

全国消費者団体連絡会  
事務局長 阿南 久

全国消団連では、「タスクフォース」の設置に対して、1月20日、担当大臣、消費者庁長官、消費者委員会委員長、(独)国民生活センター理事長に宛てて「『国民生活センターの在り方見直し』にあたって検討すべき論点」を提出しました。以下のメモは、「検討すべき論点」として挙げたものの中で、今回の「中間整理」では十分に明確になっていないと思われる点を抜き出し、再度論点提起したものです。

また2月から、他団体や弁護士など有志の皆さんと一緒に「国民生活センターのあり方検討会」を開催し、議論を積み重ねてきましたが、タスクフォースの「中間整理」に対する意見を5月24日開催の「緊急院内集会」で公表しましたので、添付します。

## 1. 消費者庁・消費者委員会・国民生活センターの機能と組織をトータルで見直す議論を

### 【2011.1.20 全国消団連意見】

○本来は、消費者庁及び消費者委員会設置法附則3項に「施行後3年以内に、(中略)消費者庁及び消費者委員会の所掌事務及び組織並びに独立行政法人国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずる」と述べられていることを踏まえ、消費者庁・消費者委員会・国民生活センターの機能と組織をトータルで見直すことが必要であり、国民生活センターだけを取り出して検討することは適切性を欠くと思われる。

## 2. 「中間整理」は、消費者行政全体の機能強化に結実させていく観点で、再検討を

### (1) 情報分析・情報提供、商品テスト、結果公表機能

国民生活センターの機能を、ADRを除いて全部消費者庁に移管し、消費者庁内部で分割(「施設等機関」と内部部局)する方向が示されており、「情報分析・情報提供」は内部部局に、商品テストはさらに分割され「商品群テスト」を内部部局に、「相談処理テスト」を「施設等機関」におくとされています。

しかしこれらの機能はこれまで、教育・啓発、研修も含めて、独立した機関である国民生活センターにおいて一体的に取り組まれてきており、だからこそ消費者への情報発信をはじめとしたさまざまな事柄に対する迅速で柔軟な対応を可能にしてきたと言えます。

特に地方消費者行政に対する支援強化が求められる中、ますますこうした機動性とそれを支える独立的・一体的機能発揮が必要になります。現場を踏まえた検討が必要です。

### 【2011.1.20 全国消団連意見】

○機能の面では、事業者名を含む情報提供や、商品テストの実施・結果公表などについては、法律や基準違反等の裏づけがないと対応が困難な行政機関よりも、それ以外の組織で実施した方が迅速・柔軟な対応が可能と考えられる。消費者被害は法律や基準の隙間で生じることも多く、法律や基準に縛られ対応が遅れると消費者利益を損なうことになるので、この点の検討が必要である。

○現在国民生活センターが行っている商品テストは「苦情相談解決のためのテスト」「被害拡大防止のための商品群テスト」であり、テストの特徴としては、製品分野に限定されるN I T E等と異なり対象分野が限定されないテストができること、生活実態・使用状況に即したテストができること、安全性の視点のみならず表示・品質等の観点も含めたテストができること、といった点が挙げられる。

○消費者庁発足以降、消費者被害情報の分析・公表について、国民生活センターと消費者庁の役割分担がはっきりしていないという指摘もあるが、それぞれの役割に応じ、積極的に公表することが望ましいと考えられる。

事例として、アフリカントラスト株式会社の社債トラブルについて、消費者庁は消費者安全法の規定に基づき 2010 年 10 月 29 日に情報提供・注意喚起を行ったが、国民生活センターは既に 3 月 17 日に事業者名を含む注意喚起を行っていた。このように、事業者名を含む情報提供などについては、法律や基準違反等の裏づけをもって行政機関が行うことと並行して、行政機関以外の組織が迅速・柔軟に実施することが消費者利益にかなうのではないか。

なお、消費者庁の情報分析機能に特に期待されるのは、情報分析の結果を各省庁への勧告やすき間事案への対応につなげることであり、消費者庁は消費者行政の司令塔としてそちらの対応に注力すべきではないか。

## (2) 直接相談

### 【2011.1.20 全国消団連意見】

○直接相談についても、経由相談を担う機関がセンサー機能を高める上では、消費者の相談に直接対応する機会は何らかの形で持つ必要があると考える。

## (3) ADR 事業

### 【2011.1.20 全国消団連意見】

○現在、消費者問題の分野で、法務省の認証を受けて ADR 事業を展開している消費者団体はひとつだけである。

一方、国民生活センターの ADR は以下のような特徴を有している。①消費者問題に精通した公的組織として ADR を担っていること、②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、③場合によっては事業者名も含む形で結果概要の公表ができること、④ ADR 機関の中でも処理件数が多く、和解率が高いこと（2009 年度実質的に手続きを行った 46 件中 26 件で和解が成立）

また、申請件数のうち約半数が消費生活センター等を経由してなされていること、自治体に対して紛争解決の判断指針を示していることから、国民生活センターの ADR 事業は地方消費者行政支援の役割も担っていると考えられる。

国民生活センターの ADR 事業を廃止した場合、前記の特徴は他機関でどのように担保されるのか、検討が必要である。他方、今後消費者庁自身が ADR を担う可能性についても、「行政の中立性」との関係で問題がないのか等の検討が必要である。

さらに、今後は地方自治体の ADR 機能（苦情処理委員会等）を高めていくことが重要であり、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ことから、この点もあわせて検討が必要である。