

**第7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7月30日(月) 10:00~11:42

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、縣公一郎委員、荒岡一成委員、石川純子委員、夷石多賀子委員、原早苗委員、三木浩一委員、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)、原嶋消費者企画課長、高田消費者調整課長、高橋消費者企画課国際室長、内島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

○ 中間報告案の検討

5. 会議経過

(1) 会議の流れ

① 資料2について高田消費者調整課長から説明。

② 質疑応答及び意見交換。

③ 資料2を本検討会の中間報告として公表し、関係各方面からの意見を聴取することについて了承された。

④ 次回(第8回)の検討会については、8/29(水)10:00~12:00に開催する旨を事務局から説明。

(2) 質疑応答及び意見交換等の概要

(石川純子委員)

- ・ 最終報告のイメージはどのようなものになる見込みか。中間報告に肉付けしていく形になるのか、それとも、これまでやや総花的に議論してきた各業務について、ADRに関連づけてまとめ上げていく形になるのか。

(西国民生活局長)

- ・ 中間報告がまとめれば、消費者団体、事業者団体からのヒアリングや HP 上での意見募集を行い、寄せられたご意見を踏まえて最終報告に向けて議論を深めていきたいと考えている。
- ・ この検討会は、国民生活センターの業務の在り方全般を検討の対象としているので、最終報告に向けて、引き続き、ADR に論点を限定することなく業務全般を検討の対象としていただきたいと考えている。

(原早苗委員)

- ・ HP 上に寄せられたご意見は、すべて検討会の場に関示していただきたい。

(西国民生活局長)

- ・ その方向で考えたい。

(森脇勝委員)

- ・ 独立行政法人に整理合理化の圧力があるのは理解するが、委員としては、消費者行政を一層推進してほしいと考えている。
- ・ 直接相談やテスト機器の更新については、素案と比較してかなり書きぶりが緩和されたものの、やはりこの報告に盛り込まれるのに違和感がある。

(高田消費者調整課長)

- ・ この中間報告は、8 月末に主務大臣としての整理合理化計画案を策定するに当たっての基盤となるものなので、何も目に見えて縮小・合理化策がないというわけにもいかない。

(森脇勝委員)

- ・ 直接相談の廃止やテスト機器の更新を行わないこと等については、検討会として積極的な位置付けを行ったわけではない。このような縮小・効率化策については報告書に盛り込むのではなく、行政が整理合理化計画案を作成する中で位置付けを行っていくという方法もあるのではないか。

(西国民生活局長)

- ・ 国民生活センターの在り方についてはメリハリをつけて考えなければならない。充実・強化策についてはいろいろご検討いただいているところだが、縮小・効率化策についても、どこまで合意が得られるかこの場でご議論していただければありがたい。

(縣公一郎委員)

- ・ 4 ページの PDCA サイクルについて、これを担保していくためのメカニズムをどのよ

うに考えているか。

(堀田大臣官房審議官)

- ・ 内閣府の独立行政法人評価委員会において、現行中期目標について毎年実績評価を行っており、業務について外部有識者からご意見をいただいている。新しい中期目標の策定にあたっては、現行の中期目標の評価を踏まえつつ、作業を進めていきたい。

(縣公一郎委員)

- ・ この報告書の内容が中期目標終了時における見直しや、独立行政法人整理合理化計画の策定の日程に沿ってどの程度反映されていくかが重要である。しっかり取り組んでいただきたい。

(原早苗委員)

- ・ 先日開かれた内閣府の独立行政法人評価委員会において、中期目標終了時における見直しについて議論があったと聞いている。評価委員会における議論の内容についても、本検討会で随時紹介していただきたい。
- ・ 独立行政法人の正規の見直しのプロセスはあくまで独立行政法人評価委員会を通じて行われるものと認識しており、この検討会は臨時的なものとして承知している。従って、PDCAサイクルの項には独立行政法人評価委員会を含めて書いた方が良いのではないかと。

(高田消費者調整課長)

