

第 8 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 9 月 4 日 (火) 14:00～16:00
2. 会 場 : 独立行政法人国民生活センター東京事務所 4 階会議室
3. 出席者  
(委員)  
野村豊弘座長、縣公一郎委員、荒岡一成委員、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  
(ヒアリング団体)  
全国消費者団体連絡会 神田敏子事務局長  
日本経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会 大村多聞委員  
(内閣府)  
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、  
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、井守総務企画部長、山形情報分析部長、井口相談調査部長
4. 議 題  
○ 中間報告に対する関係団体からのヒアリング (全国消費者団体連絡会、日本経済団体  
連合会)  
○ 中間報告に対する意見募集の結果及び独立行政法人国民生活センター整理合理化計画  
案について
5. 会議経過  
(1) 会議の流れ  
① 資料 2 に基づき、全国消費者団体連絡会神田敏子事務局長より説明。  
② 全国消費者団体連絡会に対する質疑応答及び意見交換。  
③ 資料 3 に基づき、日本経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会大村多聞委員よ  
り説明。  
④ 日本経済団体連合会に対する質疑応答及び意見交換。  
⑤ 事務局より、8 月 1 日～22 日に行われた中間報告に対する HP 上でのご意見募集の  
結果及び独立行政法人国民生活センター整理合理化計画案について紹介  
⑥ 質疑応答及び意見交換  
⑦ 座長より、本日のヒアリングと意見募集結果を踏まえ、事務局において中間報告を

修正し、次回の検討会において最終報告の案として提出することとされた。

- ⑧ 次回（第 9 回）の検討会については、9/25（火）14:00～16:00 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

### <全国消費者団体連絡会からのヒアリング>

（神田敏子事務局長（全国消団連））

- ・ 消費者基本法第 25 条によって国民生活センターが消費者基本法の中に位置づけられたことは非常に大きな意味がある。
- ・ 今日の消費者被害の実態や製品事故の多発等を見ると、消費者の置かれている状況はますます厳しい。そうした中で、国民生活センターは消費者の権利を守るために十分な役割を果たすべきであり、その期待は非常に大きいものの、その果たすべき役割を今十分担っているかという点を決してそうではない。その機能、権限を更に充実させる必要がある。
- ・ したがって、当団体としては、国民生活センターについての検討は、独立行政法人整理合理化計画の一環として他法人と同列に行われるのではなく、消費者基本法の規定に基づいて、その内容を充実させる方向で検討されるべきと思っている。
- ・ 「消費者トラブル情報の収集・分析・活用の強化」については、消費者被害の早期発見や未然防止・拡大防止等のために、消費者被害に関する情報が十分活用できる仕組みが必要である。
- ・ このため、関係機関との連携やネットワークの構築、情報収集と情報提供の迅速化、情報収集範囲の拡大、情報分析力の向上、業者名や商品名等を公表できる権限、多くの関係者に活用されるシステム作り、そして特に消費者団体訴訟制度を担う適格消費者団体への積極的な情報提供等が必要であるといった中間報告の内容については賛成である。
- ・ 「消費者に対する啓発及び教育の充実」については、相談員や消費者行政担当者に対する研修の講座が都道府県レベルでできなくなっているという現状がある中で、国民生活センターへの期待も大きいと考えている。また、消費者が主体的に能動的に行動できるための消費者教育と、企業の消費者問題担当者等への人材育成も同時に重要である。
- ・ 直接相談については、実際の相談業務に携わり、その経験を蓄積する中で解決能力の向上にもつながるのではないかと考えている。また、相談員 1 人 1 日当たりの相談件数が増加し、解決困難な相談も増加しているなどの状況を鑑みると、消費生活センター等に対してより質の高い支援が求められている。直接相談を継続させることは重要であり、廃止には反対である。
- ・ 商品テストについては、各地の消費生活センターに寄せられる危害・危険に関わる相談は毎年 9,000 件にも及ぶが、第 3 回検討会において、「原因究明テストについては、各

