

第 6 回検討会における委員からのご意見の概要（案）

1. 国民生活センターにおける業務の在り方について

（全般について）

- 消費者に対する啓発・教育は、消費者基本法第 25 条の 4 つの柱の 1 つであるにも関わらず「消費者トラブル解決能力の向上」に含まれてしまっているが、本来、トラブルの未然防止・拡大防止にも役立つものである。また、都道府県からも国民生活センターが中核的機能を発揮することへの期待も非常に高い。報告書において独立して一つの柱とすべきである。
- 情報の収集及び発信について設置法上に一定の法的根拠を与えれば、事業者から営業妨害で訴えられる等の法的リスクを心配せずに済むと思うが、そうした立法措置について何らかの言及があっても良いのではないか。
- 我が国全体の中核的機関となるべきとしているが、相談業務、テスト、啓発・教育業務の在り方をみる限り何をもって中核としたいのか不鮮明である。もう少し丁寧に議論してほしい。
- 国民生活センターは、ガス機器のような消費生活用製品だけでなく、エレベーターのような施設や食品、医薬品等あらゆる分野の情報を収集している。そうした守備範囲の幅広さについて明示し、国民生活センターの特徴をアピールすべき。
- 誰もが消費者トラブルに関してセンサー機能を果たす公的機関があつてほしいと思っているだろうが、現状において弁護士で国民生活センターの取組を評価する人はいない。地方に行くとなおさらであり、国民生活センターなど必要ないのではないかという人もいるほどである。この報告書が果たしてそうした期待や不満に応える内容となっているかどうか、率直な疑問がある。
- 例えば韓国では消費者保護院が公正取引委の所管となり、よりダイレクトに法執行に結びつけられるようになったが、日本においても、国民生活センターが例えば経済産業省における特定商取引法のような法執行部局とどのように役割分担をはかっていくかを考えていくべきではないか。

(消費者を取り巻く環境変化について)

- 3 ページにおいて、事前規制の対称概念を「事後救済」と「適切な監視」としているが、「事後ルールの整備」の観点がまずは大事で、それが抜け落ちているので盛り込むとともに、事後ルールの整備にあたって国民生活センターが果たすべき役割が見えるような文言を入れてほしい。

(地方の消費者行政組織の充実について)

- 地方の消費者行政組織の予算は毎年削減されており、ここで提言されたことを実施する体制を準備できないおそれもある。地方の担当組織の充実についても明記してほしい。

(研修事業について)

- 9 ページから 10 ページの研修事業に関する書きぶりは極めて一般論的で具体性がない。現在のスタッフの状況と照らし合わせつつ、人員や開催機会を増やす等といった具体的な措置の在り方について言及していただきたい。
- インターネットの活用について盛り込まれているが、IT 弱者への配慮についても考えるべきである。
- 10 ページ末尾に研修を市場化テストの対象とするとされているが、これは既に決定事項なのか。参考資料 1 の 4 ページに対象選定の考え方として研修業務が挙げられているが、国民生活センターの研修業務はこうした他のひとくくりの研修とは内容が違う。唐突に盛り込まれたように思うが、さらなる検討が必要ではないか。
- 8 ページに効果的な情報提供・発信についての記述があるが、地方においても身近な問題に関する情報発信については苦労している。国民生活センターが研修によってノウハウを提供することについても、報告書に盛り込んでほしい。

(直接相談の取扱いについて)

- 経由相談への特化については既に閣議決定されているが、直接相談の廃止まで決められているわけではない。現場の相談員からは、センサー機能の維持や政策提言への活用にあたり、生の相談を受けることの意義は非常に大きいと聞く。直接相談の廃止については、さらなる議論を重ねるべきではないか。
- 「インターネットを活用して適宜相談業務を行う」とあるが、電話相談や

直接訪問は廃止するのにメールでは応じるというのでは直接相談の廃止と矛盾するのではないか。

- 直接相談の廃止については、委員として承伏しかねる。地方では現状でも山のように相談が寄せられているが、一方で消費生活センター等に寄せられる苦情相談は全相談件数の僅か 5%にすぎない。窓口をもっと広げなければならぬのに、逆効果ではないか。
- 直接相談を廃止した場合、PIO-NET 情報の分析能力も低下するおそれがある。

(商品テストについて)

- テストについては、将来的な廃止が前提になってしまっているのではないかと。とりわけ、「新たなテスト用の施設整備及び高額な測定機器の更新は原則的に行わないものとする」という文言については納得しかねる。
- テストの外部化の推進自体は否定しないが、例えば NITE は予算上の問題等から考えるとなるべく原因究明テストはやりたくないになる。政府のなかで国民生活センターのテスト機能が果たすべき役割については慎重な検討が必要なのではないか。

