

# マンションの悪質な勧誘の問題に関する実態調査結果と建議の概要

平成23年5月13日  
消費者委員会

The Consumer Commission

## マンションの悪質な勧誘の問題に関する実態調査結果と建議の概要

平成23年5月13日  
消費者委員会

### 調査の背景

- 最近増加しているマンションの悪質な勧誘に関する相談の要因は、「ワンルームマンション」※への投資に関するものとみられる。 ※平均専有面積30㎡以下の分譲中高層共同住宅
- ワンルームマンションに関しては、供給量が平成20年に年間7,000戸まで落ち込み、宅建業者数も減少している中、悪質な勧誘に関する相談は、平成21年度で5,357件と5年間で2.4倍に急増している。
- マンションの電話勧誘販売・訪問販売については、特商法の適用除外であり、宅建業法による行政処分件数は過去10年間で3件のみ。一方、特商法に基づく行政処分は着実に実行されており、相談件数も減少傾向。

ワンルームマンションの発売戸数

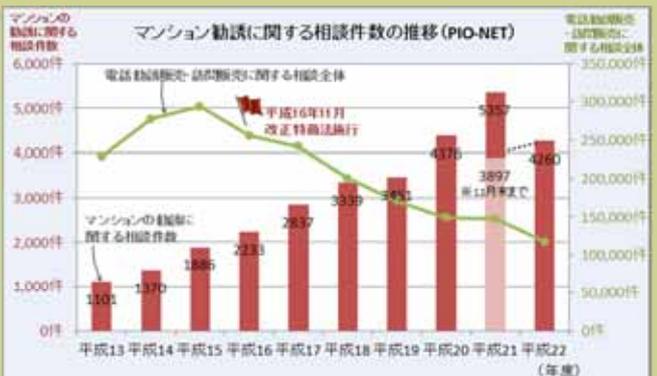


(注) ㈱不動産経済研究所「新規マンション データ・ニュース」より

宅建業者数の推移



(注) 「宅地建物業者数」(国土交通省ホームページに掲載)より



(注) PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)のデータによる。国民生活センターの報道発表を参考に、当委員会にて作成。平成22年度については、12月末時点の件数。

特商法に基づく行政処分と宅建業法所管部局による指導監督状況



(注) 消費者庁公表資料及び当委員会実態調査結果により、当委員会にて作成。

The Consumer Commission

## 実態調査の概要

マンションの悪質な勧誘の問題について、その背景を探り、問題解決を図るための方策について検討審議するため、本年1月から3月までの期間において、PIO-NET上の相談情報の分析、全国47都道府県を対象とした書面調査、被害情報や宅建業者数が上位の6都道府県\*を対象としたヒアリング、国土交通省、関係団体等へのヒアリングを実施した。

\* 6都道府県：埼玉県、東京都、神奈川県、愛知県、静岡県及び大阪府

### 調査項目

- 都道府県における被害情報の把握状況
- 関係機関間における情報の共有状況
- 宅建業者に対する指導監督の実施状況
- 現行制度の見直しについての意見・要望

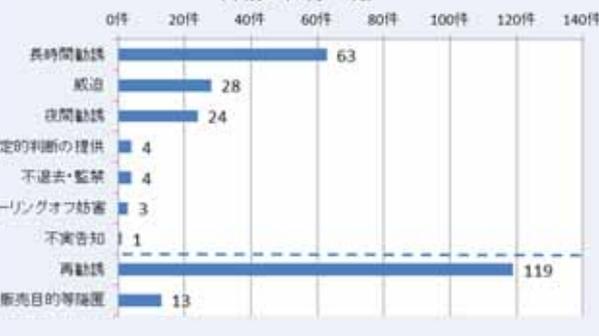
## PIO-NETの相談情報の分析

- PIO-NETより、平成22年4月から6月までの3か月間のマンション勧誘に係る相談情報1,444件を分類・整理したところ、77% (1,105件) が業者名の特定ができなかった。  
【報告書P4参照】
- 業者名が特定できた相談情報のうち、「長時間勧誘」「威迫」「夜間勧誘」など、明らかに違法性の高いものが94件 (約50業者) 確認できた。  
【報告書P4参照】
- また、特商法では規制されているが、宅建業法では規制されていない「再勧誘」「販売目的等隠匿」とみられる相談情報が129件確認された。  
【報告書P5参照】

PIO-NET上の相談内容の分類(平成22年4月～6月)



免許業者であることが特定できた相談の主な内容(平成22年4月～6月)



(注) 図内の点線より上の相談は違法性が高いもの、下の相談は明確な規制がないものの、消費者からの苦情が多いものである。

## 都道府県における被害情報の把握状況

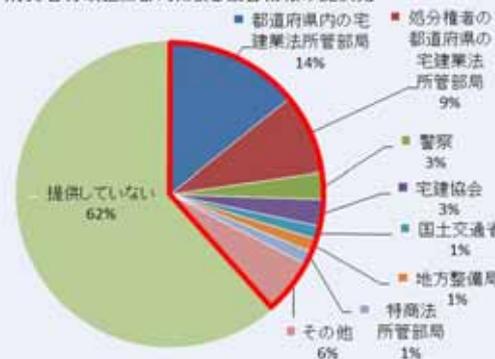
- 全国の消費生活センター・相談窓口では、平成21年度に5,357件の相談を受け付けているが、都道府県の宅建業法所管部局で把握している情報は732件。  
【報告書P10参照】
- 各地の消費生活センター等から宅建業法所管部局に対して提供のあった情報は平成21年度でわずか14件。  
【報告書P10参照】
- 消費者行政担当部局による被害情報の関係機関への提供状況をみると、平成19年度以降、提供したことがあるのは18の都道府県(38%)で、提供先は「都道府県内の宅建業法所管部局」「処分権者の都道府県の宅建業法所管部局」と回答。  
【報告書P11～12参照】