地のセンターから依頼される半数以上を断らざるを得ない」状況との話もあり、中核的機関としての役割が果たせていないのではないかと。

- ・ 一方で、地方の消費生活センターにおける商品テスト業務は年々縮小が進んでおり、国民生活センターへの原因究明テスト依頼が増加している中で、新たに商品テストの設備・機器の導入等を中止すると、商品事故に対する国民生活センターの原因究明機能をさらに低下させることにつながりかねない。
- ・ 他の商品テスト機関との連携やネットワーク形成などによって、それぞれの得意分野に特化して商品テストが実施できるようになれば、そのこと自体は有効だろうが、現状では、他の機関がどの程度まで商品テストを実施できるのかが明確になっていない。そうしたことを明確にしてほしい。
- ・ 各機関の商品テストをコーディネートしたり、テストの結果をきちんと読み取るための人材育成も同時に必要である。メリハリをつけてネットワーク化を図る等のことは必要であるが、商品テスト機関としての役割はますます充実・強化していく必要が求められているのではないかと。
- ・ 裁判外紛争解決に関する制度については、商品・サービスの多様化や複雑化、国際化が進んできている中で、ますます事業者と消費者の間の格差は広がっており、消費者被害の発生する可能性は高まっているため、被害救済や紛争解決のための多様な選択肢が必要であると考えており、今回の制度は、1つの選択肢として必要であると考えている。
- ・ 消費者被害は、多くは一般的には被害額が小さいために裁判手続による解決は非常に難しい。そういう中で、消費者にとっては、廉価、簡易、迅速かつ公正な紛争解決機能の整備が図られる必要がある。そのためには、国民生活センターに裁判外紛争解決機能（ADR）の整備・充実を図ることが期待される。
- ・ また、ADR機能の充実のためには、各地の消費者センターとの関係などの整理や活用しやすい仕組みを整備していくことが同時に必要である。

（山口広委員）

- ・ ご説明資料の「消費者に対する啓発及び教育の充実」という項目の内容は、相談員や行政担当者への教育等がメインとなっているが、一般消費者に対する啓発・教育についてもあわせて行っていくべきとの理解でよいか。

（神田敏子事務局長）

- ・ ご指摘のとおり。消費者が主体的に行動できるようにするための啓発及び教育は、基本的な問題として重要と認識している。

（原早苗委員）

- ・ 苦情相談、啓発及び教育、商品テストといった分野別にみても、地方消費者行政では、いずれの分野も縮小傾向にあるのか。

- ・ 国民生活センターが事務・事業を縮小した場合に、地方が代替するのは困難とお考えか。

(神田敏子事務局長)

- ・ 苦情相談業務に関しては、全体の苦情相談件数が増加しているにもかかわらず、相談件数に対する担当人員率は減っているということが数字としても顕著に表れている。また、聞き取り調査によると、次々に電話が掛かってくるので、あっせんまで辿り着ける件数も減少しているとのことだった。
- ・ 商品テストについては、現在、テストを実施している都道府県は 20 箇所しかなく、その内容も貧弱になってきているようである。
- ・ 研修については、都道府県における実施数が減少している。
- ・ こうしたことから、都道府県が国民生活センターの機能を代替していくことは困難な状況であると考えられる。今後、国民生活センターの事務・事業の重点化を考えて行くにあたって、どのように地方公共団体と連携・協力していくべきか議論の整理が必要ではないか。

(三木浩一委員)

- ・ 東京など大都市以外の地方消費者行政担当組織の現状について、何か典型例のようなものをご教示願えないか。
- ・ かなり遠方の消費者にとって、国民生活センターに直接相談したいというニーズはどの程度あるのか。

(神田敏子事務局長)

- ・ 具体的な地域をこの場で申し上げることはできないが、相談業務そのものをやめるセンターも出てきている。
- ・ 東京都は別として、予算や人員はどの地方公共団体をみても平均的に縮小している。
- ・ 当団体では相談の受付を行っていないが、全国どの地域からも相談が寄せられることを鑑みると、国民生活センターの直接相談のニーズはあるのではないかと感じている。

(荒岡一成委員)

- ・ 地方公共団体について組織面から現状を申し上げますと、昭和 60 年代には消費者行政のみを担当する部署を置いている都道府県が多かったように思うが、現在はそうした団体は少ないようである。
- ・ 埼玉県においても、昔は消費生活課という単体の部署であったが、県民生活課と合併し、現在では県民・消費生活課とっている。
- ・ 毎年の行政改革の中で消費者行政の必要性をきちんと説明していくためには、県だけを見るのではなく、市町村と都道府県、国の役割分担をしっかりと考えて説明していか

