

第3回国民生活センターの在り方等に関する検討会 議事要旨

1. 日 時 : 平成19年5月28日(月) 10:00~12:00
2. 会 場 : 内閣府本府庁舎第3特別会議室
3. 出席者
(委員)
野村豊弘座長、荒岡一成委員、石川純子委員、夷石多賀子委員、原早苗委員、森脇勝委員、山口広委員、山本隆司委員
(内閣府)
西国民生活局長、堀田大臣官房審議官(国民生活局担当)、川口国民生活局総務課長、井内消費者企画課長、西村消費者調整課長、藤崎消費者企画課国際室長、内畠消費者企画課企画官、小川消費者情報室長
(独)国民生活センター)
中名生理事長、田口理事、島野審議役、井守総務企画部長、山形情報分析部長
4. 議 題
 - 国民生活センターの業務の現状等について
 - 紛争解決機能の充実について
5. 会議経過
 - (1) 会議の流れ
 - ① 資料2に基づき、国民生活センター田口理事より説明
 - ② 質疑応答及び意見交換
 - ③ 資料3、資料4に基づき、内畠消費者企画課企画官より説明。
 - ④ 第2回検討会における三木委員のご意見について、資料1に基づき、内畠消費者企画課企画官より紹介。
 - ⑤ 資料5に基づき、国民生活センター島野審議役より説明。
 - ⑥ 資料6及び参考資料に基づき、原委員より説明。
 - ⑦ 質疑応答及び意見交換
 - ⑧ 第4回については、6/20(水) 10:00~12:00 に内閣府本府庁舎第3特別会議室で開催する旨、事務局から説明。

(2) 質疑応答及び意見交換 ((1) ②) の概要

(山口広委員)

- ・ 今年度、P I O—N E T最適化計画を策定することだが、どの程度の予算を確保しているのか。
- ・ P I O—N E T情報の活用について、「消費生活相談データベース」においては、消費者がどの程度の情報を取捨選択して閲覧できるのか。
- ・ P I O—N E T情報の入力に平均 50 日かかる理由を教えてください。弁護士会においては、国民生活センターでの処理に時間がかかっているのではないかという意見がある。
- ・ 消費生活センターや地方公共団体と国民生活センターとの人事交流はあるのか教えてください。

(田口理事)

- ・ 「消費生活相談データベース」は、国民生活センターのホームページに掲載しているもので、相談内容別や販売手口別の集計値などの他、主要な事例について、事業者名は入らないが、概要情報が入っている。アクセス件数も相当数ある。
- ・ P I O—N E T情報の入力に日数がかかる理由にはいくつかあるが、基本的には、入手した情報を単に伝達しているのではなく、消費者の苦情に対する助言やあっせん等の相談処理の業務がまずあって、それらの情報をP I O—N E Tに入力しているという事情がある。消費者から苦情相談を受ける相談員は、相談の受付・処理に忙殺されており、苦情内容を整理をして相談カードに入力するのにどうしても時間がかかってしまう。現在、多くの消費生活センターは1ヶ月程度で入力しているが、それよりも多くかかっているセンターもあり、平均として50日程度ということになっている。国民生活センター内での処理に時間がかかっているわけではない。
- ・ 人事交流については、内閣府や公正取引委員会とは交流実績があるが、人員の制約等もあり、地方公共団体との人事交流は行われていない。

(山形情報分析部長)

- ・ 最適化計画を策定のための予算としては、1,000万円程度を確保している。既に入札を行い半年以内に最適化計画を策定することにしている。

(夷石多賀子委員)

- ・ P I O—N E T情報については、入力の迅速化に加え内容の充実が重要である。そのための有効な方策としては、研修により相談員の能力向上を図るとともに、地方消費生活センターの体制整備の充実が求められ、そのための支援が必要となる。
- ・ P I O—N E T情報の文字数制限については、200字という制限を広げるべきと考える。

- ・ 地方公共団体においては、P I O—N E T情報を条例の改正や行政処分等においても活用している。
- ・ 相談員の資格については、これを充実・維持させるべきであるとする。
- ・ 研修については、定員を超える応募もあり、満足度も高いので、職員9人で行っている体制を改善し強化を行っていただきたい。また、各省庁や民間とも連携して、もっと充実した業務の展開をしていただきたい。

(田口理事)

- ・ P I O—N E T情報の文字数制限については、現在の200字でも入力が大変であるという面がある一方、複雑な事案では200字ではまとめきれないという見方もあり得るので、それら両面を踏まえて今後検討していきたい。

(原早苗委員)

- ・ 商品テストについては、国民生活センターとしてもっと積極的に行うべきと考えているのか。
- ・ ADR機能の充実・強化にあたり、国民生活センターの原因究明体制がどの程度かを把握する必要がある。商品テスト職員の専門性はどれくらいあるのか。

(田口理事)

- ・ 原因究明テストについては、各地のセンターから100件を超える依頼があるが、人員の制約等からその半数以上を断らざるを得ない状況にあり、中核機関として大変心苦しく思っている。
- ・ 商品テストの実際の実施に当たっている職員は、現在、17人程度である。食品、機械、電気等を専攻した理科系の学部・大学院の卒業生を継続的に採用している。