PIO-NETの相談情報と宅建業法所管部局にて把握している相談件数の推移



(注) 相談件数のカウントについては、各都道府県の宅建業法所管部局によるもので、国民生活センターの報道発表とは抽出条件は異なる。

消費者行政担当部局による被害情報の提供先



広範囲に被害が発生していて、情報の集約が行われていれば

効果的な行政処分等が可能になると考えられる事例 (6都府県ヒアリングより)【報告書P15参照】

	主な苦情の例 (PIO-NETから抽出した情報)	業者名の特定	当該業者への苦情のある都道府県数	苦情件数 (H21 / H22)	本店所在地の宅建業法所管部局での情報把握
事例1	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場に執拗に電話があり、断ると恐ろしいほど逆切れして強迫的なことを言われた。電話を切ったところ、職場の電話が使えなくなるほどリダイヤルされた。</li> <li>職場に電話があり、断って電話を切ったところ、「なぜ電話を切るのか」としつこくリダイヤルされたため、仕方なく業者と会った。朝まで勧誘され意識が朦朧とし、帰りたー一心で契約してしまったが、解約したい。</li> </ul>	○	31 都道府県	41件 / 43件	×
事例2	<ul style="list-style-type: none"> <li>勧誘電話があったため、必要ないと告げて電話を切ったところ、再度電話をかけてきて感情を逆なですることを言われた。3時間で50回近くかけてきた。</li> </ul>	○	29 都道府県	27件 / 49件	×
事例3	<ul style="list-style-type: none"> <li>断っているのに職場に執拗に電話がくるため、上司にまで怒られてしまい、迷惑している。</li> <li>自宅と職場に50回以上も電話がある。断って電話を切ってもリダイヤルしてきて恫喝され、話を長引かされてしまう。</li> </ul>	○	22 都道府県	41件 / 42件	×

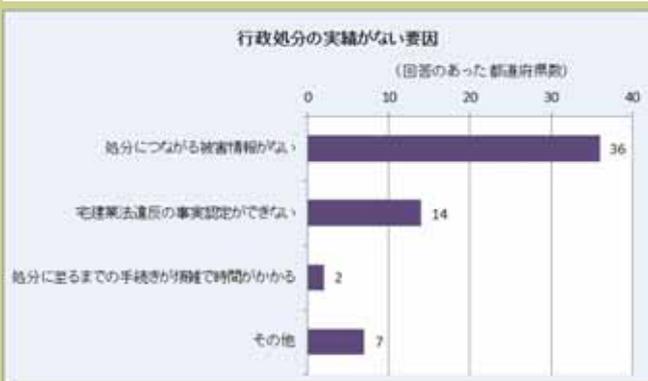
宅建業法所管部局が早めに相談情報を把握して行政処分等を行ってれば

被害拡大を防止できたと考えられる主な事例 (6都府県ヒアリングより)【報告書P14参照】

	相談の概要 (消費者行政担当部局で把握していた情報)	業者名の特定	宅建業法所管部局での情報把握	相談処理後、当該業者に関して発生した苦情件数
事例1	業者から午前0時過ぎまで長時間にわたる勧誘を受けた。翌日仕事があったため、手付金を払って帰宅させてもらった。クーリングオフ期間内に業者に解約を申し出たが、手付放棄でなければ応じないという。	○	×	41件
事例2	業者から、職場にしつこく勧誘電話がかかってきたため、会って断ろうと思い、夜7時から勧誘員と喫茶店で面会した。夜11時を過ぎ喫茶店が閉店したため帰ろうとする時、勧誘員の上司がやってきてすごまれた。その後朝5時までファミレスで勧誘され、申込書等を書いてしまった。	○	×	39件
事例3	何度断っても面会を求められたので、怖くなって業者と面会したところ、申し込みをして手付金を払ってしまった。その後契約解除したが、返金はない上に、勤務先に脅しのような口調で数人からしつこく電話がかかってくる。	○	×	18件
事例4	断っているのに、業者は夕方4時から深夜1時まで帰らず、翌日も朝から夜まで勧誘を受けたため、断りきれずに物件を見に行き契約してしまった。	○	×	16件

● 指導監督の実施状況 ●

- 平成19年度以降、都道府県が、宅建業法第47条の2の規定違反を理由に行った行政処分の実績はなく、行政指導を行った実績は過去4年間で47件（12都道府県）。このうち所管部局として記録が残されていた指導件数は17件（6都道府県）。  
【報告書P21参照】
- 行政処分の実績がない要因について、36都道府県が「処分につながる被害情報がない」、14都道府県が「宅建業法違反の事実認定ができない」と回答。  
【報告書P22参照】
- 国土交通省からの要請に応じて、毎年決まった時期（11月）に立入検査が実施されているが、臨時で立入検査を実施している都道府県の大半も、事前通知をした上でやっている。  
【報告書P17～18参照】



行政指導にとどまり、行政処分に至らない事例 (6都府県ヒアリングより) 【報告書P24～25参照】

	主な苦情の例	指導実績	行政処分を行えなかった理由
A県における事業者Bに係る事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「自宅に何度も勧誘電話があり、何度もはっきり断っているのに、それでも電話される。」</li> <li>■ 「自宅に勧誘の電話があり、会って話したいというのは断ったが、仕方なく携帯の番号を教えた。その後、携帯への電話に出ないでいたところ、職場にまで電話してこられ、会社に迷惑がかかって困っている。」</li> <li>■ 「販売の目的を言わず、電話を切らせないので迷惑。」</li> </ul>	<p>口頭指導</p> <p>1回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行政処分を念頭に事情聴取を行ったが、相談者の実名が分からないと事実関係の確認ができないとして、当該業者は違反行為を認めようとしなかった。このため、口頭指導を行うに止めた。</li> <li>■ 事情聴取に先立ち立入検査を行ったが、裏付けをとることはできなかった。</li> <li>■ A県では、国に対し行政処分を前提とした立入検査の項目等を提示してほしい旨要望している。</li> </ul>
C県における事業者Dに係る事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「何度も電話をしないように言っているのに、深夜に電話をかけてくる。話を聞くまで何度でもかけると言う。」(消費者による電話のやり取りの録音記録あり)</li> <li>■ 「はっきり断っているのに、4度も電話がかかってきた。」</li> <li>■ 「職場に勧誘の電話があり、一度会って話を聞くと言ってしまった。その後、やはり断ることを伝えたところ、既に動いているのでその損害賠償をせよと、弁護士を連れて職場に行くと脅された。」</li> </ul>	<p>口頭指導</p> <p>2回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 録音記録もあり、行政処分を念頭に事業者を呼び出して事情聴取を行ったが、提出してきた従業員名簿に電話をかけた従業員の名前がないことから、当該業者に違反事実を認めさせることができなかった。このため、2回目の口頭指導を行うに止めた。</li> </ul>