ないといけない。

- ・ 消費者基本法において都道府県と市町村がともに苦情相談を担うと明記されたことで、それぞれが自らの役割をしっかりと考えるようになった。
- ・ 都道府県としては、市町村に窓口の設置を働きかけつつ、自らは可能であれば少し引いて高度な相談に特化していくという方針をとっている。そうした現状を踏まえた議論を行う必要があるのではないか。

(神田敏子事務局長)

- ・ 国民生活センターが単独で存在するのではなく、都道府県や市町村とのつながりの中で存在しているというご指摘はもっともだと思う。地方公共団体との役割分担についても検討すべき課題と認識している。

(縣公一郎委員)

- ・ 荒岡委員に確認したいのだが、地方の消費者行政が縮小している理由は何か。

(荒岡一成委員)

- ・ 県全体の職員定数が減少する中、毎年組織の見直しが行われている。消費者行政については、相談件数の減少などから行政需要が減少していると判断されたか、あるいは他により重要な役割が生じたかのいずれかではないかと考えられる。

(縣公一郎委員)

- ・ ニーズが減少しており、資源制約を考えると、これ以上資源を投下できないと判断されているということなのか。

(荒岡一成委員)

- ・ そうではない。消費者基本法により第一義的には市町村が相談を担うこととなったため、そうした中で県の担うべき役割は何かということが問われているという趣旨である。

(縣公一郎委員)

- ・ 消費者行政への対応ニーズそのものが減ったということではないのか。

(荒岡一成委員)

- ・ 我々としてはそのような認識はない。消費者問題は複雑化・多様化しており、例えば苦情相談について、昔は1日で解決していたが、今では解決までに3~4日費やしている。
- ・ また、1件あたりの被害金額が多い高齢者の相談の割合が増加しているなど、件数は減っても全体として処理に費やす時間は増えている。

(堀田審議官)

- 平成 16 年に消費者基本法に改正される前の消費者保護基本法では、苦情相談は市町村の業務とされていたため、改正以前は、都道府県が相談業務を縮小してしまうような動きがあった。
- こうしたことから、改正法においては、都道府県は高度専門的な案件や広域的な案件を扱うものとし、市町村とともに相談業務を担うこととされた。つまり、消費者基本法では、むしろ都道府県の役割が新たに明記されたことになる。

(山口広委員)

- 消費者問題は、広域かつ多数被害が特徴である。相談員が週 1～3 回程度しか出てこないような市町村もあるが、そうしたところに役割を全く委ねてしまうと、形式的な窓口は設置しているものの対応能力がないという事態に陥りかねない。
- その意味では、国民生活センターの研修の充実は非常に重要である。相談員の能力の水準向上に向けて、しっかりとした対応をお願いしたい。
- 説明資料に業者名や商品名等を公表できる権限の充実が求められるとあるが、都道府県は条例によりそのような権限を定めているのに対し、国民生活センターには法律上、そのような権限はない。どのようにお考えか。

(神田敏子事務局長)

- 公表権限を法律に明記すべきと考えている。そうすることで、消費者に対するメッセージにもなるのではないか。

<日本経済団体連合会からのヒアリング>

(大村多聞委員 (日本経団連))

- これまでの国民生活センターの役割、とりわけ消費者に対する啓発や教育、企業及び各産業団体や産業別に設けられた PL センターとの協力などについては評価している。また、「消費者に対する啓発及び教育の充実」についても、歓迎すべき方向だと認識している。
- ADR に関しては、本年 4 月に民間 ADR 法が施行されたが、経済界では以前から業界ごとに資金を拠出し PL センターを設立するなど、消費者からの苦情、紛争の処理についてより垣根の低い扉を通じた紛争解決がはかれるよう環境整備を進めてきており、新法を受けて、そうした流れが一層促進されることを期待している。
- そうした中、今般の中間報告に提示されている方策は、こうした対話構造の信頼関係に水を差すような方策になっているのではないかと懸念している。問題点として、次の 3 点を指摘したい。
- 第 1 は、対話型構造を破壊し対決型構造をつくろうという構造転換である。中間報告