- ・ 先日開催された独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会においては、平成 18 年度の実績評価を議題としたほか、本検討会の中間報告素案について事務局から紹介し、ご意見をいただいた。
- ・ 委員の方々からは、概ね、内閣府の消費者政策と国民生活センターの取組について、積極的に強化すべきとのご意見をいただいた。

(縣公一郎委員)

- ・ 本検討会は 8 月と 9 月にも開催されるとのことだが、今後、内閣府の独立行政法人評価委員会や総務省の政独委の議論とどのように関連していくのかを示していただきたい。
- ・ 中期目標の策定はこの検討会の検討事項ではないが、9 月の最終報告までに可能であれば、次の中期目標の案について、何らかの形で議論を行えないか。

(高田消費者調整課長)

- ・ 今後、内閣官房や総務省において独立行政法人の整理合理化の議論が進められていくと聞いているが、例年と異なり大がかりなプロセスとなる見込みであるため、具体的な日程がまだはっきりしない。

- ・ 中期目標の作成は、独立行政法人の全ての整理合理化に関するプロセスが終了した後に行われるので、個人的な考えとしては、9月の段階で何らかの案をお示しするのは困難であると思われる。

(山口広委員)

- ・ 16～17 ページに「専門的知見を有する者が紛争解決に関与できるようにしておくこととし」とあるが、すべての事件において専門的知見を有する者が関与する必要はないのではないか。
- ・ 「事案の性格上必要な場合には、専門的知見を有する者が紛争解決に関与できる」として、必要な場合のみ専門家が関与するという趣旨を明確化してはどうか。
- ・ 第5回の資料に地方の消費者行政の現況についての資料があったが、消費生活センターの設置数は増加しつつあるのに、平成7年頃と比較して予算はほぼ半減しているという事で、非常に衝撃を受けた。
- ・ 国民生活センターが充実していくためには、基盤として消費生活センターが十分な活動を行えることが不可欠である。今回の検討テーマから外れるかもしれないが、地方の消費者行政の充実についても取組をお願いしたい。

(森脇勝委員)

- ・ 今回の制度では、第三者機関として個別の構成員にまで一定の権限を与えることを想定しているようだが、民事調停や裁判員制度においては、個別の構成員にまで権限を与えてはいない。他の制度との整合性を考えると、第三者機関の在り方について、もう少し検討を加える必要があるのではないか。
- ・ 「弁護士となる資格を有する者」とあるが、市町村も今回の報告をもとに紛争解決機能の充実・強化に取り組んでいく可能性があることを考えると、「弁護士」と特定してしまうのは危ういのではないか。例えば、司法書士との関係が将来的に課題となる可能性もある。「その他学識経験を有する者」として、弁護士もその中に含めてしまうことも一案である。
- ・ 「事案ごとに第三者機関の長がその構成員及び専門的知見を有する者のうちから指名する者が当該紛争の解決に当たるものとする事と適当である」とあり、この部分だけ主体と権限が明記されているが、都道府県や国民生活センターの理事長の判断に委ねてしまっても構わないのではないか。

(高田消費者調整課長)

- ・ この場で意見をいただいて整理できるものは整理し、残りは今後検討していく中でフォローしていきたい。

(縣公一郎委員)

- ・ 弁護士という職域で指定することが妥当かどうか、疑問がある。

(内島企画官)

- ・ 時効中断や訴訟中止のような法的効果を付与するに当たっては、手続の適正さが担保される必要があることから、民間ADR法において担保されているのと同様に弁護士を専門家として活用する仕組みとしている。仮に相談員が主体となって手続を行う場合でも、何らかの形で弁護士に相談できる仕組みを整えておく必要があると考えている。
- ・ 第三者機関のイメージとしては、アドホックに専門的知見を有する者を連れてくるのではなく、委員の他に特別委員を置くこととし、あらかじめプールしておいた専門家集団の中から個別の事案の担当を決めるという方式を考えている。

(縣公一郎委員)

- ・ 制度的通念が既に存在するのであれば、わざわざ弁護士と明記する必要はないのでは。

(内島企画官)

