

「国民生活センターの在り方等に関する検討会」中間報告に対する
意見募集の結果について

1. 意見募集の実施状況

募集期間 : 平成19年8月1日 ~ 8月22日

受付総数 : 179件

▶ 意見提出者の属性別内訳

・ 消費者団体、相談員・アドバイザー等	67件
・ 弁護士・隣接法律専門職種（団体を含む）	82件
・ 事業者又は事業者団体	6件
・ その他の個人（研究者等を含む）	24件

2. 意見の概要

(件数)	
1. 社会環境の変化を踏まえた国民生活センターの在り方	
(2) 国民生活センターに期待される役割	
○ 独立行政法人として整理合理化計画の対象とすること自体が誤りであり、むしろ国の行政機関として組織替えすべきである。	123
○ センターを将来的に「消費者庁」とすることに向けて検討すべきである。	75
○ 機能のさらなる充実のため、予算と人員の大幅な拡充をはかるべきである。	129
○ 国民生活センターの機能を全て残すのではなく、限られた予算の有効活用をはかるため、消費者・市民にとって必要であると思われる機能を精査する必要がある。	1
○ 公正取引委に関連する組織又は独立した省庁とすべきである。	1
○ 国民生活センターが我が国全体の消費者行政の中核機関となることに賛成である。	4
○ 立入調査権や業務停止命令権、公表権等司法警察に類似した権限を与えるべきである。権限がないままの存続は無用の長物である。	1
2. 消費者トラブル情報の収集・分析・活用の強化	
(1) 情報収集の迅速化と収集範囲の拡大	
○ PIO-NETの入力負担が大きいいため、入力方法の簡素化が必要である。	3

	(件数)
○ 「事故情報データベース」等多様な方法での情報の収集については賛成である。	1
○ 「事故情報データベース」等と経済産業省の製品安全情報、NITE等との関係をどのように整理するのか疑問。一元化したデータベースの構築をはかるべき。	1
○ 「事故情報データベース」は、インターネットを使えない情報弱者の相談を切り捨ててしまうおそれがある一方で、匿名性を利用した安易で無責任な書き込みが大量になされるおそれもあり、本当に必要な情報が適切に抽出されるか疑問。	1
○ 「消費者トラブルメール箱」は広く国民からの声を集める手段として有効であり、廃止すべきではない。	1
(2) 情報の分析・活用の充実	
○ PIO-NET情報を活用し、消安法のように被害情報や悪質業者の公表に関する根拠と手続を法律に規定すべき。	103
○ 情報の公表は被害の拡大防止のため必要であり、センターに情報公表権限があることを法律上明確にすべき。	7
○ 社名や銘柄等の「実名公表」を積極的に行うべき。	1
○ 紛争の解決と監督官庁の権限行使について、相互の連携を重視した制度構築をすべき。法令違反の営業活動による不当な利益が事業者に残らないようセンターに監督官庁への勧告権を付与すべき。	7
○ PIO-NETや、今後設置される「事故情報データベース」の情報について、相談員や消費者団体等が簡便に閲覧、検索できるような仕組みを構築すべき。	11
○ PIO-NET情報の分析部門に予算や専門家を手当てすべき。	1
○ PIO-NETが法執行等消費者被害の未然防止・拡大防止に活用されることは望ましいが、個人情報に触れるような記述も含まれているため、安易に閲覧されることのないよう厳格な規定を設けるべき。	1
3. 消費者に対する啓発及び教育の充実	
○ 消費者と相談員に対する啓発・教育事業を積極的に進めるべきである。	7
○ 国民生活センターは消費者トラブルの収集・分析を中心に行うべきであり、一般消費者への啓発や教育は学校教育や消費生活センター、消費者団体やNPO等を活用すべきである。	1
(1) 効果的な情報発信・情報提供	
○ インターネットにつながっていないセンターにとって、雑誌「国民生活」は非常に有用であるため、統廃合は行わず存続させるべき。	2
○ 「たしかな目」の廃刊など寂しいものがある。	1