によれば、国民生活センターが一方の当事者である消費者からの申立によって、自らの権限により出頭要求や文書・物件の提出要求、結果・経過の公表を行うとあるが、出頭要求や文書・物件の提出要求は民事裁判手続にもないような強力な権限であるし、結果・経過の公表については、当事者間の合意に基づく非公開の処理が原則であるADRの本質を逸脱しているのではないか。

- ・ 確定判決と同等の効果を有する仲裁の機能や、そのための出頭や資料提出の要求権を行使するとなると、両当事者の関係は弁護士を立てての駆け引きになりかねず、国民生活センターの設ける組織を間に挟んで消費者と事業者を対決させるものになりかねない。
- ・ 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不可欠であるが、そうであれば迅速でコストのかからない紛争の解決が困難となりADR法の趣旨にも反することとなるし、裁判手続との違いも不明確となる。他方、手続を緩やかなものにする、そのこと自体が適正手続違反の問題を生じると同時に不当要求を目的とする反社会的勢力に悪用されかねない。
- ・ 第2に、紛争解決手続を行う組織の紛争解決能力に疑問がある。
- ・ 消費者の立場に立って紛争の相談・あっせんを行うべき国民生活センターがあえて第三者機関を設け、相談員を中立の立場に置くとすると、消費者には味方がいなくなってしまうのではないか。
- ・ 一方、国民生活センターはあくまで消費者の側に立って苦情を受け付けるとすると、いわば検察と裁判所が一体化しているのと同じようなもので、非常に不公平な機関となる。
- ・ 現在は、国民生活センター等に寄せられた案件のうち、製造物責任などについての専門的な知識を有するものは各PLセンターへ多くの案件が送られて妥当な解決が図られているが、そうした共同関係を促進することこそ適当なのではないか。幅広い分野の知識を要求される消費生活専門相談員に各分野の専門的知識を要求することは酷である。
- ・ (財)自動車製造物責任相談センターからの提供資料を資料第2として配布しているが、技術的な問題などについて、消費生活センターなどの相談員が当該PLセンターに相談してきたケースは年間316件にも上る。また、相談員のほぼ9割がその対応に「非常に満足」、あるいは「満足」と回答しており、実際の連携もよく機能しているように思われる。さらに、家電製品PLセンターでも、行政からの質問が年間で446件もある。
- ・ 公正・中立性に関しては、資料第3のとおり、(財)自動車製造物責任相談センターが全国の消費生活センターに対して行ったアンケートによると、53.7%の方が「中立・公正である」、44.8%の方が「どちらかという中立・公正である」とお答えになっており、「余り中立・公正でない」と回答された方は1.5%にとどまっている。
- ・ また、資料第4のとおり、青山善充明治大学法科大学院院長は、「日本における裁判外紛争解決制度の将来」という論文の中で、「裁判と比べたADRの特徴は、まず一番目に、法律の専門家というよりも、その事案の専門家が手続に参加する。例えば、建築工事紛争なら、土木の専門家等が関係する。医療過誤訴訟のADRができれば、それは医療の

専門家が関与するということになると思うのです。あるいは、証券取引紛争だったら、証券取引に詳しい人が調停員になるというように、そういう専門家が関与します。法律の専門家だけで裁判するのが裁判所ですけれども、そうでなくて紛争の事案についての専門家が、正面に出るとというのがADRだと思います。」と述べている。