- ・ 明記して担保することが必要と考えている。

(三木浩一委員)

- ・ 確認したいのだが、第三者機関とは、専門家のプールを指すのか。

(内島企画官)

- ・ 委員と専門家の集合体を第三者機関として考えている。

(三木浩一委員)

- ・ 委員は個別の事案の担当として任命された段階ではじめて機関となるのであって、専門家としてプールされているだけの段階の者は機関ではないのではないかと。
- ・ 裁判所の民事調停と必ずしも同じにする必要はないが、民事調停では、3人で調停委員会を構成しており、専門的知見を有する者が別途必要になれば、委員会として追加の委員を加える決定を行っている。
- ・ そもそも、個別の事案にどのような専門性が必要かというのは実際に事案を担当してみないと判らない。第三者機関の長が指名する仕組みとされているが、長に判断能力があるかどうかは不明である。
- ・ 今後、検討していかないと内容を詰められないというのはわかるが、書いてあることの意味が人によって受け取り方が異なるようでは問題なのではないかと。
- ・ 事案の性格に応じて必要な場合は専門的知見を有する者が関与できる仕組みとすることには賛成である。この場合、関与の仕組みとしては、調停委員会の委員として加える

ことのほか、鑑定人として、嘱託としてする方法もある。

- ・ あっせんと調停を使い分けているが、両者の定義の違いが不明である。違いがないのであれば、調停（あっせんを含む。）としても良いのではないか。概念を明確に整理していただきたい。

（山口広委員）

- ・ 国民生活センター等の内部に公正・中立な第三者機関を設け、相談員を含めて名簿を登録しておき、事案ごとに委員を任命していくというイメージと理解してよいか。

（夷石多賀子委員）

- ・ 民事調停は裁判官のかなり強い意見で進行する側面があるが、今回の制度では、複数の委員が同じ立場で審議を進めるようにできれば良いと思う。
- ・ 委員の中に専門家をプールするというのがはっきりわかる形で書くと良いのではないか。

（野村座長）

- ・ 中間報告について、だいたいのイメージについてはご理解いただけたのではないか。
- ・ あっせんと調停の概念を明確にすることについては今後の検討課題とし、この段階では明確にする必要はないのではないか。
- ・ 弁護士について明記することは、必ずしもその他の資格者を排除することではないということの良いのではないか。

（三木浩一委員）

- ・ 「弁護士となる資格を有する」とは、司法修習を終えた者を意味するのか。現在は、資格を有している者が修習を受けずに弁護士となる道もある。

（高田消費者調整課長）

- ・ 後者のような方々も含むと考えている。

（原早苗委員）

- ・ ADRについて、どこから扱う対象とする案件が入ってきて、どのようにあっせん・調停が行われ、手続を誰が担うのかという具体的な内容について全体が見える図がないと、意見募集を行っても一般の方は意見を出しにくいのではないか。
- ・ 司法制度改革推進本部のADR検討会においても相談前置が大きな論点となった。現在の案では、手続の開始の申請について消費者からの飛び込みの案件を受け付けることとしているが、扱うのに適しない案件については誰がどのような基準で却下することを考えているのか。

(内島企画官)

- ・ 相談前置とするかどうかは運用の問題ととらえており、制度を運用してみて適切な方法をとれば良いのではないかと考えているが、国民生活センターとして受け付けるべき案件としてどのようなものがあるかをある程度明示する必要があるとは考えている。

(原早苗委員)

- ・ 私のところには、地方の消費生活センターで受け付けてもらえなかったが国民生活センターでは受け付けてもらえるかという相談がよく寄せられる。直接相談を廃止するとしても、ADR を行うのであれば申請したいという方が多く出てくるのでは。

(縣公一郎委員)

- ・ 手続の濫用を防止するという意味でも、始動の手続を明確にしておいた方がよい。
- ・ この制度ができたときに何件くらい申請を受け付けることを想定しているのか。制度化するつもりであればある程度の件数が必要かと思われる。国民生活センターでは現在、200～300 件程度あっせん不調案件があるとのことだが、その程度の規模となるのか。

