

## 第1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4月27日(金) 14:57~17:04

2. 会場 : 三田共用会議所第2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)、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

○ 運営要領及びスケジュール等について

○ 国民生活センターの在り方等について

(1) 独立行政法人国民生活センターに関する議論について

(2) 独立行政法人国民生活センターの沿革と課題について

5. 会議経過

(1) 会議の流れ

① 西国民生活局長及び中名生国民生活センター理事長より挨拶。

② 「資料3 国民生活センターの在り方等に関する検討会運営要領(案)」及び資料4 について事務局より説明。運営要領については、案のとおり了承。

③ 運営要領に基づき、座長より三木浩一委員が座長代理に指名、了承。

④ 資料5-1及び資料5-2に基づき、西村消費者調整課長より説明。

⑤ 資料6に基づき、国民生活センター田口理事より説明。

⑥ 質疑応答及び意見交換。

⑦ 第2回については5/21(月)10:00~12:00、第3回については5/28(月)10:00~12:00に開催する旨、事務局から説明。

## (2) 冒頭挨拶

(西国民生活局長)

- ・ 平成15年の独法化後、国民生活センターを取り巻く環境は大きく変化しており、現・中期目標期間の終了時の見直しに向け、組織や業務全般の在り方等を検討する必要がある。
- ・ 具体的には、情報収集・提供の中核機関としてのセンターの役割や、行政型ADR機能の充実等に向けた法制を含む制度的課題について、ご検討いただきたい。
- ・ これから半年間という短い期間であるが、国民生活センターが消費者の期待に応えるべく如何にあるべきかについて、具体的な結論を得ていただければと考えている。

(中名生理事長)

- ・ 当センターにおいては、来年度から始まる次期中期計画づくりに向け検討を進めているところ。
- ・ 昨年来頻発している製品事故への対応や消費者へのタイムリーな情報提供等、社会のニーズに即した業務をスピード感をもって行っていくことが極めて重要と認識している。
- ・ 本検討会においてご審議いただくことは、誠に時宜にかなったものと認識。よろしくご審議のほどをお願いしたい。

## (3) 質疑応答及び意見交換の概要

(縣公一郎委員)

- ・ ADR機能の充実・強化の検討にあたっては、①ナショナル・センターとしての機能、②内閣府本府との関係を軸に、民間ADR機関や自治体等との棲み分けを考えていく必要がある。
- ・ 特に、内閣府本府との関係については、内閣府が政策決定を、国民生活センターが実施を行うという独立行政法人制度の趣旨を踏まえて議論する必要がある。

(山口広委員)

- ・ 消費者苦情処理専門委員会はどのような運用がなされているのか。
- ・ PIO-NET情報については、送信に50日以上もかかっており、日数がかかりすぎではないか。
- ・ 経由相談とは何か。
- ・ 国民生活局の陣容について、次回、事務局から資料を提出していただきたい。

(田口理事)

- ・ 消費者苦情処理専門委員会は、案件の個別処理を行うためのものではなく、高度で処理の困難な問題について、各地センターの相談業務の参考とするための指針を示すことを目的としている。
- ・ PIO-NET に苦情相談情報を入力するにあたっては、相談員が聞き取った内容に基づき相談カードに入力するとともに、キーワード付与などの作業が必要となる。また、送信にあたっては、個人情報除去し、行政文書として決裁を取った上でメインセンターに送付し、メインセンター側で必要なデータチェックを行うというプロセスを経ている。
- ・ これらのプロセスにかなりの日数を要している要因としては、苦情相談が激増している中で相対的に相談員が少ないため入力に追いついていない、あっせん等の処理結果まで記入した上で送信するところもみられる、決裁やデータチェック作業に日数を要している、受付から送信までのスケジュール管理が必ずしも十分でない面もある等の点がある。
- ・ 送信日数短縮化に向けて、当センターとしても改善策に取り組んでいるところだが、各地のセンターの自主的な協力により成り立っているシステムであるため、難しい面もある。
- ・ 経由相談とは、各地センターの中核機関として、各地のセンターでは解決が困難な相談等について事案の移送を受けたり、共同して相談処理にあたりたりすることをいう。特殊法人等整理合理化計画により経由相談への特化が指摘されていることから、当センターとしても重点を置いて取り組んでいる。