- ・ 果たして消費生活専門相談員がそれぞれの分野の専門家が正面に出るべき機関において、消費者、事業者、両当事者の期待に応えることができるかを懸念している。
- ・ 第3に、既存の紛争解決機関との重複があるのではないか。
- ・ 仮に消費生活センターが紛争解決機関を設けるとすると、既存の消費者保護関連組織に屋上屋を重ねることになりかねない。調査権限を持った機関として公正取引委員会も消費者保護にその役割を果たしてきた長い歴史があり、自治体の消費者センターやPLセンター、専門の相談窓口も、それぞれがカバーし合いながら消費者行政を形成してきた。
- ・ 足らざるを補うのであればともかく、同じ問題について複数の機関が併存することは、当事者にとって予測可能な仕組みをつくるという中間報告の趣旨からも外れ、かえって混乱を招き、社会的に無駄なコストをかけていることにもなりかねない。
- ・ 「法テラス」が各地で始動しており、また、消費者契約法に基づく団体訴訟についても適格団体が認定され、いよいよスタートしようとしているところである。こうした各機関と官民の知恵とを結びつけ、よりよい解決を図るべきであり、縦割りの改革では、組織の肥大化によりコストを引き上げるばかりになるのではないか。むしろ今までの国民生活センターの相談機能を「法テラス」に移すことを検討すべきである。
- ・ 官民の相談窓口、民間ADR、裁判所などの司法機関など関係機関が体系的に連携することを確保する消費者行政が必要であると同時に、重複する機関や全体の構成から見て非効率な機関はスクラップ・アンド・ビルトすることが必要である。例えば公正取引委員会や経済産業省の消費者行政機能も含め、政府の消費者行政機能を集約化・効率化するのであればともかく、単に国民生活センターの機能だけを拡大するなどということは、到底国民の理解が得られるとは思わない。他の法制度やその趣旨に基づく官民の機関との調整を行うべきである。

(縣公一郎委員)

- ・ 民間のADR機関が十分機能すれば、行政型のADR機関が無くても専門性に基づいた判断が可能とのご認識か。
- ・ 仮に行政型ADRが必要だとすれば、その果たすべき役割はどのようなものとお考えか。

(大村多聞委員 (日本経団連))

- ・ 例えば、公害のように被害が不可逆的な分野や、建築紛争のように業法による事業規制の一環となりうるような分野など、特定の分野であれば行政型ADRの果たすべき役割があるのではないか。

- ・ 消費者行政一般となると対象も膨大であり分野も極めて広く、全般を扱うような行政型 ADR を成立させることは困難である。機関の設置は、特別の分野だとか立法事実のある分野に限定されるべきではないか。

(縣公一郎委員)

- ・ 特定の分野については行政型 ADR が必要とお考えのようだが、分野横断的な機関の必要性についてはどうお考えか。

(大村多聞委員 (日本経団連))

- ・ 行政型 ADR の在り方については、積極的に意見を申し上げる立場にないと承知している。率直に申しあげて、私のほうが質問をしたい。
- ・ 我々としては、中間報告の文面からなかなか制度の全体像が読み取れないため対応に苦慮しているところである。
- ・ 例えば、12 ページに、消費者紛争の解決については、現在主に国民生活センター等がその機能を担っているとの記述があるが、私の理解では、消費者基本法 25 条に掲げられている国民生活センターの役割は「苦情の処理のあつせん及び当該苦情の相談」であり、国民生活センターが自ら解決を担うことは想定されていない。
- ・ 「国民生活センター等の機能を整備・充実」とあるが、もし国民生活センターに消費者紛争の解決において担っている機能があり、また、民間 ADR の機能の充実が進行している中で、なお国民生活センターで備えるべき機能があれば教えていただきたい。
- ・ 国民生活センター等の紛争解決機能を整備・充実することが、コスト的な側面からみても最適とあるが、消費者問題のような事案の場合、技術の専門家でないと紛争の解決は不可能である。これらの者をそろえるとすれば、多大なコストが必要となるが、その必要性はあるのか。国民生活センターが広く網をかけて解決を図ることが効率的という結論には、根拠がない。

(山口広委員)

- ・ 国民生活センターや消費生活センターはあっせんの一環として、事実上、消費者に内容証明の書き方を教えたり解決の指針を示したりしているが、そうした実情についてはどのようにご認識か。
- ・ 消費者問題の特徴は少額多数被害という点にあり、民間型 ADR において行われているような有料相談はなじまないのではないかと考えられる。こうしたことから、弁護士会としても国民生活センターに ADR 機能が必要ではないかと議論しているのだが、貴団体としてはどのようにお考えか。
- ・ 法テラスについては、消費生活センターや弁護士会等の窓口紹介だけを行っているのが実情であり、とても解決の指針を示すような状況にはない。

(大村多聞委員 (日本経団連))