	(件数)
○ インターネットを活用できない消費者のため、情報提供の手段としてリーフレットや冊子を作成するのが望ましい。	1
(2) 啓発・教育の担い手の育成	
○ 各省庁がバラバラに啓発活動を行うのではなく、連携して効果的な人的、財政的投資を行うべきであり、各省庁の消費者保護予算を集中的に投下すべきである。	1
4. 消費者トラブル解決能力の向上	
(1) 消費生活センターの相談業務の支援	
○ 直接相談の廃止は、現場感覚の喪失等国民生活センターの本質的な機能の低下につながるおそれがあるため、行うべきではない。	147
○ 消費生活相談員の資質向上のため、研修事業の拡充を図るべきである。	86
○ イー・ラーニングではなく、参加型・実習型の研修を地方での移動講座も含めて拡充すべきである。	2
○ 日常業務に就いている職員・相談員が参加しやすいよう、土曜日・日曜日の研修の開催も検討してほしい。	1
○ 相談員のニーズに合わせた出前講座が可能となるよう、講師の育成等が必要である。	1
(2) 商品テストの企画・立案への重点化	
○ 国民生活センターと外部の商品テスト機関とのネットワーク化を推進するとともに、センターが外部機関にテストを依頼できる権限と予算を確保すべきである。	111
○ 商品テストの大幅な外部化は行うべきではない。	1
○ 商品テストの設備・機器の導入・更新の中止は、国民生活センターの原因究明機能の喪失につながるおそれがあるため、行うべきではない。	136
○ 商品テストは専門性のある民間検査機関で機能できるものであり、予算の適正配分を考慮するのであれば、商品テストは行わないことに賛成である。	1
5. 国民生活センターを中核とした裁判外紛争解決に関連する制度	
○ センターの苦情処理委員会を法制化し、機動的な紛争解決機能や先例的な判断機能を設けることに賛成。	110
○ 事業者に対する片面的拘束力のあるADRを創設すべき。	1
○ 今後の弁護士の大量増員を考えれば、交渉ツールは自然と増えるので、センターにADR機能をもたせる必要は必ずしもない。しかし、ADRにより相談員の対応がスムーズになるのであれば、新設しても構わない。	1

	(件数)
○ センターのADR機能の整備については、拙速に進めるのではなく、今後も議論を継続することが必要。	7
○ 地方の活性化、地方への分権を考慮すれば、センターがADRに乗り出すのではなく、都道府県の消費者被害救済委員会こそ活性化すべきで、そのための情報提供や援助を行うことがセンターの役割。	1
○ センターは東京都の被害救済委員会のような機関であるべき。確かに権限はないが、経済産業省や厚生労働省などの他の行政の力を借りることでそれ相当の力をもつことが可能。それには実績の積み重ねが大切。	1
○ センターに裁判外紛争解決手続を設けることに賛成だが、大幅な人員増と予算の手当が必須。	1
○ 独法がADRに踏み入るのは、行財政改革の基本方針に反すること、民業圧迫となることから反対。	7
○ このように屋上屋を架すようなことは実行すべきでない。	1
○ 裁判外において、紛争を解決していくデメリットも存在するはずであり、「費用・時間等」と一括りにせず、網羅的に課題を明らかにして比較検討すべきである。	1
○ 各種法令等との整合性も含め関係省庁との協議・調整を密にして検討すべき。	1
○ 法テラスとの関係をどう整理するのか。	1
○ 自動車については（財）自動車製造物責任相談センターでクレームを処理しており、ADR法の認証も受けるだけの知見と体制を備えている。よってセンターで自動車に関する専門的知見を必要とするクレームを強制力を持って取り扱う必要は全くない。	2
○ 消費者に提供される商品やサービスが高度に専門化・複雑化された今日においては、民間ADR、センター、裁判所など各機関を体系化して紛争解決に当たる必要があり、特に専門的解決能力に優れた民間ADRの活用促進を図ることが重要。	1
○ 各業界の実情を十分把握し議論を尽くした上で、センターのあり方を検討すべき。	1
○ 自動車は非常に高度な技術製品であり、「自動車に係る技術知識」「自動車業界の商慣習」「自動車流通の実態」等専門的知見及びその知見を有するスタッフ、弁護士、学識経験者が不可欠。	1
○ 被害防止と救済のための情報提供システムの構築などがセンターの最優先の役割。情報の提供を行うことで消費者の自立支援の補完機能を充実することこそセンターに求められる役割であり、ADRの整備・充実の方向はセンターに求められる姿ではない。	2
○ 自治体の消費生活センターでは予算が削減されており、そこに消費者行政の問題がある。	1
(別紙) 国民生活センター等における紛争解決機能の整備・充実に向けての考え方	
(1) 紛争解決手続の対象とする紛争	
○ 「紛争の範囲を定めていること」、「和解の仲介を行うのにふさわしい者を手続実施者として選任すること」が必要。	1