宅建業法に基づく行政処分にあたっての課題と

特商法に基づく行政処分に関する手法の比較

	宅建業法に基づく行政処分にあたっての課題	特商法に基づく行政処分に関する手法
証拠収集・事実認定の手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話勧誘販売の場合、物証が残っていないことが多い</li> <li>被害者は自らの氏名を業者側に知られることをためらう傾向が強いが、宅建業者は具体的情報を示されない限り、違反事実を認めない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数の被害者からの聴取等を行い、個人情報等が伏せられた調査結果が有力な証拠として挙げられている (名古屋地方裁判所「平成18年(行ク)第24号仮の差止命令申立事件の判例」より)</li> </ul>
立入検査の手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>国土交通省からの要請に応じて、毎年決まった時期(11月)に立入検査が実施されているが、臨時で立入検査を実施している都道府県の大半も、事前通知をした上でやっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>あらかじめ事業者側に通知せず、事業者が事務所に所在している可能性が高い曜日を狙って、抜打ちで立入検査を行っている (6都府県ヒアリングより)</li> </ul>
立入検査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>都道府県では、国土交通省から示された立入検査項目を参考に、検査項目を設定しているが、法定書類の確認等にとどまり、電話勧誘販売や訪問販売の手法等に直接関係するものではない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>抜打ちの立入検査で収集したと思われる関係書類として、電話勧誘販売を行う従業員がセールストークを記載したノートや顧客からの苦情の記録等の書類が有力な証拠として挙げられている (名古屋地方裁判所「平成18年(行ク)第24号仮の差止命令申立事件の判例」より)</li> </ul>

● 現行制度の見直し ●

- 37都道府県が「規制強化」の必要性を訴えており、具体的には再勧誘の禁止、勧誘時の氏名・販売目的の明示、罰則強化が必要と回答。  
【報告書P33～34参照】
- PIO-NETの相談情報については、業者名が特定できないものが目立つが、6都府県によると、業者は業者名や不動産の販売勧誘という目的すら名乗らずに「ライフプランの説明をしたい」等と言うことが多いため、消費者にとっては相手がどこの業者であるか分からないことが多いとの意見。  
【報告書P35参照】
- 関係事業者団体等からは、「規制により業界に秩序がでるのであれば良いと思う」との意見が聞かれた。  
【報告書P36参照】



(注) 「規制強化」について具体的な記載があったものの内容を集計したもの。

宅建業法による規制と特商法による規制状況の比較

区分	宅建業法	罰則	特商法(訪問販売)	罰則
再勧誘の禁止	明記なし (法47の2に該当する場合も含めると解される。)	-	明記あり(法3の2等)	間接罰
長時間・夜間勧誘等の禁止	規定あり(法47の2等) 通達等の例示なし	間接罰	規定あり(法7四等) 通達で不相当な時間帯(午後9時から午前8時まで等)を例示	間接罰
威迫行為の禁止	規定あり(法47の2等)	間接罰	規定あり(法6等)	直接罰
販売目的、事業者名の事前告知義務	規定なし	-	規定あり(法3等)	間接罰
クーリングオフの適用除外(対象とならない場所)	あり(法37の2) 免許業者の事務所 モデルルーム等 相手方が申し出た場合にあっては自宅又は勤務する場所	-	あり(法9) ・営業所等	-
契約の取消	なし	-	あり(法9の3) 但し不実告知等の場合	-

調査結果のポイント

■ 宅建業法所管部局が把握している被害情報は、全国の消費生活センター等に寄せられた情報の14%。

■ 関係機関間で相談情報が的確に提供されることにより、被害拡大防止が図れた事例（8事例）がみられた。

■ 宅建業法所管部局が行政処分を行えない要因は「処分につながる情報がない」「違反事実の認定が困難」。

■ 立入検査が行われたのは、全宅建業者の約2%。  
臨時立入検査を行っている都道府県の8割は、事前通知の上で実施。

■ 被害情報の7割は業者が特定できず、相談の主な内容は、長時間勧誘、威迫行為、夜間勧誘、再勧誘、販売目的等の隠匿等、悪質な事案が多い。

■ 約8割の都道府県が「規制強化」（再勧誘の禁止、勧誘時の氏名・販売目的の明示、罰則強化）を要望。

建議のポイント

1. 被害情報を的確に把握できる体制の整備

国土交通省は、都道府県の宅建業法所管部局が、悪質な勧誘を行う事業者の情報を的確に把握できるように体制を整備すること

2. 関係省庁による厳正な処分の実施に向けた連携等の取組

消費者庁は、特商法に基づく調査・処分のノウハウを国土交通省に提供し、国土交通省は、それをもとに指導監督の実施方法等を整理し、都道府県等に対し調査・処分の厳正化について要請等を行うこと

3. 規定の明確化・法制化等について検討

国土交通省及び消費者庁は、規制の実効性確保を図る観点から、規定の明確化・法制化について必要な措置を講ずること

# 国民生活センターの在り方の見直しに係る 調査結果 (47都道府県・19政令指定都市)

平成23年6月10日  
消費者委員会

The Consumer Commission

## 調査の趣旨・概要

平成23年6月10日  
消費者委員会

### 調査の趣旨

独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)は、地方消費者行政に対する支援として大きな役割を担っているが、その一方で、政府における独立行政法人の抜本的な見直しの一環として、その在り方の見直しが求められている。