- ・ 国民生活センター及び消費生活センターについては、消費者から寄せられた相談に対して解決のための支援を行っていることを認識しており、あくまで消費者のお手伝いをしていくものと承知している。
- ・ 消費者に対する支援は大変立派な役割であり、我々としても大きく評価をしているが、そうした組織が突然、出頭要求や文書・物件の提出要求という強制的な権限を持って紛争を解決するという点に、飛躍があるのではないか。
- ・ 法テラスの現状は理解するが、弁護士を増やすという政府の方針もあり、法律の専門家としての社会的な責任を果たすため、今後、ぜひとも弁護士には頑張ってもらいたい。あっせんにより適切な機関を紹介するのも、立派な役割である。
- ・ 少額多数被害の問題については、消費者の納得を得られない企業は存続できない時代でもあり、金額の多寡に関わらず企業は最優先で対応している。
- ・ また、一人の消費者の問題を解決する際には、同様の問題を抱える多数の消費者に対しても同じ基準で解決を行わなければならないことを意識するため、係争金額が少額だからといって払って解決してしまおうなどということはない。むしろ、クレームが妥当ではないと考えるのであれば、裁判という適正手続きの下で解決したいと考えるのが企業の実情である。

(原早苗委員)

- ・ 3.(1)に「対話型構造から対決型構造へのパラダイム転換」とあるが、私としては、国民生活センターのADRは、対話型の延長線上のものと理解している。
- ・ 出頭や文書提出の要求については、できれば法律上の規定を置かずとも、事業者側の自発的な協力が得られないかと考えている。これまでの検討会の議論においても、他の委員からも、経済界に協力を求めたいという意見が出されているが、どのようにお考えか。
- ・ 自動車製造物責任相談センターについては各地の消費生活センターからも信頼が寄せられているようだが、その他の大半のPLセンターはあまり機能していないようである。ADRとして取り扱った件数としては、家電製品で年間2件程度、ガス石油機器で過去10年に1件しかない。また、家電PLセンターの予算は年間5,000万円程度しかなく、人件費がほとんどと聞いている。こうした状況に対して、今後、経済界として各分野のPLセンターについて全体の底上げを図っていくつもりはあるのか。

(大村多聞委員 (日本経団連))

- ・ 経済界としては、現在の国民生活センターは対話型路線をとっていると認識しており、これまでも十分に協力を行ってきたつもりであるが、そのような自主的に出向くことと、強制的な出頭命令を受けるのとは、話の次元が異なる。
- ・ それなのに、今回のように突然に出頭や文書提出の要求権を与えるというのは飛躍し

すぎており、対決型構造への転換ではないかと受け止めた。

- たとえば、重大な効果を有するため、公取委や警察の逮捕権限の前提には、膨大な資料の収集と綿密な捜査がある。しかし、国民生活センターにこのような捜査をする組織・人員があるとは思えない。それでは、こうした権限を国民生活センターに与えたときには、公取委をなくすのか。対話型の解決をやめるのか。この点が中間報告を読んでも良く分からない。
- また、反社会勢力に悪用される可能性がある。その恐れを打ち消すほどの制度を構築することができるのか疑問である。
- PLセンターについては、自動車、家電、ガス石油機器の分野からしか話を聞いていないので、すべての意見を集約しているわけではない。民間ADR法が制定されたことを受け、各種業界のPLセンターを充実させていくことは当然必要であると考えている。

(三木浩一委員)

- これまで何度か述べさせていただいたが、国民生活センターのADRについては、産業界からも納得の得られる意味のあるものとするべきである。
- ご説明をうかがう限りにおいては、出頭や資料提出の要求権を振りかざすかのようなイメージをお持ちのようだが、そのような対決型の仕組みがよいとは全く思っていない。
- 消費者紛争型の行政ADRを設けている英国やオーストラリア、EUの制度には、消費者が申し立てた紛争の解決について事業者の協力を得るための仕組みがある。しかしながら、これは基本的には業界の申し合わせによる行為規範に基づくもので、形式としては法律に盛り込まれているものの、業界側としてもメリットがあるとの発想に立ち、みずから協力しているものである。もし今回の制度が結実したら、そのような仕組みを業界団体でつくるよう働きかけていただけないか。
- 出頭や資料提出命令を法律に書き込むとしても、それほど強い制裁性を持つものになるとは考えにくい。業界団体を持たない業界だとか、悪質事業者に対して発動されるイメージである。

(大村多聞委員 (日本経団連))