	(件数)
(2) 国民生活センターと都道府県の役割分担	
○ 都道府県の苦情処理委員会についても法制化すべき。	2
○ センターが複数の都道府県にわたって被害が生じていたり、複数の被害者の発生が予想される事件に係る紛争など、全国的視野に立って統一的な解決を図るためには、まさに直接相談業務の充実強化が求められており、地方との連携を強化して地方自治体におけるあっせん機能の充実・強化につなげるべき。	1
○ 消費者被害救済のための解決手法であることを明確にすべき。公的主体が紛争解決を行い、事業者の任意性を制限する制度とするのであれば、政策目的に基づいて実施される紛争解決であることを明確にし、大量被害が予想される悪質性の高い事案に限定すべき。	1
(3) 紛争解決の手法	
○ 機動的な紛争解決機能を果たせるような制度設計と並行して、先例として有益な判断を示す機能を果たすように、専門家を交えた合議型の調停手続も設けること等を検討すべき。	1
(4) 紛争解決手続を行う組織	
○ 機関の構成員に賛成。	4
○ センターを中核としたADRに関連する制度について、早期に法整備を進め導入すべきであり、その制度化に当たっては、センターに公正・中立な第三者からなる機関を設けるべき。 第三者機関の設置に当たっては、司法書士の積極的な活用を図るべき。	1
○ 動きの重い、訴訟と変わらない程度の速度でしか進まないようなADRを作ることには反対。	1
○ 専門性にも疑問。第三者機関で行うのであれば、既存のADR機関に援助すればたりる。	1
○ センターに司法機関にも類似する権限を付与することは疑問。またその前提として公正性、公平性、透明性に加え、手続上の中立性と適切な判断、迅速さが担保されなければならない。弁護士等の専従が必要であるが、センターの現状からすると、付与される権限に見合う受入態勢が整っているとは考え難い。	1
○ 国センから切り離れた専門機関を設置し対応させるべきで、センターはここの連携にとどめるべき。	1
○ 法的強制力を伴う紛争解決の主体たり得るためには、裁判官のように紛争解決のために必要な専門性、客観性、信頼性が必要となるが、相談員にそこまでの適格性があるのか慎重な検討が必要。	1
(5) 紛争解決手続の開始の申請	
○ 開始の手続の申請は消費者及び適格消費者団体のみとすべき。 そもそも消費者紛争は事業者との情報・交渉力の格差により起こるもので、消費者基本法等の趣旨からしても当事者双方からの申請は反対。	4
○ 手続が消費者からの一方情報によってのみ開始されるのは問題。地方の企業がセンターに召喚されるのは大きな負担。	1

	(件数)
(6) 紛争解決を行うに当たっての調査等	
○ 紛争解決に当たり、センターに出頭要求等の権限を付与することに賛成。そのため、人員・予算の確保が必要。	4
○ センターに立入調査権や業務停止権、一般への公表権などの権限を付与すべき。	1
○ ADRは任意性に十分な配慮が必要であるが、センターに強制力をもつ権限を付与することは、この原則に違背する。	1
○ 出頭要求権限等や結果等の公表は、当事者にとってマイナスの影響もあり、慎重さが求められる。また、訴訟に入っている紛争をセンターで引き継ぐ場合、人権・人格への配慮、不利益をこうむるおそれのある情報の取扱い等訴訟と同等の権利保護を担保し得るのか疑問。さらに、地方の消センとの役割分担も疑問。	1
○ センターがADR機能をもつことに反対はしないが、消費者からの申請でも手続を開始することや、出頭要求、文書等の提出要求など民間ADRではできない機能を備えることが、民間のADR活動の活性化を促進するものとなるかは極めて疑問。民間ADR法の認証を受けてもこのようなセンターとの差はあまりにも大きい。センターの機能は民間ADRに大きな影響を与えないものとするべき。	1
○ 出頭命令などの強制力を伴う法的権限の行使には、客観的で明確な判断基準に基づく厳格な手続が必要であるが、そうであれば迅速な紛争の解決が困難となり、裁判所との違いが不明確。他方、手続を緩やかなものにするクレーマーや暴力団等に悪用されかねず、事業者は過重な負担を強いられる。これらを考慮すると、センターは従来同様当事者の合意に基づく迅速な紛争解決というADR本来の目的を実行する機関であることが適当。	1
(7) 結果・経過の公表	
○ 機能させるためには、結論の公表や欠席した事業者名の公表権限を定めることが必要。	1
○ 消費者被害の未然防止のため、消費者被害情報の公表権限を法令で定めるべき。	1
○ 解決結果は広く消費者等に還元され、被害の未然防止が図られなければならない。事業者にもメリットのある制度と言っているが、だれが結果・経過の公表について判断するのか。	1
6. その他	
○ 国民生活センター職員と自治体職員、消費生活相談員の人事交流を行うべきである。	1
○ 国民生活センターは、国際的に日本を代表する組織として海外機関との連携の窓口機能を果たすべきである。	1
○ 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの資格を統一するべきではないか。	1
※ 本検討会における議論の進め方について	
○ 消費者保護のための施策の強化・充実を実現するための方法については、行政全体で横断的に取り組むべきであり、検討会においても各省庁の消費者関連部門の担当者も参加して議論すべき。	1

	(件数)
○ 国民生活センターの改革に当たっては相談員や消費者団体の意見が反映されるようにしてほしい。	1
○ 消費者基本法の改正や消費者基本計画の策定に当たって寄せられた意見についても十分配慮すべき。	1
○ パブリックコメントとは別に、消費者団体からの意見聴取をする機会を設定してほしい。	1