国民生活センターの在り方は、地方消費者行政に対する国による支援の在り方を左右する重要な問題であるが、消費者委員会における審議にあたり、国民生活センターが果たしている地方支援の機能を正確に理解するために、地方自治体における実際の活用状況・意見を十分に把握することを目的として、本調査を実施した。

### 調査の対象

調査対象 : 全国47都道府県および19政令指定都市  
調査方法 : 書面調査

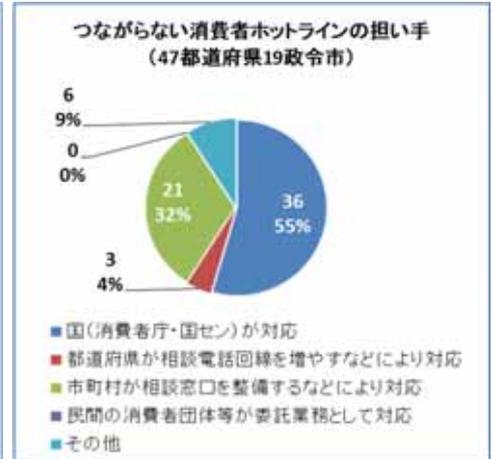
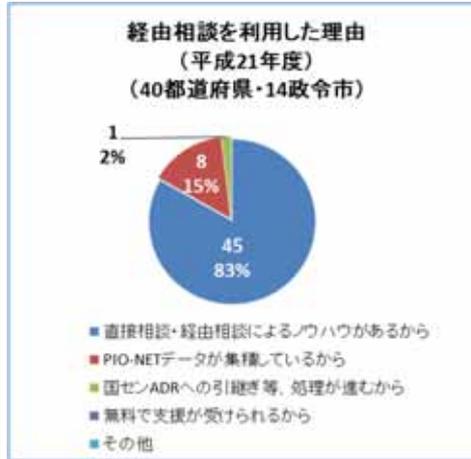
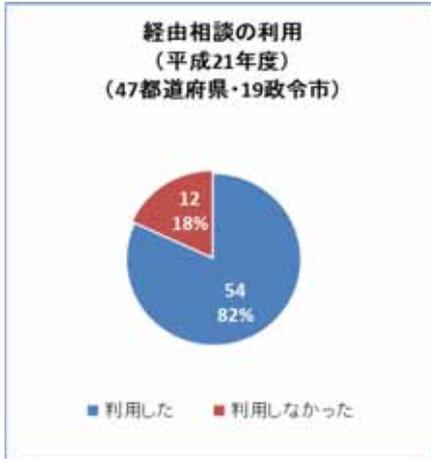
### 調査の内容

国民生活センターの以下の機能に関する活用状況、並びに、同センターの機能及び果たすべき役割についての考え  
1. 相談支援 2. ADR 3. 商品テスト 4. 情報提供等 5. 研修

### 調査の実施期間

平成23年2月21日～同年3月11日

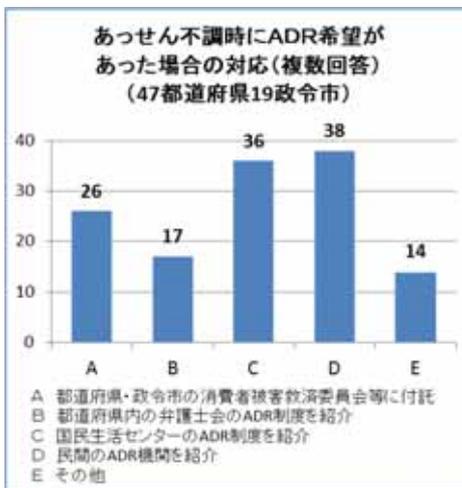
- 都道府県・政令指定都市(以下「政令市」という)の約82%が、平成21年度に国民生活センターの経由相談(助言・共同処理・移送)を利用しており、その理由としては、「直接相談・経由相談により、事業者に関する情報・事業者との交渉方法・消費者の納得が得られやすい解決方法等に関する知見が豊富にあるから」が最も多く挙げられた(約83%)。
- 一方、経由相談を利用しなかった理由としては、「解決困難な事案は、弁護士会等の他機関を紹介したり、消費者被害救済委員会等のADR機関に付託している」(7自治体)、「特に助言を必要とする事案がなかった」(3自治体)等が挙げられた。
- 現状の消費者ホットラインについて、地方自治体の相談窓口につながらない電話が少なくないことに関しては、約55%が、当面の対応として、国(消費者庁又は国民生活センター)が対応すべきとしている。(\*)



\* 「消費者ホットライン」: 全国共通の電話番号(0570-064-370)から消費生活センター等の身近な地方自治体の消費生活相談窓口を案内するもの。時間外の架電・ガイダンス途中での放棄・話中等により、結果として地方自治体の窓口につながらない状況が少なくないとされている。

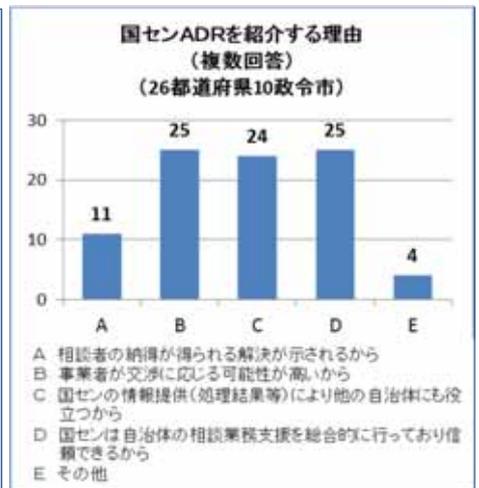
# 2. ADRについて

- 消費生活センターによるあっせんが不調に終わった場合等に、相談者がADRによる解決を希望した場合の対応としては、「民間のADR機関を紹介」及び「国民生活センターのADRを紹介」が多い。
- また、国民生活センターのADRを紹介する理由としては、「事業者が交渉に応じる可能性が高い」「処理結果等が情報提供(公表)されるため他の自治体にも役立つ」「相談支援を行っており信頼できる」が多く挙げられた。



