

第 2 回検討会における委員からのご意見の概要（案）

1. 総論

- 人員が 100 人程度、予算規模が数十億の独立行政法人は多数あり、国民生活センターも積極的な存在意義を見いだしていく必要があるが、廃止するとなると大きな反対があるという意味では、国民生活センターは特異であると言える。いずれにせよ、現状のままで存続するのは大変であるので、消費者政策の政策としての重要性をまず位置づけ、そのなかで、国センの位置づけを考えていくべきであり、その際、単なる情報提供機関というだけでなく、執行力の強化等に資する組織として狙いを再構築していく必要がある。
- 地方公共団体の立場としては、ぜひ今後とも国民生活センターには存続してほしいと考えている。地方公共団体の期待としては、スピード感を持ち、かつ頼れるという組織体であってほしい。

2. 情報の収集・提供の在り方について

(全般)

- 消費者トラブルを起こす事業者には、情報や経験の不足により知らぬ間に問題を発生させているというものも少なくない。このため、国民生活センターの情報提供機能は事業者にとっても重要である。
- 情報収集ルートの多様化のため事故情報データベースを整備するという考えは良いものだと思うが、やはり情報収集の核となるのは精度の高い消費生活センターからの情報である。
- 消費生活センターは国民生活センターと上下の関係にないため、どのように **give & take** の協力関係を築くことができる考えるべきである。それが結果として情報収集の迅速化にもつながっていくのではないか。

(PIO-NET)

- 個別の問題が解決に至る経緯だけではなく改善の在り方の示唆まで含んだものを事業者は「消費者情報」と呼んでいるが、今後、PIO-NET は相談情報だけではなく消費者情報のデータベースとなっていくべきではないか。
- 現在の PIO-NET システムには、関係行政機関で受け付けた情報が入っていない。全府省横断的かつ双方向的な仕組みに改めるべきではないか。

- PIO-NET のコンピュータ・システムについては、もう 10 年程度更新していないと聞いており、老朽化しているのではないかと心配している。個別の苦情相談の概要について 200 字しか記入できないというのも、システム面に何か問題があるのではないか。予算面での問題があるかもしれないが、ハードの整備に力を入れてほしい。

(情報提供の在り方について)

- 多方面への情報提供機会の拡充が重要である。実現のための外注化も検討すべきである。特に、最も情報に触れるべき消費者問題に関心の薄い人々に届く手法として、公共施設や市役所、図書館、小売業の施設等消費者がよく集まる場所を利用するのが良いのではないか。
- 信頼性のある情報であるかどうかの区別の方法や、個人の特特定が可能とならないような処理の在り方は、どういう対象にどの程度の情報を提供するかという問題と密接に関わってくる。現在の国民生活センターは、国民への警告的な情報の発信を重視しているようだが、各地の消費生活センターにおける相談処理の方向性を示すことが、現実的に妥当な対応策ではないか。
- 裁判所や弁護士会、捜査機関からの法令照会にどの程度対応しているかという点は重要である。法令照会への対応がしっかり機能しているということは、独立行政法人としての存在意義の裏付けにもなる。
- 今後は、国民個人から又は事業者からの情報照会に対して、どのように対応していくかが重要である。

3. 苦情相談、ADR 機能等の在り方について

(苦情相談業務)

- 経由相談への特化が進められているとのことだが、直接相談を受けないと消費者トラブルの実態が分からず、相談現場と意識の差も出てくるのではないか。国民生活センターのフォロー機能が低下しているのではないかという議論もあるので、できれば、直接相談は残してほしい。
- 経由相談への特化については、直接相談を全廃するのかどうか定まっていな
いとのことなので、今後、ADR について検討していくなかで議論を行って
いくべきである。
- 消費生活相談は自治事務であり、また、苦情処理に関して、消費者基本法には「国及び都道府県は」とあり、必ずしも国が地方の上級審ということにはなっていない。国と地方との事務の仕分けに関する論理を十分に検討して

いただきたい。

- 最近、国民生活センターが消費生活センターの事務に遠慮がちになっているという話を聞く。苦情相談の聞き取り内容などについて不十分な点があれば、もう少し積極的に問い合わせをしていけば、地方の職員も次回からはしっかりしようという意識を持ち、改善につながる。

(あっせん・調停等の ADR 機能)