(縣公一郎委員)

- ・ PIO-NET のシステムは、総務省行政管理局が策定している最適化計画の対象になっているのか。

(山形情報分析部長)

- ・ ご指摘のとおり。平成 18 年度に実施したシステムの刷新可能性調査を踏まえ、今年度に最適化計画を策定し、平成 20 年度からの次期中期目標のひとつとなることを念頭に概算要求を行っていく予定である。

(縣公一郎委員)

- ・ いずれかのタイミングで刷新可能性調査の結果を見せていただきたい。

(川口総務課長)

- ・ 次回、資料を提出させていただくが、国民生活局には 5 つの課があり、消費者政策関係の 2 課のほか、企画課、市民活動促進課及び総務課がある。
- ・ 局の所掌事務は大きく 4 つに分類され、①国民生活の安定及び向上、②一般消費者の

利益の擁護及び増進、③市民活動の促進、④個人情報保護の各々についておおむね企画・立案及び推進を行うこととされている。

- ・ このうち推進に係る事務について、内閣府と国民生活センターの役割分担を考えていく必要があると考えている。

(島野審議役)

- ・ 消費者苦情処理専門委員会の運用については、国民生活センター法上、事案を附託することが困難であったため、現在のように諮問を行うという形式にした。
- ・ 委員会は、学者、法曹関係者等 15 人の委員により構成されており、運用にあたっては 3 人の小委員会がひとつの事案を検討している。

(夷石多賀子委員)

- ・ PIO-NET 情報は、行政処分の参考となりうるため、迅速化だけでなく内容の充実を図っていく必要がある。
- ・ 特に、相談員が聞き取り情報をデータに落とし込む能力が重要であり、国民生活センターが相談員の資質向上に向けて研修の充実を図ることが必要。
- ・ 本日の課題として研修体制の充実が挙げられていないのは残念。今後、是非検討して頂きたい。

(原早苗委員)

- ・ 内閣府の独立行政法人評価委と本検討会の役割分担をどう考えているのか。
- ・ 事故情報の収集・活用、商品テスト等さまざまな課題がある中で、なぜ ADR をとりあげて議論を行うことになったのか。

(西国民生活局長)

- ・ 見直しに向けて独立行政法人評価委や総務省等の制度官庁、財政当局と議論するにあたり、所管部局としての方向性を策定するため、有識者の方々のお知恵を借りたいというのが本検討会の趣旨である。
- ・ ADR については、国民生活審議会において事後救済の重要性が議論されており、国民生活センター等が事後救済機関としてより積極的な役割をはたすことについて考えていく必要があると考えている。
- ・ また、消費者基本法の制定に伴い、国民生活センター法上のあっせん業務の位置づけを整理する必要がある。

(三木浩一委員)

- ・ 一般論として、国民生活センター及び消費生活センターが行政型 ADR 機関としての機能を持つことは望ましい。

- ・ その理由としては、①消費者紛争は少額多数被害という性質上、民間ADR機関にはなじまない、②消費者と事業者に交渉力の格差がある、③国民生活センター及び消費生活センターは知名度があり中立性の高い機関であると考えられていることがある。
- ・ 我が国の行政型ADR機関は、数が多いがほとんどが機能しておらず、消費者紛争の解決に際して、実際に消費者にはそれほど選択肢はないのではないかと。
- ・ 時効中断効を付与する議論を行うことは賛成だが、それだけでは現実への影響は小さいので、中身を伴う議論ができればと考えている。
- ・ 消費者紛争解決の手續は、法律家だけで行うと、費用がかかったり長期化するなど重い仕組みになってしまい消費者が利用しなくなってしまうので、法律家以外を入れたり、外注やオンライン化を取り入れるなど、軽い仕組みを考えていく必要がある。