(紛争解決機能の強化の必要性等について)

- 消費者紛争の救済に今回の制度がどのように役立つのか否か、既存の制度に屋上屋を架すことになるのか否かといった点について、素案からあまりよく伝わってこない。多少なりとも方向性やイメージが出せないか。
- ADR の利点は一般に①廉価性、②中立性、③専門性、④迅速性、⑤透明性であるといわれているが、消費者紛争の場合、次のようなことがいえるのではないかと。
 - まず、①の廉価性については、一般に消費者は紛争にお金をかけられないが、今回の制度において無料で行うこととするのであればクリアしていると考えられる。
 - ②の中立性については、消費者と事業者の情報力・交渉力の格差を鑑みて実質的中立性を担保することが重要であり、例えば PL センターのような業界型の機関は、確かに公正・中立ではあるのだが、そうした格差が考慮されていない面がある。政策型 ADR として実質的中立性を目指すことが重要である。
 - ③の専門性については、大きな課題である。本日の新聞に 4 大法律事務所

等が金融トラブルに関する ADR 機関を設立するとの記事が出ており、消費生活センターにおいては専門性に欠ける面があるのでこのような機関が必要との記述があった。国民生活センター等においては個別の分野については対応能力がないことを認めてそこから抜け落ちる他の分野を扱うようにするのか、それとも個別の分野について専門性を高めていくのか、目指すべき方向性を明らかにする必要があるのではないかと。

- ④の迅速性については、消費者紛争の場合、1~2 ヶ月で解決できないと消費者にメリットを感じてもらえないのではないかと。今回の報告書に盛り込むかどうかはともかく、解決期間について何らかの数字を打ち出していかないとイメージが見えてこないのではないかと。
- ⑤の透明性については、裁判手続が利用者にとって非常に複雑なものであることに鑑み、どのようにわかりやすい仕組みをつくるかを考えるべきである。
- これらの内容を実現するためには、次のことが重要である。
 - 紛争解決手続がどのように進むかを示す規則をどのように作っていくか方向性を明らかにする必要がある。
 - あっせん等について、担当者の能力をどのように高めていくかが重要である。
 - 既存の制度と比較してより利用しやすい仕組みを考えていく必要がある。例えば、第三者からなる機関への専門家の活用の方法や、あらかじめ業界団体に調査の囑託等を依頼しておき迅速に資料提供を受ける等の工夫、交渉ごとを好まない消費者のため、申立の際に調停であるか仲裁であるかを固定せず、話し合いの状況を見てどちらにするか決めたり移行しやすい仕組みにしたりする等の工夫を考えることが必要である。
 - 紛争解決を目指す消費者には、交渉を望む者と公的主体に事業者を指導してほしいと望む者がいる。ADR には合意型と裁断型があるが、国民生活センターが両者をどう実現するかが重要である。裁断型のほうが消費者にとって望ましいとの研究もあり、海外においても、裁断型を意識した形で仲裁制度を設けている国が多い。
- 以上の諸点について、すべて報告書に盛り込む必要はないが、どこまで盛り込むことが可能で盛り込まないものについてはどのように理由付けしていくかを詰めていく必要がある。
- 紹介された金融 ADR の構想に関しては、私も 6 月の金融トラブル連絡調整協議会に出席して説明を受けたが、説明者は苦情処理や紛争解決は「顧客満足の向上のために必要」としており、どちらかということと事業者側の顧客満足のための取り組みのようで、消費者問題についてはあまり理解がないように

感じた。本検討会で議論している制度と重なる部分もあるので調べてみてはどうか。

(国際的な連携について)

- 第2回の検討会のプレゼンテーションにおいても国際連携について述べさせていただいたところであり、報告書に盛り込んでいただきたい。
- 国際的な行政の取組について情報を収集し積極的に地方公共団体等に情報提供することには大きな意味がある。強化してほしい。

(用語について)

- 8ページに「団体訴権を担う適格消費者団体」とあるが、訴訟を背景としてなるべく事前通知や事業者との交渉を通じて問題解決を図ることも適格消費者団体の重要な役割である。「団体訴訟制度を担う適格消費者団体」と修正すべきではないか。
- 1ページに「裁判外紛争処理」とあるが、「処理」という文言を用いることには異論が述べられることもある。「裁判外紛争解決手続」とすべきではないか。

(2) 紛争解決手続の在り方について

(全般について)