- あっせんについては、消費者・事業者双方のニーズが高いが、直接相談が減少している中で、どこから情報を持ってくるかが重要になる。また、あっせんを実施するためには相応の専門性が必要となるので、研修等による相談員へのバックアップが重要である。
- 調停型の ADR については、事業者がテーブルに着くかなどいくつか問題がある。
- 広域かつ多数の被害のあるような案件については、国民生活センターが中心となって各地の消費生活センターに呼びかけ、弁護士等専門家を集めて共同処理する仕組みがあれば良いのではないか。
- 国民生活センターが行政型 ADR 機関機関として、紛争解決機能を強化することは望ましいと考えている。その際、一般に紛争解決には事実認定からあっせんまで非常に時間がかかるので、迅速化や利便性の確保等に向け、体制の強化・充実が必要である。
- 今でも十分な情報収集機能を果たせていない上に直接相談を縮小して経由相談に特化するという決定がある中で、国民生活センターが ADR を行うとした場合、何を根拠として情報を集め、どのように紛争解決の中核機能を果たすのか。
- 司法制度改革推進本部の ADR 検討会においては、苦情相談とあっせん・仲裁・訴訟には連続性、発展性があるため、両者の有機的な連携が必要であるという議論があった。
- 国民生活センターと消費生活センターの ADR 機能の分担が不明確であるので、今後、議論をしていく必要がある。例えば、公害紛争処理については、中央は複数の都道府県にまたがる場合や国民に重大な影響を及ぼすおそれがあるという基準に合致する案件のみを扱うとされており、中央が自ら案件を扱う意義が明確になっている。

- 地方の苦情処理委員会にも ADR 機能を持たせることは賛成であるが、その際、地方との関係をしっかりと整理すべきである。例えば、国民生活センターと地方の消費生活センターとの人事交流はあるのか、次回にでも資料を提出いただきたい。

4. 研修業務の在り方について

- 事業者内部にも多数の相談員がおり、そうした方々に対する支援を拡充することは、事業者の対応能力の向上につながる。
- 研修業務については、組織としては 9 人と最も小規模となっているが、自治体からは非常に頼りにされている。研修は知見を深めることにはもちろん、消費者行政担当者のネットワーク構築にも役立つので、ぜひ充実してほしい。
- 現在の予算の枠内だけで考えるのではなく、独立行政法人として自己収入の拡大を図ることも必要である。関係省庁の事業者規制法に関する研修や消費者向け啓発について積極的に委託を受け、関係省庁の予算をもらっていくことも必要ではないか。
- 消費者団体、事業者団体と協働で、消費者問題について無関心な層に対し、研修等を通じて啓発していく必要がある。
- 相模原事務所の研修施設は、20%程度しか稼働率がなく非常にもったいないので、有効活用していく必要がある。

5. 商品テスト業務の在り方について

- 地方のテスト実施件数は減少傾向にあるので、商品テストの外部委託を推進するにしても国民生活センターが主導権を持つことが望ましい。
- 各都道府県で商品テストの廃止・縮小が進んでおり、原因究明機能の向上のため、国民生活センターの機能の充実が必要である。このため、地方公共団体向けに取組を周知したり、必要に応じて現場に出向く体制の整備も必要ではないか。
- 他のテスト機関との連携については、中立・公平性の保持が基本となるので、可能な限り国民生活センターでテストを実施するという姿勢を保持してほしい。また、外部委託を推進すると、職員の能力が低下し空洞化が進むおそれもある。

- 全国には 200 ヶ所以上の商品テスト施設があるというが、国民生活センターがその情報を可能な限り集約すべきではないか。
- 国民生活センターが自ら商品テストを実施する必要があるのか。
- 試験・検査については、技術の高度化や製品の多様化の中で自治体が自ら実施することが困難になっており、外部委託はやむを得ない
- 使用者テストや説明書が適切かというような、消費者政策の視点からのテストも重要である。
- 商品テストを実施している機関は多数あるが、地方のテスト実施件数は縮小傾向にあるということなので、具体的にどの程度の件数となっているのか、データとしてご提出いただきたい。

6. 関係機関との連携の在り方

- 関係行政機関の縦割りの弊害が生じないように、国民生活センターで相談情報を分析し、適切な関係行政機関へ働きかけをしていただきたい。
- 都道府県は重大製品事故等の情報について NITE への通報が要請されているが、今年度から市町村にも要請範囲が拡大している。国民生活センターにおいては、NITE との競合を避け、連携関係を構築していただければと思う。
- NITE だけではなく他の関係行政機関とも連携して、特に危害・危険に関する情報について、迅速に情報提供を図るべきである。
- NITE との情報の一元化や経済産業省との連携ができないのは、主務大臣間で何らかの権限の綱引きがあるからではないか。個別の問題に弥縫的に対処するのではなく、消費者庁を設置して総合的に企画・立案・推進を行うことを中長期的な視野に入れ、その中で国民生活センターの役割を考えていくべきである。
- 消費生活センターへの情報提供の内容としては、さしあたり、類似事件の発生場所や対処方法についての情報が考えられる。国民生活センター側から積極的に情報提供することで、地方側からの積極的な協力関係が得られるのではないか。
- 国の他の行政機関との情報共有については、give & take だと難しい面があるので、行政庁は情報提供を求めることができるという旨の法的な措置が必