- そうした具体の制度設計については、まさに本検討会の委員の方々のご検討されるべき話であり、私としてはご意見を申し上げる立場にはない。
- 出頭や資料提出の要求権を設けるのであれば、公正取引委員会とスクラップ・アンド・ビルドにしてほしいというのが経済界の意見である。

<中間報告に対する意見募集の結果及び独立行政法人国民生活センター整理合理化計画案について>

(縣公一郎委員)

- ・ 意見募集に対してはどのように答えていくのか。他省で、逐一返答している事例を知っている。

(高田消費者調整課長)

- ・ 意見募集結果と最終報告をもって回答とさせていただくことになる。

(縣公一郎委員)

- ・ 最終報告を出すにあたって個別の意見について回答しないと、意見を提出した方は、自分の出した意見はどうなったのかわからず、不親切ではないか。

(高田消費者調整課長)

- ・ 今回は中間報告の段階で意見募集を行っており、最終報告やADRなどその後のプロセスも長いので、現段階で個別のご意見に対して回答を行うわけにはいかないのではないかと。

(夷石多賀子委員)

- ・ 中間報告に対してこれだけの意見が寄せられているが、本検討会は次回で終了してしまう。個別の意見についてももう少し時間をかけて検討し、1件1件について最終報告にどのように反映すべきか検討する機会を設けてはどうか。

(堀田審議官)

- ・ 委員のご予定をうかがった上で、必要であれば開催予定を追加したい。

(縣公一郎委員)

- ・ 整理合理化計画案について、「独立行政法人整理合理化計画の策定に係る基本方針」に示された6類型のうち国民生活センターはどの類型に当たるのか。また、何を重視してこのような計画案を作成したのか。

(高田消費者調整課長)

- ・ 類型としては、特定事業執行型にあたる。

(縣公一郎委員)

- ・ 基本方針には「事業効果の試算の説明等を対外的に実施する」とあるが、これをしっかりと行った上で今回の提案を行っているのか。

(高田消費者調整課長)

- ・ 内閣府の独立行政法人評価委員会において実績評価をしっかりと行っていただいた上

で、今回の案を策定している。

(縣公一郎委員)

- ・ 重要なのは、新しい事務・事業を試みる際にしっかりと分析できているかどうかということである。
- ・ 今回、日本経団連からご意見をいただいたが、こうしたご意見に対しては、しっかりと RIA などのシミュレーションを行っているのかが問われる。
- ・ これまでの検討会において、行政型 ADR の制度設計シミュレーションについてはあまり実質的な議論をしてきてはいないが、シミュレーションについては、このような場というより、むしろ内閣府においてしっかりと行うべきではないか。

(高田消費者調整課長)

- ・ 先生のご指摘のとおり対応可能かどうかは不明であるが、先生のご指摘や検討会における議論を踏まえて最終的なものをつくっていききたい。

(山口広委員)

- ・ 本日の参考資料 1 に示されている手続の流れでは、書面審理が前提となっているように思われるが、ご説明をいただけないか。

(内島企画官)

- ・ 申請人が何を求めているのか確定できないと手続がスタートしないということで、書面の提出を手続として盛り込んでいる。

(山口広委員)

- ・ 原則としてはこれで良いのかもしれないが、80 歳を超えたおばあさんや外国人など、書面を作成することのできない弱者もいる。そうした方々への配慮は考えられないか。

(内島企画官)

- ・ もちろん、原則に縛られない形での運用も考えられる。

(三木浩一委員)

- ・ 再三申し上げているが、ただ調停やあっせん手続を設けるだけでは不十分である。今後、具体的な手続を検討して行くにあたっては、慎重に工夫を検討していただきたい。個人的には、従来にない新機軸を盛り込む必要があるのではないかと考えている。
- ・ 終盤になってきて不透明感が増しているのだが、地方公共団体との関係についてはどのように考えているのか。国民生活センターは国の独立行政法人であり、消費生活センターは地方公共団体の条例により設置されているので、いくら議論を行ったとしても地

方には手をつけられないという感じがあるが、地方は地方任せのまま縮小していくのであれば、全体像がどのようなようになるか見えてこない。

- ・ 国民生活センターの直接相談を充実・拡充しないと、相談の受け皿がなくなってしまっているのではないかと懸念されている。地方が縮小するのであれば国民生活センターの拡大を、国民生活センターが縮小するのであれば地方の拡大を果たすよう、内閣府から何らかの働きかけを行っていくべきである。