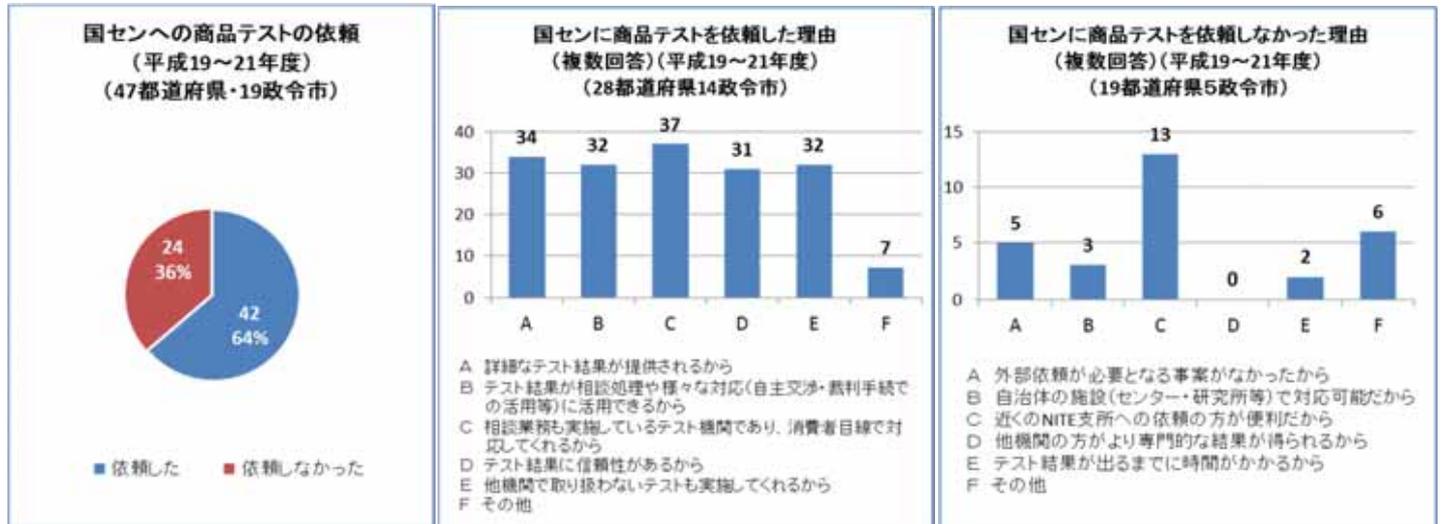
(参考)あっせん不調時にADR希望があった場合の「E その他」の対応の例

- 県内の司法書士会のADRを紹介
- あっせん不調の場合は、ADR機関と併せて、裁判所の調停も紹介している。
- 法律相談をするように助言する。
- 相談者が、あっせん不調の場合にADR手続を希望する事例が過去にないため、対応が想定できない。



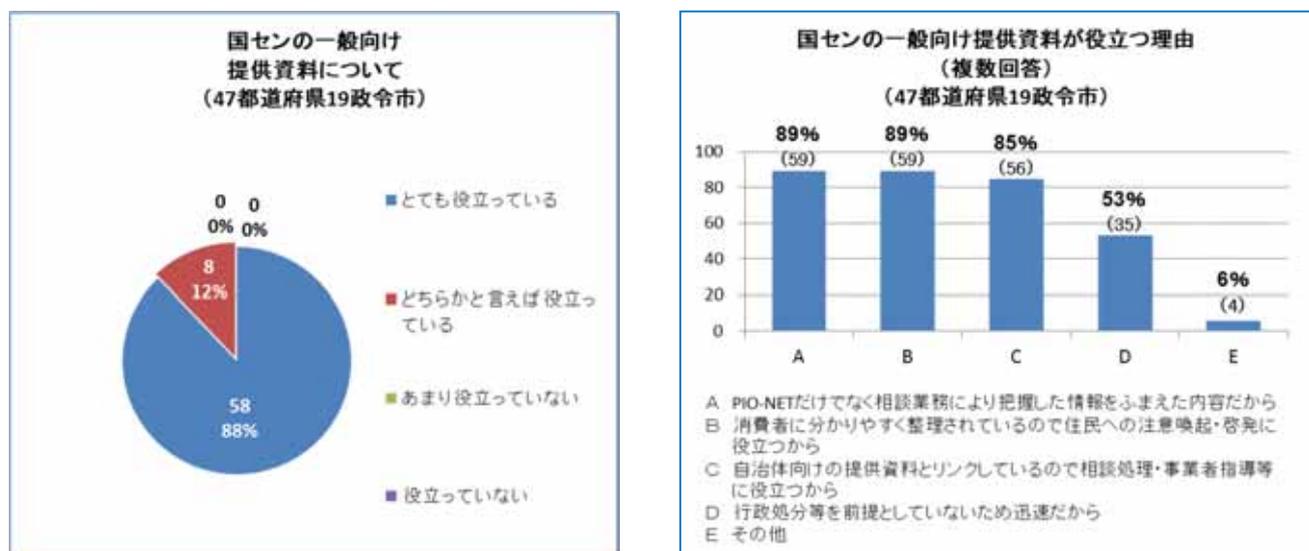
\* 本間では、「ADR」を、裁判外の紛争解決手続(あっせん・調停等)のうち、司法機関(裁判所)以外によって実施されるものと定義した上で、「国民生活センターのADR制度」とは、国民生活センターの紛争解決委員会において実施する、重要消費者紛争(被害の状況・事案の性質に照らして、国民生活の安定・向上を図る上でその解決が全国的に重要なもの)の解決のための和解の仲介および仲裁の手続を指すこととした。