(3) 原委員からの説明概要

- ・ 「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援モデル」については、事業者団体・消費者団体・学者の3者で構成された会議で取りまとめたものであり、ADRの議論の参考になると考えて紹介させていただく。
- ・ 事業者を交渉の席に着かせるための方策として、事業者が所属する業界団体の規則にあっせん・調停の申立てがあったときはこれに応じること、資料提出の要請には協力しなければならないことを規定することとなっており、また、あっせん・調停案についてもこれを尊重することとし、受諾しない場合はその理由を説明しなければならないこととされている。
- ・ このモデルは、個別の紛争解決に主眼を置いており、ある程度公益性をもった案件の解決を図るとする政策型のADRとするためにはもう一工夫が必要であり、今後の検討

課題であろう。

(4) 質疑応答及び意見交換 ((1) ⑦) の概要

(山口広委員)

- ・ 弁護士の立場からみて、現在のADR機関の中で唯一成功しているのは、交通事故紛争処理センターではないかと考えている。成功の理由としては、①被害者に比較的有利な解決案が示される、②被害者側が解決案に同意したときは保険会社も同意することになっていることがあると思う。
- ・ 国民生活センター等が行うとするADRについても、消費者に有利な解決が期待できるかどうか重要であると考えます。
- ・ 原委員の紹介した金融分野のモデルについては、どの程度機能しているのか。消費者トラブルの場合、最初から逃げることを前提とした悪質事業者もおり、事業者を交渉の席に着かせることは難しい場合もあるのではないかと。
- ・ 事業者側に応諾義務を課すことができるか、どの程度の説明義務を課すことができるかという点は、ADR機関として機能するかどうかの生命線であり、議論の必要がある。

(夷石多賀子委員)

- ・ 国民生活センターに、東京都等地方自治体にある苦情処理委員会や被害救済委員会のような組織が無いことに驚きを感じる。
- ・ 日本では、各地の消費生活センターにおいて活発にあっせんが行われているので、第1回検討会の資料にあった韓国のモデルは、参考にならないのではないかと。
- ・ 相談員が解決困難な事案について苦情処理委員会等で対応するという仕組みがあることで、相談員の行うあっせんがうまくいっている。
- ・ 東京都が平成15年に行った調査によれば、区市町村のあっせん不調の主な要因は、事業者が交渉に応じないということがあるが、これは、区市町村には行政処分権限がないと事業者から認識されていることが理由である。国民生活センターの行うあっせんについても、広く情報提供するとされているので、事業者も交渉に応じているのではないかと。
- ・ 都道府県の苦情処理委員会を活かすような仕組み作りを行っていただきたい。
- ・ ほとんどの都道府県では、訴訟援助制度があるので、国民生活センターにおいても同様の制度をぜひ仕組みとして考えていただきたい。予算は、東京都の場合、100万円程度であるので、ほとんどかからない。
- ・ 相談を前置にする仕組みにしていきたい。
- ・ 訴訟中の紛争を、訴訟を中止してまでADRで解決するということには疑問がある。現在のあっせんは、訴訟の前までにどう解決するのかということで行っている。
- ・ 都道府県と国民生活センターとの役割分担については、解決方法も多様であるし、ニーズが違うので、都道府県で扱うものについては国民生活センターで扱わないというこ

とにしないでいいのではないか。

- ・ 国民生活に関わる個人情報や多重債務の問題は、都道府県で行わないものも多いので、国民生活センターで行うということにすると有効なのではないか。

(荒岡一成委員)

- ・ 訴訟援助については、埼玉県の場合、条例に規定を設けている。これまで実績がなく、予算はついていない。
- ・ 埼玉県の場合、平成 17 年度と平成 18 年度の相談件数を比較すると減少しており、消費者被害が増加傾向にあるというのは検討の余地がある。
- ・ 紛争解決業務の手續については、ほとんどの場合は条例等で規定されているが、法律で手續を規定する場合、その関係について留意する必要がある。
- ・ 都道府県と国民生活センターとの役割分担については、法律できっちり定めるのは難しいのではないか。都道府県も条例に基づいてあっせん・調停を行っているので、受けた案件のうちどれを国民生活センターに送付するかは各都道府県の判断によらざるを得ないのではないか。

(森脇勝委員)