(堀田審議官)

- ・ 相談件数は傾向として増加しており、また、わずかではあるが苦情処理委員会も活性化してきている。地方の苦情処理体制が縮小しているとの認識は有していない。
- ・ 国民生活センターがADRを行っていくとなると、地方においても苦情処理委員会の活性化等に当たっての参考になるのではないかと考えている。

(三木浩一委員)

- ・ 地方の消費者行政組織のリソースは、結局のところ増えているのか減っているのか。

(堀田審議官)

- ・ 私の理解では、予算の縮小については印刷費等を努力して合理化した結果と受け止めている。

(三木浩一委員)

- ・ 今回検討したような制度が地方にまで広がっていくと、最終的には全国の消費者が恩恵を得られることになる。
- ・ 本日のヒアリングを受けて、意見を申し上げたい。(1) 仮に、今回の表現ぶりが対決型のイメージを喚起したのであれば、誤解を防ぐため表現ぶりについて留意したものに改めていただきたい。(2) もし制度ができたならば、国民生活センターあるいは政府から経済界や業界に行為規範を定めるよう働きかけていただきたい。

(縣公一郎委員)

- ・ 案件によっては専門性が非常に重要となる。国民生活センターのADRがそれをどのように担保するかが問題である。

(原早苗委員)

- ・ 縣委員がご指摘のRIAについては、一般の方が理解するのはとても難しいのではないかと懸念されている。
- ・ 今回の意見募集結果の最初にあるように、そもそも国民生活センターを独立行政法人整理合理化計画の対象とすること自体が問題である。一律に各法人を評価するのではな

く、どの法人を削り、どの法人を充実させるかという大枠の議論が必要である。規制緩和の流れにおいて国民生活センターの機能は非常に重要であり、今後、どのように議論されていくかが問われている。

- ・ 消費者政策や消費者行政のあり方について、地方や関係機関を含め、国全体としての仕組みを考えるべきである。
- ・ ADR 本体については、今後も詰めていくべき課題がある。次回でこの検討会は終了するが、別途、引き続き検討する場を設けていただきたい。

(夷石多賀子委員)

- ・ ADR については各委員の認識に相違があるように思うが、今のイメージ以外にもいろんな方々のご意見をお持ちのようなので、報告書を出した後も、どのような制度設計とすべきか、もっと意見を深めていってはどうか。

(山口広委員)

- ・ 大村委員からも公正取引委員会との関係についての話があり、意見募集においても独立行政法人ではなく国の組織とすべきという意見があった。
- ・ NOVA に対する行政処分には象徴されるように、経済産業省や公正取引委員会等処分権限を持つ官庁には情報がなく、逆に国民生活センターは情報があるのに処分権限がない。
- ・ 観光庁やスポーツ庁の設置についての議論があるようだが、そうしたものより、むしろ公正取引委員会と国民生活センターを合併して消費者庁を設置するべきではないか。

(山本隆司委員)

- ・ 当初は国民生活センターと地方を一括して議論しており、第 4 回の検討会において地方にも同様の手続を設けるとの話があったが、私からは地方公共団体の組織を法律によって拘束するのは困難ではないかと申し上げた。その後の議論はほとんど国民生活センターのみが対象となっているように思う。
- ・ 最終報告にどこまで盛り込むべきかという議論はあるかもしれないが、ADR の手続の整備を地方の努力義務とするなど、もう少し地方に対するメッセージが出せるような方法があるのではないか。時効中断効などは、条例で設けることはできないので、法律に何らかの仕組みを設けることが必要である。
- ・ 例えば直接相談の廃止にあたって必要な留意を盛り込む等、整理合理化計画案と最終報告に若干の差別化が図られても良いのではないか。

(野村座長)

- ・ ADR 機関の専門性については、いろいろな考えがあるのではないか。国民生活センターとしては、事件の専門性から判断して、入口のところで一定の種類のもは取り上げないとか、ADR を行う第三者機関の構成員に専門家を手当てしたり、民事手続でいう鑑

定のような手続の中において専門的な知見が利用されることを考えるとといった方法があるのではないか。

- 残った問題については、今後、制度の具体的内容を詰めていく中で考える必要がある。

(※ 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