- 約64%の都道府県・政令市が、消費者から相談を受けた事案の解決のための商品テストについて、平成19年度から21年度の間に国民生活センターに依頼しており、その理由として、「相談業務も実施しているテスト機関で消費者目線で対応してくれる」「詳細なテスト結果が提供される」などが多く挙げられた。
- また、同期間に、国民生活センターに商品テストを依頼しなかった理由としては、「近くのNITE支所への依頼の方が便利だから」が最も多く挙げられている。なお、NITE支所への依頼の方が便利と回答した13自治体の多くは、国民生活センターから遠距離（首都圏以外）の自治体であった。



### 4. 情報提供等について

- 全ての都道府県・政令市が、国民生活センターによる一般向けの各種公表資料(製品事故情報・商品テスト情報・悪質商法に関する注意喚起等)について、「とても役立っている」又は「どちらかと言えば役立っている」と回答している。
- また、当該公表資料について、役立っている理由としては、「PIO-NETだけでなく相談業務により把握した情報をふまえた内容である」「消費者に分かりやすく整理されている」「自治体向けの提供資料とリンクしており相談処理・事業者指導等に役立つ」が多く挙げられた。



- 約91%の都道府県・政令市が、国民生活センターが実施している、消費生活相談員又は消費者行政担当職員を対象とした研修については、「引き続き国民生活センターが主体的に企画する必要がある」と回答し、その理由としては、「直近の状況・全国の状況を踏まえた研修ができるから」「相談現場を熟知しているため実践的な研修ができるから」などを挙げた。
- 一方で、その必要はないとする理由としては、「基礎的な知識の習得等の研修は、民間団体等への委託も可能」「法執行の知識・ノウハウの研修は、行政機関による研修で十分」などが挙げられている。

国センが研修を主体的に企画することについて  
(相談員・職員向け)  
(47都道府県・19政令市)



(参考) 現行の国センの研修(相談員・職員向け)について、「引き続き国民センターが主体的に企画する必要がある」とする理由の例

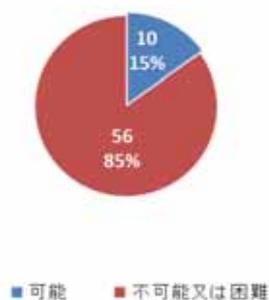
- 日常的に全国のセンターと接しているため、法律・制度の解説にとどまらず、相談員等に必要な知識・スキルを考慮した内容となっているから。
- 相談業務によって把握した直近の状況及びPIO-NETによって把握した全国的な傾向をもとに、タイムリーかつ必要なテーマについて、最善の講師を選択できるから。
- 直接相談・経由相談により相談現場を熟知しているので、相談現場で役立つ実践的で質の高い研修内容を確保できるから。
- 都道府県間の地域・レベル格差を考慮すると、各自治体に研修を任せるのではなく、国による地方支援として、一定水準の研修の実施が必要。

(参考) 現行の国センの研修(相談員・職員向け)について、「引き続き国民センターが主体的に企画する必要がない」とする理由の例

- 研修の一部(特に基礎的な知識の習得等)は、民間団体等への委託も可能と思われるから。
- 県の中核的なセンターにおいて、相談員研修・職員研修を実施しているため、その研修に現行の国センの研修を取り込むことは可能。但し、予算的な措置やカリキュラムの支援等が必要。
- 行政職員向けの法執行等の研修については、消費者庁等、他の行政機関で同等の内容の研修を提供してもらえるのであれば、実施主体が国民生活センターである必要はない。

- 約85%の都道府県・政令市が、消費生活相談員を対象とした専門事例講座等の研修について、都道府県又は政令市での実施は「不可能又は困難」と回答しており、その理由としては、「専門講座のような高いレベルの研修の講師選定・事例収集を地方で行うことは困難」「専門講座の適任講師を手配するためのコストが高い」などが挙げられた。
- 一方で、専門事例講座等の研修について、都道府県又は政令市において実施することが可能である理由としては、「既に現行の予算の範囲で民間団体に委託して実施している」「講師の確保や予算面の支援について国からのバックアップが得られれば可能」などを挙げている。

都道府県・政令市における専門事例研修等の実施について  
(相談員向け)  
(47都道府県・19政令市)



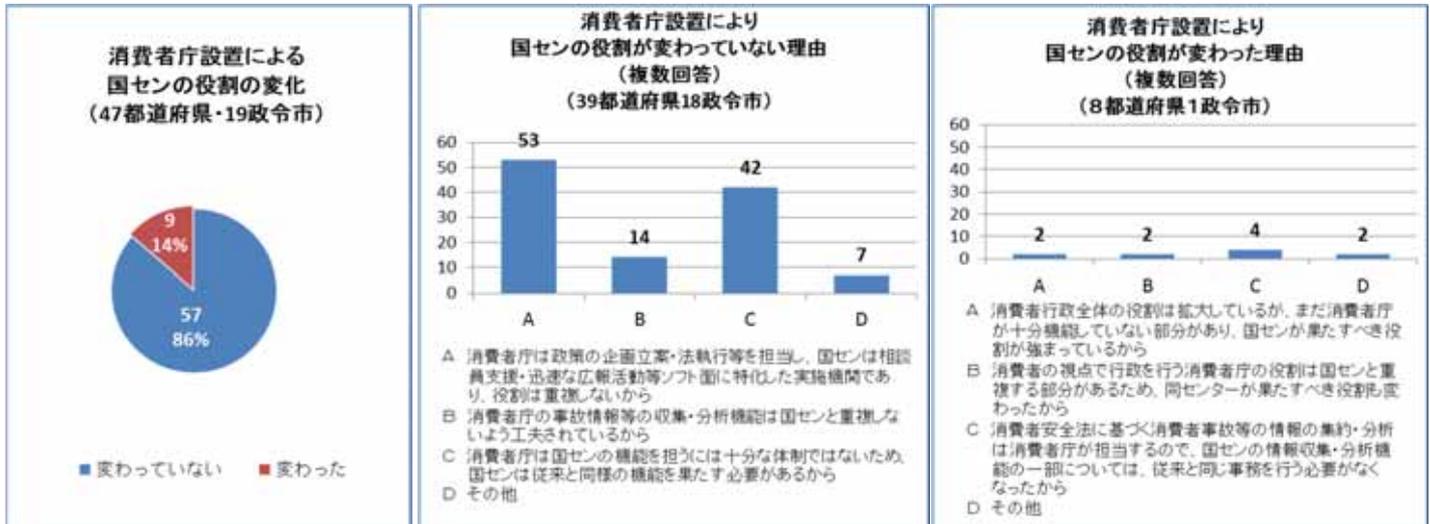
(参考) 相談員を対象とした専門事例講座等の研修について、都道府県・政令市での実施を「不可能又は困難」とする理由の例