(内島企画官)

- ・ 件数については答えようがない面もあるが、あっせん不調案件が全国で 4,000 件程度あり、そうしたものがベースとなっていくのではないかと。

(縣公一郎委員)

- ・ そこまでやるのであれば良いと思うが、200～300 件程度ではオーダーが低いように思う。今までの消費者苦情処理から一歩進んだ政策型 ADR とするのであれば、そこまでの数を扱わないと意義が薄いように思われる。

(夷石多賀子委員)

- ・ 都道府県や市町村が現在行っているあっせんについても強化する必要があることを考えると、あっせん不調案件の中で公益性の高いものとして、数十件程度を扱っていくことになるのではないかと。
- ・ 15 ページに「まず、都道府県が一義的な解決に当たり」とあるが、国民生活センターが相談を前置して事案の内容を把握しながら必要に応じて解決を図っていくのがよいのではないかと。
- ・ 個人情報問題や多重債務問題のように、消費生活センターで受けきれない案件について直接申請を認めるという意味であれば理解できる。
- ・ 相談を前置するかどうかについては、運用の問題とするのであれば案の書きぶりでも良いと思うが、都道府県や市町村との関係もあるのでやはり明確にした方がよいのでは

ないか。

(荒岡一成委員)

- ・ 国民生活センターと都道府県、市町村の役割を明確にしないと話が進まないのではないかな。
- ・ 都道府県としても、市町村が一義的に相談を受けるべきとして窓口の設置をお願いしており、その意味では直接相談の廃止も理解できないわけではない。
- ・ 一方で、相談件数は徐々に減少しており、何を根拠に予算を増やすか地方は頭を悩ませている。相談が多様化・複雑化していることや1件あたりの相談処理時間が増加していることをもって理由付けを工夫している。
- ・ テスト施設については、埼玉県でも必要ないのではないかとの議論があり、予算が縮小している。そうした中で、食品の安全・安心等、国民生活センターの取組を充実させていくべき分野があるのではないかな。
- ・ ADRについて、現状において地方の消費生活センターに申請があったとしても、地方ではとても対応できる体制が整っていない。国民生活センターにおいても、今後、実施していくための体制が整うかどうかを踏まえないと絵に描いた餅になるのではないかな。

(原早苗委員)

- ・ ADRの実施に当たっては、国民生活センターとしてはどのような人員配置を考えているか。

(田口理事)

- ・ 現在、国民生活センターには115人の程度の職員がいるが、ADRに関係する業務に直接携わっている人員は現在のところ全くいない。一方で、直接相談や経由相談の中で、あっせん業務については一部対応しているだけである。
- ・ 今後の人員配置等の体制面については、制度がどのように設計され、案件がどの程度寄せられるかが見えないと考え方を示すことは困難である。他方、制度設計面だけが先行して、人員面で実現が困難となることは避ける必要があるので、制度設計と体制面の両方を踏まえて議論を進められるようにしていきたい。

(縣公一郎委員)

- ・ 議論のすりあわせは確かに重要だが、今年度は独立行政法人整理合理化計画を策定する特別な年なので、早急に計画を作らないと国民生活センターにとって不利になるのではないかな。

(夷石多賀子委員)

- ・ 案件がどの程度寄せられるかは体制の置き方によるのではないかな。東京都で知事への

申立制度を作ったが、現在のところ、いかに趣旨に沿わない申立を断るかということに職員が精力をつぎ込んでしまっている感がある。

- ・ 消費生活センター等の相談を前置するようになれば、今回の制度がそのような状態に陥るのが避けられると思われるが、いずれにせよ、国民生活センターがどう考えて申請を受け付けようとしているのかが見えてこない。

(縣公一郎委員)

- ・ 新しい取組を始める場合、企業であれば、どの程度の案件のニーズがあるかマーケティングを行い、パターンを作って見通しを立てるのが当然である。そうしたことをきちんと行った上で中期目標や中期計画の策定に取りかかれないと、他の独立行政法人と比較して不利になるのではないか。

(山口広委員)