要かもしれない。

- これまで、いくつか独立行政法人において法人相互の連携によって重複を調整しようと試みている。国民生活センターと NITE で主務府省から離れた形の協力のモデルをつくり、政独委に積極的に提案していただければ、独立行政法人制度の望ましいモデルとなるのではないか。
- 各国の競争政策担当官庁には概ね消費者保護局が置かれているが、日本の公正取引委員会には相当する部署がないので、各国で政策的な協調を検討する際に日本の窓口はどこだという話になる。可能かどうかは分からないが、公正取引委員会と国民生活センターの関係を考える場合、将来的な合併についても視野に入れないと不十分ではないか。
- 関係機関等との連携の在り方を考える上で、地方公共団体や関係省庁、関係省庁の所管の独立行政法人の消費者行政について情報を得ないと正確なパフォーマンスの評価は難しい。次回以降の検討会で資料を提出していただきたい。

7. その他

(消費者教育)

- 消費者の側にもいろいろな消費者がおり、情報に乏しく経験もない消費者だと、事業者とのコミュニケーションが上手くとれないこともある。このため、消費者教育の推進により情報提供を図っていくことが必要である。

(認知度の向上)

- 国民全体の生活全般に関わる大切な機関であるとして広く認知され、信頼されるということが重要である。今後、そのために、消費者情報、事業者情報の一元化を目指し、その中核組織としての活動をアピールしていく必要があるのではないか。

(東京事務所からの移転について)

- 東京事務所については、建坪 2,200 坪 64 人で使用している。他方、相模原事務所については、商品テスト施設の実施件数が年間 50~60 件程度、研修施設の稼働率が 20%程度に過ぎず、この両施設を保持する必然性があるのか疑問である。相模原事務所に機能を集約すべきかもしれない。
- いずれ政独委から要求があると思うので、あらかじめ東京事務所と相模原事務所のセグメント情報を出していただき、本検討会の委員に御覧いただいた上で、両事務所の在り方についてご検討いただきたい。

- 各省庁や関係団体との連携を進めていく必要があるなかで、相模原事務所への一本化は非常に不便であり、迅速かつ適切な施策が図れなくなる。

(その他)

- 国民生活センターについて話をするとき、文字通り国民生活センターのみを指す場合と地方の消費生活センターを含めた全体を指す場合があるので、概念整理をしてほしい。
- 国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会において、そもそも日本社会全体の技術力自体が低下しており、今後、消費者の目から見た安全のための技術を作り出していく必要があるのではないかという意見があった。
- NITE（独立行政法人製品評価技術基盤機構）についても、経済産業省の独立行政法人評価委員会での見直し当初は存在意義があるのかという議論がなされていたが、評価を踏まえ、現在は大きく意識改革がなされている。内閣府の独立行政法人評価委員会や、消費者基本計画に基づく検証・評価・監視への組み込みも重要である。
- 情報通信や遺伝子組み換え等の国際的な課題に関しては、組織としての取組を強化すべき。
- 国民生活センターの組織としての統一感、方向性が重要である。各部それぞれが業務を行うのではなく、全体との適応や組織全体の方向性について考えるべきである。

8. 三木委員からの ADR 機能の充実についてのご意見

- 次回は欠席させていただくので、この場で ADR について私見を述べさせていただきます。
- 第 1 回の検討会において、消費者紛争の ADR においては民間型と司法型のどちらもなじまないのではないかという議論をさせていただいたが、さらに申し上げると、単なる在来型の行政型でも不十分である。
- 行政型の一部で、一定の政策的目的を実現する手段としての ADR を私は政策型 ADR と呼んでいるが、本来の意味での政策型 ADR は我が国には存在しない。一方で、諸外国では、先日の参考資料としてあげられていた韓国や欧米が非常にユニークな取組をしている。

- 消費者紛争に関する ADR には、事業者と消費者との間の交渉力・情報力の格差を埋めるため、手続の開始について事業者に片務的な応諾義務を設けたり、和解や調停に関する応諾義務を設けるなど、消費者の心理的負担を軽くする仕組みが必要である。調停案を作るのに時間がかかるという話があったが、外国の例を見ると、ほとんどが 1 日で処理が終わっている。また、全国的に費用は国又は地方、あるいは事業者が持つという方法もあるのではないか。
- 我が国では特にこうした分野の取組が遅れているので、在来型でない、消費者政策を体現するような ADR 機能が実現できれば、現在あるような批判に対してだけではなく、国民一般の目から見ても説得力があるものになると思う。こうした業務については、国民生活センター以外の機関が担うことも考えられるが、やはり、認知度も信頼性も高い国民生活センターが実施するのが良いのではないか。
- 政策型 ADR のその他の特徴として、法執行官庁や捜査機関との連携についても注目する必要がある。これは、民間型や司法型には不可能なことであり、政策型ならではの機能である。
- この検討会でどこまで幅広く議論する余裕があるのか分からないが、お茶を濁すようなものにはならないようにする必要がある。