- 基礎的な研修を県で実施することは可能だが、専門講座のような高いレベルの研修は、適任講師の選定・十分な事例収集が、地方では困難。
- 専門講座について、専門的な知見を有する人材は全国に多数存在するわけではないので、地方において実施するのは、コスト・人脈等の点で困難。
- 県内の相談員数は少ないが、教えるべき専門性は一定程度確保する必要がある。各都道府県で専門的な研修を実施することは、費用対効果の面でも困難。

(参考) 相談員を対象とした専門事例講座等の研修について、都道府県・政令市での実施を「可能」とする理由の例

- 既に、現行の予算の範囲で、相談員養成講座については、民間団体に委託して実施しているから。
- 講師となる専門家の確保や予算面での支援等について、国からのバックアップが得られれば可能。

- 約86%の都道府県・政令市は、消費者庁の設置に伴って、国民生活センターが果たすべき役割が「変わっていない」と回答しており、その理由としては、「消費者庁は、政策の企画・立案・推進、関連法執行を実施する省庁であり、国センの、地方の消費生活相談員支援や迅速な広報活動等ソフトな面に特化した実施機関としての役割と重複するものではない」「消費者庁の今の体制は、国民生活センターの機能を担うには十分ではないため、国センは従来と同様の機能を果たす必要がある」を多く挙げた。
- 一方、国民生活センターが果たすべき役割が「変わった」とする理由として、「消費者安全法の施行に伴い、消費者事故等の情報の集約・分析の一部については、従来と同じ事務を行う必要がなくなった」と回答したのは、4自治体(全体の6%)にとどまった。



- 国民生活センターの機能のうち、民間機関や他の組織が担うことになって、地方消費者行政の強化のために必要な機能が果たされると思われるものについては、「出版・広報」「商品テスト」等が挙げられ、その担い手としては、「民間企業(出版・広報)」「(独)製品評価技術基盤機構(商品テスト)」等が挙げられた。



(参考)国センの各種機能を移管しても必要な機能が果たされると思われる具体的な担い手として考えられるものの例

- 【相談】  
(社)全国消費生活相談員協会
- 【ADR】  
弁護士会、司法書士会、民間ADR機関 等
- 【商品テスト】  
(独)製品評価技術基盤機構(NITE)等
- 【情報提供等】  
消費者庁
- 【研修】  
(財)日本消費者協会、(社)全国消費生活相談員協会、  
(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
- 【出版・広報】  
民間法人、消費者庁 等

## 1.相談支援

- 1-1-1 貴自治体の消費生活センターにおいて、あっせん等の解決が困難な事案について、国民生活センターによる経由相談制度(解決困難な相談の処理方法等の「助言」・消費生活センターと国民生活センターとの「共同処理」・国民生活センターに全面的に処理を依頼する「移送」)を利用しましたか。(平成21年度)(いずれかに )
- A 利用した B 使用しなかった
- 1-1-2 上記1-1-1で「A 利用した」と回答した場合、その理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つに )
- A 国民生活センターは、直接相談により自ら事業者との交渉を行い、また、経由相談等により都道府県や市町村の相談支援業務を長年手がけてきていることにより、事業者に関する情報・事業者との交渉方法・消費者の納得が得られやすい解決方法等に関する知見が豊富にあるから。  
B 国民生活センターは、PIO-NETにおいて全国の消費生活相談の処理結果のデータを集約していることにより、事業者に関する情報・事業者との交渉方法・消費者の納得が得られやすい解決方法等に関する知見が豊富にあるから。  
C 特に交渉が難航する事案については、国民生活センターのADRにつながるなど解決に向けて処理が進むから。  
D 無料で消費者の立場にたった相談支援が受けられるから。  
E その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 1-1-3 上記1-1-1で「B 利用しなかった」と回答した場合、その理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つに )
- A 特に助言を必要とするような事案がなかったから。  
B 経済産業局や地方農政局などの国の地方支分部局等への問合せ(法令の解釈等)で解決できたから。  
C 解決困難な事案については、都道府県の弁護士会や司法書士会などの他機関を紹介したり、都道府県の消費者被害救済委員会等のADR機関に付託することになっているから。  
D 以前、国民生活センターの経由相談を利用したが、問題の解決につながらなかったから。  
E その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 1-2 消費者ホットライン(0570-064-370)については、「平日は1日約500件の相談があるが、そのうち、地方自治体の相談窓口につながらない電話が1日約200件存在する」とされていますが、これらの相談については、当面、どのように対応することが望ましいと考えますか。(最もあてはまるもの1つに )
- A 国(消費者庁又は国民生活センター)が対応する。  
B 各都道府県が相談電話回線を増やすなどにより対応する。  
C 各市町村が相談窓口を整備するなどにより対応する。  
D 民間の消費者団体等が委託業務として対応する。  
E その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