- ・ 苦情処理委員会のように年間数件では意味がないし、年間数千件となるととても受け付けられないというのであれば、最初は 200～300 件程度からスタートして、徐々に認知されつつ件数を増加させていけばいいのではないか。
- ・ 例えば、年間 300 件程度を受け付けるとすれば ADR の手続を担当する委員の謝金等で年間数百万の予算が必要となり、その他相談員のスキルアップ等の手当も必要である。
- ・ 予算要求については、現段階である程度のイメージはあると思うので、具体的に示していただければと思う。
- ・ 手続を有料とするか無料とするか、何も決めないままとするのではなく何らかの方法で考え方を示せないか。

(夷石多賀子委員)

- ・ 受付件数については、議論を進めていく上で想定が変化してきたのではないか。当初は、都道府県の苦情処理委員会を活性化したものというイメージで議論していたように思うが、その後、もっと多数の案件を受け付けるべきだという話になってきたように思う。
- ・ 一方で現在数百件ある国民生活センターにおけるあっせんについてより解決率を高めるような措置をとりつつ、他方でそれでも不調となるものを ADR として扱っていくとなれば、数十件程度が件数として見込まれるのではないか。
- ・ 素案の段階と較べて、市町村の役割や啓発・教育等についてかなり意見を取り入れてもらい、内容もずいぶん変化しているので、この案を元に各団体等に意見を求めていくことで良いのではないか。
- ・ 国際化への対応については、OECD の勧告等、各国の国際的な協調に関する取組についても地方は情報として大いに活用している。そのあたりについても書き込んでいただければ。

(縣公一郎委員)

- ・ 受付件数はとても重要な問題である。そもそも数十件程度しかないようであれば、内閣府が制度を作って実施を都道府県・市町村に任せれば良い。受付件数の問題はまず制度設計の問題として重要なのであって、実施上の問題ではない。

(夷石多賀子委員)

- ・ なぜ今回の制度上国民生活センターが紛争解決を行うことが必要であるかという点、悪質事業者など都道府県をまたいで活動する事業者への対応等、各都道府県で対応できないような案件に対応する必要があるからである。
- ・ 件数が少なくても、処理するには非常に時間がかかる。20～30件に過ぎないといっても、実際に処理するのは大変である。

(縣公一郎委員)

- ・ その点については既に議論を行ったが、そのような悪質事業者についての事案は、そもそも訴訟で解決すべきである。そのような案件を扱うのであれば、行政型ADRが必要だという議論にはならない。
- ・ 制度設計が非常に大事であるにも拘わらず、国民生活センター自身が今回の制度をどのようにとらえているかが見えてこない。

(原早苗委員)

- ・ 独立行政法人であれば、コストや人員については必ず問われる問題であり、いずれにせよ、納得感のある議論を行うことが重要となる。
- ・ 現在行っているあっせんや調停からどの程度受け付けるべき案件が出てくるかという見通しを国民生活センターの内部で立てているかどうかという点は特に問われる。

(山口広委員)

- ・ 国民生活センターがなぜADRを行っていく必要があるかという点、国民生活センターがあっせんや調停を迅速かつ公正に行い、その内容をお手本として消費生活センターに開示し、各地の相談処理等のスタンダードとしていくことに、政策型ADRとしての大きな意味があるからである。
- ・ それが数十件程度というのではとても足りない。毎年、多数の悪質事業者の手口やその解決内容等を全国の消費生活センターなどへ開示していくことこそが重要である。内部だけで情報を閉じこめて、毎年数件程度解決したというのでは全く不十分である。

(石川純子委員)

- ・ 国民生活センターがADRを実施していくにあたってどの程度のニーズがあるかを踏ま

えずに議論している感がある。

- ・ 相談処理の最前線に立つ市町村からは、日々の相談処理の背後にきちんとした紛争解決手続があれば、「打って出る」相談処理が可能になるというメリットがある。そうした点をアピールしていけば、経由相談を通じて頼られる機会も増え、良いフィードバックができていくのではないかと感じる。
- ・ 都道府県と市町村には、ニーズにおいてかなりのばらつきがあるように感じる。
- ・ 都道府県等との役割分担に加え、全般として事業者との協力についても書いていたが、それぞれの業務の在り方についても事業者との協力を含めて整理していただければと思う。