- ・ 苦情件数等からみても、ADR機能の強化について国民の需要が高いといえるし、事後チェック型社会の移行に伴い、国の責務として事後救済制度を作る必要がある。
- ・ 特に消費者紛争については、ワンストップで苦情処理ができ、また弁護士が付かなくても消費者本人でできるような軽い仕組みを準備する必要がある。また、国民に対して紛争解決の選択の余地を与えることが必要と考える。
- ・ ADR法の施行により、国民生活センターと同目的の民間機関が認証される可能性が高く、「官から民へ、民にできるものは民で」という方針に対する説明が求められる。
- ・ 行政型ADRについては、行政の姿勢といかにマッチさせることができるかが必要である。個人間の紛争は政策に結びつき辛いので、国民生活センターが取扱うことによって何らかの特色が出せるかが問われる。
- ・ 訴訟は、過去の事案を公平に解決することを目指すのに対し、行政は、今後、同種の被害が出ないために対応することを目指すという違いがある。行政型ADRでは、解決の柔軟性を活かして、個人の紛争解決だけではなく、将来の政策に活かすことができるようにすることが重要であると考え。
- ・ 民事手續においては、被害者が同種被害の発生を防ぎたいとの思いを抱き、事業者の体制改善を条件として損害賠償の一部を放棄して和解する場合もある。国民生活センターにおいて一定の商品の改善を事業者に約束させる等、行政型であることを生かした解決が図れるのであれば、被害者の思いを満足させることにもつながり、民間と異なる存在意義が見いだせるのではないか。

- ・ 事業者をいかに協力させるかが重要な論点であるが、基本は事業者が自ら出てきてくれる体制を作ることである。訴訟では困難な、事業者の改善策と消費者の損害賠償の一部放棄との引き換えという和解を行っているというのもその方策になるのではないか。
- ・ 悪徳事業者の事例までADRで解決するということはできないので、訴訟に任せる部分も考えておく必要がある。
- ・ ADRによる解決案は、判決よりも任意の履行率が高いという特性があり、そこにADRの存在意義がある。

(夷石多賀子委員)

- ・ 扱う案件について公益性が必要であると考ええる。
- ・ 情報の収集・提供は、同種紛争の発生防止だけでなく、潜在的被害者を発掘し、救済するということに結びつける必要がある。
- ・ 事業者を交渉の席に着かせるために、有効な手段としては、まず情報提供を積極的に行う必要がある。東京都の場合、救済委員会に付託したときとあっせん・調停が終了したときと両方公表している。付託したことを公表することによってADRを行っていることを周知できる。
- ・ 国民生活センターと地方自治体との役割分担について、国民生活センターはADRによる解決の見本を示し、相乗効果をもたらすことがある。せっかくADRの仕組みを整備しても、案件がないのは困るので、現在行っている移送や消費者苦情処理専門委員会をADRとして行うような工夫を考えてはどうか。

(森脇勝委員)

- ・ 結果・経過の公表を行うことによってかえって事業者が協力をしない可能性があることが心配である。

(山口広委員)

- ・ どこまでの内容を公表するかは別にして、交渉に応じない場合に結果を公表することは、事業者に対するプレッシャーとなるので、公表は行った方がいいと思う。

(森脇勝委員)

- ・ 出頭義務に応じない事実を公表することはあり得るのかもしれないが、民事手続の場合、和解の条件として、公表しないことに拘泥する事業者もいる。解決が図られた場合にまで公表するということでは、事業者が離れてしまうのではないか。

(夷石多賀子委員)

- ・ 東京都の場合、あっせんが不調だった場合にのみ事業者名の公表を行っている。

(石川純子委員)

- ・ 今までの議論を経て、国民生活センターのADR機能を充実させることについては、委員の合意が得られ、具体的な算段に議論が移っているものと理解している。
- ・ 国民生活センターのADR機能の充実と、研修・商品テスト等の他の機能との関係をどのように考えているのか。ADR機能に収斂させていくイメージなのか、それとも機能の一つとしてADR機能があるのか。

(田口理事)

- ・ 国民生活センターの各機能を今後どういう形にしていくかについては、当検討会でのご意見も踏まえて、次期中期計画作成過程で固めていきたいと考えている。
- ・ ADR機能の充実については、国民生活センターの機能をADRに収斂させていくことを意図しているわけではなく、現在の苦情相談業務等をよりの確に遂行する上で有効と考えている。ADR機能とその他の業務のウェイト付けについては、今後のご議論を踏まえて考えていきたい。

(西国民生活局長)

- ・ 内閣府としても、国民生活センターにおけるADR機能は、センターの機能の一つであるべきと考えている。

(原早苗委員)

- ・ 金融分野の紛争解決モデルの策定で、状況が変わったところもあり、あまりかわっていないところもある。年に1、2回は公表されたデータを元に協議会でフォローアップを行っている。
- ・ 金融商品取引法に、事業者団体の責務として苦情処理を行うことを定めた規定が入った。9月から施行されるが、事業者団体が内規を作る際に国民生活センターが行う紛争解決処理手続に協力する旨の条項を入れることができれば、両方をうまくリンクさせた形で機能させることができるのではないかと。
- ・ 東京都は30,000件の苦情相談があるが、国民生活センターは4,000件しか直接相談を受け付けておらず、付託するような案件を調達できるのか。現行の経由相談のように地方の消費生活センターの任意によるだけではなく、国民生活センター側から相談の送付を働きかける必要がないのか、整理が必要である。
- ・ 国民生活センターにある消費者苦情処理専門委員会を発展的に解消させるのか、別の組織を立ちあげて行うのか。
- ・ 消費者苦情処理専門委員会扱った案件の中で、政策型ADRになじむ案件があれば提示していただきたい。

以上