

第47回消費者委員会（平成23年2月18日）
地方公共団体ヒアリング概要
（国民生活センターの地方消費者行政への支援について）

1. 説明者

群馬県 生活文化部 消費生活課長 野本守利様
京都府 府民生活部 消費生活センター長 足立敏様
熊本県 長洲町 副町長 大山真理子様

2. ヒアリング概要

※以下は、各説明者の発言の要旨を消費者委員会事務局において要約・整理したもの

(1) 相談支援

- ・相談は、消費者行政の中で最重要の位置付け（個別紛争解決のみならず、それ以外の諸施策に必要な情報のソース）。これを軸として他の機能が有機的につながっている。
- ・P I O - N E Tは、相談から入力までのタイムラグがあり、また、登録情報にも制約があるため、それだけをもとに効果的な相談支援をすることは困難。P I O - N E Tの文字情報は限定的であり、相談支援につなげるには、自ら相談業務・あっせんに取り組むことで被害状況を捉えることが必要。これは、P I O - N E Tの登録情報をどんなに拡充しても同じこと。
- ・地方支援の観点から経由相談（助言・共同処理・移送）は重要で、その機能の充実のために、国民生活センター自身が直接相談を受けることが必要。
- ・都道府県にとっても、新しいトラブル・複雑なトラブルの対処法や、他県での対応例等について、国民生活センターの経由相談を利用するニーズはある。また、直接相談・経由相談による国民生活センターのあっせん結果の一部（相談の多いもの・社会的な影響の多いもの）は、全国の自治体に情報提供されるため、地方でのあっせんの指針になり、事業者との合意形成も図りやすい。さらに、交渉過程・事前調査の手順も提供されるため、一般的な相談処理のマニュアルにもなる。

- ・消費者安全法施行により、小規模市町村にも相談対応の義務が課された。取り組み始めた小規模自治体にとって、国民生活センターの相談OJT（巡回相談）や人脈による相談員ネットワーク構築は非常に有用。小規模自治体は、人事異動等によりノウハウも根付きにくく、継続したサポートが必要。
- ・消費者ホットラインがまだ十分に機能しておらず、認知度を高める上でも、市町村の体制が整うまでは、当面は、そのバックアップとして、国センが直接相談を受け付けることが必要。

(2) ADR

- ・消費者問題は被害額が少額で、訴訟はコストで見合わないため、ADRは有用。国民生活センターのADRは、地方であっせんが不調に終わった事案の個別解決という地方支援の機能と、同種紛争解決の解決指針の提示という両面のメリットあり。
- ・民間ADR・弁護士会ADRは、個別紛争解決が目的で処理結果の公表がないし、事業者団体ADRには、公平性について消費者側に心情的な不信感がある。
- ・自治体の苦情処理委員会は、取扱件数も少なくノウハウが全くない。国民生活センターのサポートが必要。

(3) 研修

- ・県は基礎的知識の研修、国民生活センターは高度複雑な内容の研修、という役割分担と捉えている。ただし、県の体制から、研修内容は限定的にならざるを得ない。あっせん交渉ノウハウ等の現場ニーズに即した研修は、専門性のある国民生活センターが企画する必要がある。
- ・国民生活センターの研修には、相談員同士のノウハウ交換・ネットワーク構築という副次的な効果もあり、これは非常に重要。
- ・地方自治体による相談・あっせんにあたっては、知識・ノウハウの習得だけでなく、住民生活の安全・安心、暮らしの質向上を図る行政サービスの一環なのだという基本スタンスを理解させることが重要で、そのような研修の企画について、民間に委ねることは適切でない。
- ・研修の運営実施を他機関に委託するとしても内容の監修・全体の調整は、相談・情報に通じた国民生活センターが担うべき。

- ・民間機関が研修を実施した場合、事業として運営するために、参加費等のコストが高くなることが懸念。(コストを抑えるために内容を犠牲にするのは本末転倒)

(4) 商品テスト

- ・全国の都道府県の大半がテスト業務・職員を縮小・廃止しているのが実情。地方で対処できないテストの担い手が必要。
- ・国民生活センターの苦情処理テストは、詳細な結果報告が得られるため、相談者に十分な説明ができ、結果として相談者の納得・理解が得られやすい(特に、メーカーの原因究明に納得しない相談者)。
- ・国民生活センターは、「事故が現実には発生していなくても苦情相談に係る事案について検査を実施する」という点でNITEと異なる。NITEは個人の苦情解決が目的ではないので、製品について思ったような効果がないという相談に対応するテスト(例：ペットフードの毒性試験)は原則として実施しない。一方、国民生活センターであれば、検査の結果、効果がなかったり、表示通りの成分が入っていなければ、公表・回収等につながり得る。
- ・国民生活センターのテストは、事故防止・安全のための検査のみならず、相談と密接に連携しながら、虚偽広告や誤情報による消費者被害を防ぐ機能も有する。

(5) 情報分析・提供等

- ・国民生活センターは、日常的に相談業務(直接相談・経由相談)を実施しているからこそ、被害の実態・深刻性をリアルタイムに把握できており、これが迅速な情報提供につながっていると感じている(例：アフリカントラスト株式会社が発行する社債に係るトラブル)。
- ・国民生活センターは、国の関係機関でありつつ、かつ、独立した判断が可能であるがゆえに、行政機関等(大使館等含む)からの積極的な情報収集や迅速な情報提供が可能である(例：アフリカントラスト株式会社が発行する社債に係るトラブル)。

- ・相談業務について、行政機関が行う場合は交渉の自由度を損なうし、民間機関が行う場合は行政機関の活用が十分にできないことから交渉が難航することが想定される(例：アフリカントラスト株式会社が発行する社債に係るトラブル)。
- ・商品の安全性や契約トラブルに関する情報発信について、現在、国民生活センターも消費者庁も行っているが、これをすべて国民生活センターに集約するというのも一案ではないか。

(6) その他

- ・国民生活センターについても、事業・事務の無駄の見直しは必要。ただし、結果として消費者行政の充実につながらないのでは本末転倒。
- ・各業務の個別具体的・自己完結的な検討ではなく、各業務の一体性・相互補完性を踏まえた上で各業務の役割・機能を検討すべき。各業務はそれぞれ非常に関連性が深い。
- ・国民生活センターの機能は、相談支援を軸に、他の機能が有機的に関連結合している。
- ・行政機関ではなく民間でもない、という特性が、情報提供・あっせん等の場面で、非常に有効に働いているという点を重要視すべき。

以上