

「国民生活センターの地方消費者行政への支援について」

平成23年 2月18日
群馬県消費生活課 野本守利

1. はじめに

- ・ 消費者庁関連三法の国会審議、消費者庁及び消費者委員会設置法の附則や、衆議院、参議院の附帯決議の趣旨から、「国民生活センターの業務や組織」については、まずは、消費者委員会による審議により、大きな方向性が示され、その後、その方向性に則り、消費者庁をはじめとする関係省庁等が具体的な方策を検討、実施すべきである。
- ・ 消費者委員会では、消費者行政を充実させるという観点から、原点に返って、審議をお願いしたい。
- ・ 一方、国民生活センターの組織運営上の、事務や事業の無駄を洗い直し、制度や組織の見直しを、不断から行うことは重要なことで、消費者委員会の審議内容と調整を行いながら進めるべきである。
- ・ 国民生活センターの各業務の役割や機能を審議するに当たっては、国民生活センターの各業務が、一体的に相互関連して機能を果たしていることを前提に、それぞれの機能をより強化するという観点から審議していただきたい。
- ・ 国民生活センターの業務の中には、非効率な業務運営を行っている点もあり、「独立行政法人」としての現在の組織にこだわることなく、あるべき組織体制を検討すべきである。
- ・ ただし、「国民生活センター」の社会的知名度・認知度は尊重すべきで、この名称を失うのは社会的損失である。
- ・ あるべき組織体制を検討するに当たっては、「国民生活センター」が果たしている地方消費者行政支援の役割は強化する方向で検討すべきである。

2. 相 談

- ・ 消費生活相談は、消費者行政の中では、最も重要な位置を占める基本的なもので、消費者行政の機能強化のためには、消費生活相談の充実強化が不可欠である。
- ・ 「P I O - N E T」の情報については、相談を受けると直ぐに上がってくるわけではなくて、本県の一般的な例で、約1ヵ月後に上がるなど、時間的なずれがあり、P I O - N E Tの情報だけに頼ると、今消費者被害現場で何が起きている、それが具体的にどういう形で行われているのか把握できないことがある。

- ・ 消費者の苦情相談を直接聞くことにより、今何が起きているのかを知り、その問題点を正確に把握することができ、この機能があればこそ、全国各地の消費生活センターに対し、適切、的確な支援を行うことができる。
- ・ 国民生活センターが行っている経由相談には、市町村からだけでなく都道府県からの相談も多く、また、経由相談のうち、自治体で解決困難な事案については移送・共同処理を行っており、移送・共同処理機能は地方消費者行政支援の観点からも今後とも必要である。
- ・ 国民生活センターの相談業務は、各自治体の消費生活センター等における相談業務のレベルアップやサポートを行っていく上で不可欠のものであり、地方の消費者行政の支援の中心として位置づけられるものである。
地方消費者行政の充実強化が緊要の課題として認識される中で、国民生活センターの相談業務の重要性はますます高まっている。
- ・ 国民生活センターの直接相談や経由相談の廃止は消費者行政全体の大きな後退となるだけでなく、地方消費者行政の支援にも支障を来す。
国民生活センターの直接相談、経由相談は、今後とも存続し、むしろ充実するべきである。

3．商品テスト

- ・ 平成21年度時点の、全国「商品テスト」実施状況では、「商品テスト」を廃止している自治体が 22県、今後縮減の方向で検討している自治体が 4県、現状を維持する自治体が 13都府県、拡充する自治体が 4道県で、既に大半の県が、「商品テスト」を廃止している実態がある
- ・ 「商品テスト」の執行体制については、都道府県の財政状況等の悪化により、商品テストの設備は大幅に減少している。また、人員削減が進む現状で、「商品テスト」担当職員も減らされている。
- ・ 国民生活センターの「商品テスト」は、地方の消費生活センターで対処しきれないテストや高度なテストを実施している。
- ・ 今後とも、自治体の商品テスト部門で対応できない案件については、地方の消費者行政の支援という観点から、国民生活センターと自治体が協働して事案に当たる体制の構築が望ましい。

4．研 修

- ・ 消費生活相談内容が、高度化し、複雑化している中で、現場のニーズに沿った研修については、相談業務の処理に熟知した専門的な立場ではじめて企画立案することができる。
- ・ 国民生活センターによる研修は、消費生活相談員、行政職員にとって、消費者

行政に係る幅広い知識や問題点の把握のために欠かせない研修となっている。

- ・ 国民生活センターによる研修には、全国各地から相談員や行政職員が参加することで、各地の事例の共有、相談ノウハウ等の交換、相談員等のネットワークの形成ができることにも極めて大きな意義がある。
- ・ 国民生活センターが研修業務を廃止或いは縮小した場合には、現行のように研修参加が困難になることが予想される。
- ・ 結果的に、必要な知識やスキルを身につく機会が少なくなり、高度化・複雑化している相談に対応できなくなるおそれがある。

5. 裁判外紛争解決手続－ADR

- ・ 消費者紛争は一般に、被害額が少額な場合が多く、訴訟はコスト面で見合わないことから、簡易、迅速な手続きにより、解決することを目指す「裁判外紛争解決手続」すなわち、ADRが注目されている。
- ・ 国民生活センターが行うADRは、消費者問題に精通した専門家がADRを担っていること、個別分野にとどまらず横断的に消費者紛争を対象にできること、
等の特徴がある。
- ・ 国民生活センターが行うADRは、個別紛争の解決を通じて、その背後にある潜在的な同種紛争の解決に向けて、全国の相談窓口等に解決指針を示すほか、被害発生未然防止に寄与するという機能がある。
- ・ 国民生活センターが行うADRは、各地の消費生活センターの相談を経由した申請事案が全体の半数を超え、相談窓口における解決困難、あっせん不調案件の解決に大きな役割を果たすとともに、個別紛争の解決を通じて、その背後にある潜在的な同種紛争の解決に向けて、全国の相談窓口等に解決指針を示すなど、地方消費者行政の支援の役割も担っている。
- ・ 今後は自治体のADR機能（苦情処理委員会等）を高めていくことが重要であるが、そのためには現在の国民生活センターのADR事業で蓄積している経験・手法の活用が重要である。
- ・ 今後とも、国民生活センターのADR機能は維持することが必要である。