 機能の充実・強化の検討にあたっては、①ナショナル・センターとしての機能、②内閣府本府との関係を軸に、民間 ADR 機関や自治体等との棲み分けを考えていく必要がある。
- 我が国の行政型 ADR 機関は、数は多いがほとんどが機能しておらず、消費者紛争の解決に際して、実際に消費者にはそれほど選択肢はないのではないか。
- ADR については、国民生活センターだけでは意味がないので、地方の充実も図っていく必要がある。その際、人員と予算をどう措置していくかが大きな問題だ。
- なぜ独立行政法人が行政型 ADR を担うべきか、議論を整理すべき。

#### (個別の論点について)

- 時効中断効を付与する議論を行うことは賛成だが、それだけでは現実への影響は小さいので、中身を伴う議論ができればと考えている。
- 消費者紛争解決の手続は、法律家だけで行くと、費用がかかったり長期化するなど重い仕組みになってしまい消費者が利用しなくなってしまうので、法律家以外を入れたり、外注やオンライン化を取り入れるなど、軽い仕組みを考えていく必要がある。
- ADRについては、国民生活センターは消費者側というイメージがあるので、どのように事業者のニーズをくみ上げ、利用してもらうよう働きかけていくかが重要。
- 特殊な事案だけを受け付けたり、商品・事業の在り方の改善まで示していく等、ADRの在り方については工夫を行っていくべき。

#### 4. その他の業務の在り方

##### (研修業務について)

- 相談員が聞き取り情報をデータに落とし込む能力が重要であり、国民生活センターが相談員の資質向上に向けて研修の充実を図ることが必要。
- 本日の課題として研修体制の充実が挙げられていないのは残念。今後、是非検討して頂きたい。

##### (商品テスト業務について)

- 商品テストについては、地方の消費生活センターが取引分野へ対応を集中しており、分析のニーズが増している事故情報や安全・安心に関する問題について、技術的なチェックができる人材が減少しているという問題がある。