- 別紙にどこまで書くかという問題もあるが、既存のあっせんや調停と今回の制度がどう違うのか、イメージをはっきりさせるべきではないか。

(国民生活センターと都道府県等との役割分担について)

- 別紙の(2)国民生活センターと都道府県との役割分担について、区市町村の役割が触れられていないが、ここで触れないと紛争解決は区市町村の役割ではないという誤ったメッセージを与えてしまうのではないか。
- 公正中立の第三者機関を設置するとあるが、地方公共団体が設置している苦情処理委員会との関係はどうなるのか。地方公共団体からの事案の移送の方法が現在の経由相談と同じであるならば、消費生活センターの機能を強化すれば国民生活センターの紛争解決機能は不要になるではないかという議論になりかねない。

- 都道府県等との分担について、移送されてきた事案について、さらなる情報提供などについて移送元の自治体の協力を仰ぎたい場合の協力関係などの具体的な規定が必要ではないか。
- 国民生活センターだけでなく都道府県の紛争解決手続についても充実・強化すべきというのがこの検討会の共通認識である。報告書においてどこまで盛り込むことができるかという問題もあるが、何らかのかたちでそうした共通認識があったことについて触れておくべきではないか。検討をお願いしたい。
- 都道府県との役割分担について、国民生活センターが受け付けるべき案件として別紙に挙げられている要件の例はいずれも広域性に係るものだが、複雑性に係るものについてはどのような扱いとなるのか。
- 地方の消費生活センターで国民生活センターと同様にあっせん・調停を行っているのに地方に法的効果が付与されないとすると、消費者は最初から国民生活センターに申し立てた方が事業者を効果的に従わせることができるとの判断に傾きがちになるのではないか。

(紛争解決の手法について)

- 消費者紛争について国民生活センターに受け皿を作るという観点からみれば、13～14 ページにかけて仲裁について「十分な理解のないままに利用すると不測の事態を招くこともあり得るが」としているが、国民生活センターが制度運営の主体となりうるのに人ごとのようにその危険性を述べており、不適切ではないか。
- 手続については、文章を書くのが苦手な方でも気軽に利用できるような簡易迅速さを旨とすることをもっと明示すべきである。
- 消費者が負担するコストについての言及がない。無料とするのであればその旨を明示すべき。
- (3) 紛争解決の手法と (4) 紛争解決手続を行う組織をバラバラに書いているが、もっと関連づけて整理すれば、具体的な姿がみえる。
- 13～14 ページの仲裁について「十分な理解のないままに利用すると不測の事態を招くこともあり得るが」という文言は削っても構わないが、「引き続き

検討する」という文言は残してほしい。仲裁手続を盛り込むことについては絶対に反対というわけではないが、手続が見えない段階で結論として盛り込んでおくことについては違和感がある。

(紛争解決手続を行う組織について)

- 手続の主体について、消費生活相談員を主体とするところがあるが、それでは現在のあっせんと変わりがなく、制度を創設する意義が薄れるのではないか。あっせん不調事案の解決率の向上を目指すのであれば、弁護士や建築士等の専門家の活用をもっと円滑にする仕組みをつくるべきである。
- 紛争解決手続を行う組織については、中間報告段階ではこの程度で問題ないと思うが、あっせん、調停、仲裁それぞれの段階において担当者が異なり、段階が進むにつれて弁護士等の専門家の活用もありうることを明示した方が良いのではないか。

(紛争解決を行うに当たっての調査等について)

- 出頭や文書・物件の提出命令が出せることは良いと思うが、指示に従わない場合のペナルティについては別途検討の余地を残しておくべきではないか。
- 事業者側からの恒常的な協力を求めていくことが重要である。15 ページに「業界団体における合意取付けについて働きかけを行っていくことが重要である」とあるが、こうした一方的な書きぶりをするのではなく、もっと双方からのアプローチが重要であるというような表現ができないか。
- 今回の制度は ADR であって裁判ではないので、善良な事業者からの協力を目指すことは非常に重要である。何らかの形で事業者への協力についても表してほしい。
- 簡易迅速な解決がはかれることや国民生活センターのような公的主体が判断した内容についての事業への活用可能性、仲裁による事案の決着等、事業者にとってもメリットがある仕組みであるはずである。

(紛争解決手続の開始の申請について)

- 相談前置にはしないこととしたのか？

(結果・経過の公表について)

- 結果・経過の公表については、手続を開始した段階からどのような手続が

進行中か公表することも必要であり、「経過及び結果の公表」とできないか。

以 上