(三木浩一委員)

- ・ 今までの政策型 ADR についての議論を踏まえると、夷石委員がお持ちのイメージには違和感がある。僅か 20 件程度しか受け付けられないのであれば、何のために議論してきたのか分からないし、何のために国民生活センターが手続を整備するのも分からない。
- ・ 開始の申請については、多くを直接国民生活センターに申立可能とするか、あるいは都道府県に同様の仕組みをつくるかのいずれかと考えている。
- ・ 何を指すかというイメージについて、委員の間に差があるように思うが、私としては、今までの議論や OECD の勧告を踏まえた仕組みをつくっていくのであれば、数百～数千のオーダーでなければ意味がないと考えている。

(夷石多賀子委員)

- ・ 第 5 回の参考資料 1 の 3 ページに、国民生活センターのあっせん解決が 222 件、あっせん不調が 60 件とあるが、あっせん不調の 60 件を解決していくことが今回の制度化のイメージととらえている。

(三木浩一委員)

- ・ そのようなものの見方は、現状を前提として制度設営者の立場から述べているものであるように思う。消費者の側からすれば、設営者など誰でもよく、簡易、迅速かつ公正な仕組みがあるかどうかという点だけが重要である。
- ・ 受け皿をどのように作るかという問題もあるが、全国で苦情相談が年間 100 万件以上もあるのだから、その中に数百件程度は国民生活センターが受け付けるべき紛争があるものと考えている。

(原早苗委員)

- ・ 政府全体として独立行政法人の整理合理化に取り組んでいく必要はあるだろうが、一方で、政府全体としてどのように消費者行政を展開していくかも大きな課題である。中期目標終了時における見直しへの対応だけではなく、地方も含めた消費者行政の在り方

について視野に入れる必要があるのではないか。

- 研修業務・施設についての市場化テストの導入や直接相談の廃止に向けた検討、テストの大幅な外部化については、この場であまり議論をしていない。
- テストの大幅な外部化にあたって受け手として想定されている NITE についても、原因究明テストには費用がかかるため、よほどの必要性がない限り受けてくれるかどうか不明である。外部化といっても、受け皿があるかどうか慎重に検討すべきである。
- 4 ページに「国民生活センターは新たな段階を迎えている」として、迅速かつ広範な情報収集等を図る必要があるとされているが、最終報告に向けて、商品テストを活用した原因究明や研修を通じた相談支援等についても消費者政策の中で位置づけていく必要があるのではないか。

(野村座長)

- いろいろとご意見をいただいたところであるが、現段階で国民生活センターが置かれている状況を鑑みると、事務局としても制約があるのではないかと思う。
- さしあたり、本案をもって検討会におけるこれまでの議論の進捗状況を整理した中間報告とし、これを公表することによって、今後、最終報告に向けて各界のご意見を伺っていくための土台としたいと考えている。
- 本日いただいたご意見を踏まえた所要の修正については、私と事務局にご一任いただきたい。
- 個別の事項について、さらなる検討が必要な箇所もあるかと思うが、そうした点については今後、最終報告に向けて議論を深めていくこととさせていただきたい。

(縣公一郎委員)

- 第 1 回で東京と相模原の事務所についてのセグメントデータを要望したが、まだ提出いただけていない。先日、東京事務所を見学させていただいたが、利用率や一人あたりスペースが他の独法に較べて不利になるのではないかと感じた。
- この検討会において施設の在り方も議論したいと考えていたが、今回は業務機能の話だけに焦点を絞って議論したということで理解している。

(夷石多賀子委員)

- その点については、第 3 回の検討会に品川の施設は維持すべきという意見を提出しているので、ご参考としていただくようお願いしたい。

(※ 本議事要旨は暫定版であり、今後、修正の可能性があり得る。)

以 上