

地方の消費生活相談と商品テストのあり方について

2010年9月14日

池本誠司

<論点1>地方消費者行政における商品テストの位置づけ

(1) 地方における商品の機能、安全性への対応の必要性

- ①商品事故に係わる苦情相談処理を適切に行うためには、専門的な事故原因究明は不可欠である。
- ②消費者からの問い合わせ・相談に対応する場合や、消費者への商品情報の提供を行う場合にも、商品テストを行うことが必要である。
⇒商品事故に関する苦情相談件数は、契約トラブルに比べると少ないようにも見えるが、同種商品が多数流通していることを踏まえると、同種商品に関する潜在的な苦情は相当数存在すると考えられる。
⇒商品事故の相談処理や消費者啓発のために商品テスト・原因究明が必要であるにもかかわらず、地方自治体の商品テスト部門の減少ぶりは特に顕著である。

(2) 商品テスト・原因究明の意義と視点

①原因究明型

商品に関する苦情相談事案に対し適切なあっせん処理を行うためには、相談対象商品について科学的に原因を究明することが不可欠である。

②比較テスト型

多様な機能や種類が氾濫する商品郡の中で消費者が適切な選択に必要な情報を提供するためには、消費者の視点で必要な機能や効能の有効性を調査・比較テストすることが必要である。

③消費者教育型

消費者に対する適切な商品選択や消費生活に関する教育・啓発に当たり、食品・商品の成分、効能、機能等の実体験を伴う学習が効果的である。

<事故原因究明における視点の違い>

(ア) 製造上の欠陥の究明

対象商品に物理的な欠陥・逸脱があることによる事故か否かを検査する場合は、製品自体の科学的な検査によって、「欠陥の存在」、「欠陥不存在」を判定することとなるが、製品事態に不具合が発見できないときは、「原因不明」という判定となりやすい。

(イ)「設計上の欠陥」や「表示上の欠陥」については、消費者の「通常の使用法」に照らして同種事故が発生する危険性があるかどうかという価値判断を伴うため、製品を検査するだけでなく、同種事故の発生状況の調査や使用法の聴き取り調査と合わせて、「通常有すべき安全性」を欠くか否かを判断する必

要がある。「通常の使用方法」か「誤使用」かの判断は、評価の視点によって異なりうる。

(ウ) 商品事故の苦情相談処理においては、製品の安全性を欠くと評価される可能性と、消費者の誤使用その他の原因と評価される可能性の中で、可能性の程度を比較し責任分担のあり方を検討することが必要。

⇒消費生活センターから製品評価技術基盤機構（NITE）にテストを依頼する件数は相当数に上るが、「原因不明」などごく簡単な回答しか出ないという相談員の不満の声が多いのは、原因究明の判断視点の違いによるのではないか。

事業者が製品を改善するための検査と消費生活相談の機能支援のための検査との違いを意識した制度設計が必要ではないか。

<事故原因究明・商品テストの体制のあり方>

(ア) 消費生活センターで必要とする商品テスト・原因究明は、消費者の視点で「通常有すべき安全性」の有無を検査・判断すべきであり、基本的に、地方自治体の消費者行政部門または国民生活センターで検査を実施できる体制が望ましいのではないか。

- a) 国民生活センターには、年間208件の苦情処理テストの希望があるが、そのうち81件しか実施できていない実態（資料2参照）を踏まえて、国と地方自治体に整備すべきテスト機器及び技術職員の配置を検討すべきである。平成23年度定員要求（増員）の実現が望まれる。
- b) 国民生活センターでのテストの数倍のテストが消費生活センターからNITEに依頼されているが（資料1-2参照）、全体でどれだけの件数と内容で実施されているか、それが消費者視点で適切に検査・判定されているか、苦情処理や被害防止に活用できているかを、さらに詳しく実態調査する必要があるのではないか。

(イ) 各地方自治体が高額・最新の検査機器と技術職員を全て揃えて商品テスト・原因究明の体制を整備することは困難である。

そこで、次のそれぞれを並行して検討する必要があるのではないか。

- a) 地方自治体内部の関係部署での協力の可能性
- b) 地方自治体相互の協力関係を構築する可能性
- c) 高度な検査は国民生活センターが担う必要性
- d) NITE や FAMIC など政府関係原因究明機関の相互協力の必要性

(3) 地方自治体内部の資源の共同活用、地方自治体間の協力 (a・b)

地方自治体内部には消費者行政部署以外にも商品事故の原因究明や商品テストが可能な機関がある。それらの機能や体制を消費者行政担当部署が把握した

うえで、消費者のために有効活用できる体制を整備する必要がある。
⇒地方自治体における消費者行政一元化の推進に係わる重要課題であるが、国から地方自治体に対し、これを効果的に促進する有効な施策があるか？
⇒全国の地方自治体の原因究明・商品テスト機器の配置状況をデータベース化し、地方自治体相互に利用を認めるルール作り（費用負担も含む）が必要ではないか。

（４）国民生活センターは地方に対しどのような役割を果たすべきか。製品評価技術基盤機構（NITE）等との役割分担はどうか（c・d）。

- ①消費生活センターで必要とする商品テスト・原因究明は、消費者の視点で検査・判断する体制が望ましい。したがって、地方自治体で実施困難な高度の原因究明は、国民生活センターが実施できる体制が望ましい。
- ②国センにすべての検査機器を揃えることは困難であろうが、NITE・FAMICの検査機器を有効活用できるルールが必要ではないか。
- ③消費者庁が重大事故情報を分析するためにも、これらの検査機関の有効活用が必要ではないか。

⇒国民生活審議会消費者政策部会平成20年3月24日付報告書「国民生活センターのあり方」において、次のような指摘が既にある。

「国センが全国の関係機関のテストの実施状況についてデータベースを作成」
「重大事故の原因究明等、センターが重要と判断したテストが、他の機関において優先的に実施されるような制度の構築」

（論点2）人材の確保・育成

（1）地方消費者行政担当部署に商品テスト関係の技術系職員を確保する方策

- ・消費生活相談窓口の設置、相談員の配置のほかに、事業者規制担当者や商品テスト担当職員の配置についても、地方自治体がこれを重視するような国の施策が必要ではないか。

⇒地方分権の議論と消費者行政強化の議論の関係を議論し、消費者行政の総合的な強化に必要な施策と財政措置を位置付けるべきである。

（2）消費者行政に頻発する技術的な問題への知識・ノウハウの蓄積と研修

- ・消費者庁又は国センにおいて、政府関係機関や地方自治体の商品テスト実施状況をデータベース化し、どのようなテスト・原因究明が行われているかの情報共有が必要ではないか。
- ・技術系職員の専門性向上のために、消費者庁が技術系職員の研修を充実すべきではないか。