(夷石多賀子委員)

- ・ 消費生活相談やその延長としての苦情処理委員会は、消費者と事業者の格差を埋めるためのものであり、いわゆるADRとはいえないのではないかと。

(石川純子委員)

- ・ PIO-NETについては、事業者の対応や工夫についての情報が入っていないようだが、入れていくことはできないかと。
- ・ 新たに危害情報室が設置されたとのことだが、国民生活センターが消費者対応に前向きな事業者からの相談を受け付けることはできないかと。

(田口理事)

- ・ PIO-NETは、基本的に消費者トラブルの動向を大数として把握することを本来のねらいとしていたものであり、個別のトラブル事案に関し事業者の対応等を示していくことには限界があるのではないかと。

(山口広委員)

- ・ 日弁連が4月19日にPIO-NETについての意見書を提出しているので、次回に配布して頂ければと思う。
- ・ 国民生活センターは情報提供機関とされているが、民間のほうが自由に情報提供を行うことができる。消費者のニーズを踏まえて有益な情報を提示しないと、生き残れないのではないかと。
- ・ ADRについては、国民生活センターだけでは意味がないので、地方の充実も図っていく必要がある。その際、人員と予算をどう措置していくかが大きな問題だ。

(荒岡一成委員)

- ・ ADRに関して、埼玉県では、消費生活審議会の下に苦情処理部会を設け、通常の苦情

相談では解決不可能な問題についてあっせんを行っている。

- ・ 過去、3件の審議を行い、うち解決は2件。1件は事業者が悪質で誠意を見せず、また、事業所も整理し引き払ってしまった状態のため、不調となった。

(田口理事)

- ・ PIO-NETは、消費者が実際に直面したトラブルの解決の記録であり、相応の信頼性ある情報が蓄積されている。それゆえにこそ、中央省庁や警察、裁判所等からも多数の検索依頼が寄せられ、その情報が有効に活用されているものと考えており、民間で運営されている電子サイトの類と同列視するのは適切でない。

(原早苗委員)

- ・ 英国では金融分野での行政型に近いADRが大いに機能しており、消費者紛争に行政型ADRがなじむという点には異論がない。
- ・ 一方で、なぜ独立行政法人が行政型ADRを担うべきか、議論を整理すべき。
- ・ 予算規模が数十億で人員が100人程度という独立行政法人は多数ある。積極的な存在意義を考えるべき。

(森脇勝委員)

- ・ 国民生活センターの一番の資源は情報であり、いかに情報を使いやすく分析して提供するかという点に、最大の存在理由がある。
- ・ ADRについては、国民生活センターは消費者側というイメージがあるので、どのように事業者のニーズをくみ上げ、利用してもらうよう働きかけていくかが重要。
- ・ 特殊な事案だけを受け付けたり、商品・事業の在り方の改善まで示していく等、ADRの在り方については工夫を行っていくべき。

(山本隆司委員)

- ・ 国民生活センターについては、国民生活審議会では、ADR機能の強化と事故情報データベースの構築という2つの視点から取り上げてきた。
- ・ ADRについては、中立性や能力への信頼度から国民生活センターに大きな期待があるが、行政改革の荒波の中でどのような役割を望むべきか、今後、この場で議論を行っていく必要がある。
- ・ 商品テストについては、地方の消費生活センターが取引分野へ対応を集中しており、分析のニーズが増している事故情報や安全・安心に関する問題について、技術的なチェックができる人材が減少しているという問題がある。
- ・ 情報の収集だけでなく、その活用の充実をはかることが必要であり、分析体制の充実についても問題提起させていただきたい。

(※ 本議事概要は暫定版であり、今後、修正の可能性があり得る。)

以 上