## (参考) 質問票(2.ADR)

## 2.ADR

- (注)本問での「ADR」とは、裁判外の紛争解決手続(あっせん・調停等)のうち、司法機関(裁判所)以外によって実施されるものを指します。また、「国民生活センターのADR制度」とは、国民生活センターの紛争解決委員会において実施する、重要消費者紛争(被害の状況・事案の性質に照らし、国民生活の安定・向上を図る上でその解決が全国的に重要なもの)の解決のための和解の仲介および仲裁の手続のことを指します(独立行政法人国民生活センター法 11条2項)。
- 2-1 貴自治体の消費生活センターによるあっせんが不調に終わった場合等に、相談者がADRによる解決を希望した場合、どのように対応していますか。(あてはまるもの全てに )
- A 都道府県の消費者被害救済委員会等に付託している。  
B 都道府県内の弁護士会のADR制度を紹介している。  
C 国民生活センターのADR制度を紹介している。  
D 民間のADR機関を紹介している。  
E その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 本問の選択肢Aは、政令指定都市においては、「都道府県又は政令指定都市の消費者被害救済委員会等に付託している」と読み替えた上で、回答いただいた。
- 2-2 上記2-1で「C 国民生活センターのADR制度を紹介している」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに )
- A 相談者の納得が得られる解決が示されるから。  
B 事業者が交渉に応じる可能性が高いから。  
C 処理された事案について、国民生活センターから情報提供が行われるので、他の地方自治体にとっても役立つと考えるから。  
D 国民生活センターは都道府県や市町村の相談業務支援を総合的に行っており、信頼できるから。  
E その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

### 3. 商品テスト

- 3-1 消費者から相談を受けた事案の解決のための商品テストについて、国民生活センターに依頼したことはありますか。(平成19年度から平成21年度)(いずれかに )
- A 依頼したことがある。
  - B 依頼したことがない。
- 3-2 上記3-1で「A 依頼したことがある」と回答した場合、他のテスト機関ではなく国民生活センターに依頼した理由は何ですか。(あてはまるもの全てに )
- A 詳細なテスト結果が提供されるから。
  - B テスト結果は相談処理やその後の様々な対応(消費者による交渉・裁判手続での活用等)に活用できるから。
  - C 消費者から相談を受けて商品テストを行っている数少ない機関であり、消費者目線で対応してくれるから。
  - D これまでの依頼事案への対応をふまえると、テスト結果等について信頼性があるから。
  - E 商品の種類やテスト内容等を理由として、NITE(独立行政法人 製品評価技術基盤機構)等の他機関では取り扱ってもらえないテストについても、国民生活センターでは実施してくれるから。
  - F その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 3-3 上記3-1で「B 依頼したことがない」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに )
- A 外部への商品テストの依頼が必要となるような事案がなかったから。
  - B 消費生活センター又は都道府県の研究所等で対応が可能だから。
  - C 近くのNITEの支所に依頼する方が便利だから。
  - D 他機関の方が、より専門的な結果が得られるから。
  - E テスト結果が出るまで時間がかかるから。
  - F その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

### (参考) 質問票(4. 情報提供等)

### 4. 情報提供等

- 4-1 国民生活センターの一般向けの各種公表資料(製品の事故情報、商品テスト情報、悪質商法等に関する注意喚起等)は、貴自治体として役立っていますか。(最もあてはまるもの1つに )
- A とても役立っている。
  - B どちらかと言えば役立っている。
  - C あまり役立っていない。
  - D 役立っていない。
- 4-2 上記4-1で「A とても役立っている」又は「B どちらかと言えば役立っている」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに )
- A P10 - NETのデータだけでなく、相談業務により国民生活センターが把握している消費者からの相談内容や対応をふまえた内容となっているから。
  - B 事故の原因や消費者が注意すべきポイントが消費者の目線で分かりやすく整理されており、住民への注意喚起・啓発活動において役立つから。
  - C 国民生活センターから地方自治体に対する各種提供資料(マル急情報・製品関連事故情報等)とリンクしていること等により、自治体における相談処理や事業者指導等に役立つから。
  - D 国民生活センターの情報提供は、行政処分等を前提としていないため、迅速だから。
  - E その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 4-3 上記4-1で「C あまり役立っていない」又は「D 役立っていない」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに )
- A 自治体における注意喚起、相談処理、事業者指導等のために必要な情報は、P10 - NETのデータを閲覧することで十分に得られるから。
  - B 所管省庁が「行政処分を行う必要がある」「製品起因の事故である」等の判断をする前の情報提供であるため、自治体における注意喚起、相談処理、事業者指導等にあたり、どのように対応すべきか判断できないから。
  - C 最近は、消費者庁も様々な情報を発信しており、国民生活センターの情報と重複しているから。
  - D その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

## 5. 研修

- 5-1-1 国民生活センターが実施している、消費生活相談員又は消費者行政担当職員を対象とする研修について、引き続き国民生活センターが主体的に企画する必要はありますか。(いずれかに )  
A 必要がある。  
B 必要ではない。
- 5-1-2 上記5-1-1で「A 必要がある」と回答した場合、その理由は何ですか。
- 5-1-3 上記5-1-1で「B 必要ではない」と回答した場合、その理由は何ですか。
- 5-2-1 消費生活相談員への専門事例講座等の研修を都道府県において実施することは可能ですか。(いずれかに )  
A 可能である。  
B 不可能又は困難である。
- 本問は、政令指定都市においては、実施の主体を「都道府県又は政令指定都市」と読み替えた上で、回答いただいた。
- 5-2-2 上記5-2-1で「A 可能である」と回答した場合、その理由は何ですか。
- 5-2-3 上記5-2-1で「B 不可能又は困難である」と回答した場合、その理由は何ですか。

## (参考) 質問票(6.その他)

## 6. その他

- 6-1-1 消費者庁の設置に伴って、国民生活センターが果たすべき役割は変わったと思いますか。(いずれかに )  
A 変わっていない。  
B 変わった。
- 6-1-2 上記6-1-1で「A 変わっていない」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに )  
A 消費者庁は、消費者に関わる政策の企画・立案・推進、関連法執行を実施する省庁として設置されたものであり、国民生活センターが果たしてきた、地方の消費生活相談員支援や迅速な広報活動等ソフトな面に特化した実施機関としての役割と重複するものではないから。  
B 消費者庁は、消費者事故等の情報の収集・分析機能を担っているが、国民生活センターの機能と重複しないような工夫がなされていると思われるから。  
C 消費者庁が設置されたが、国民生活センターの機能を担うには十分な体制ではないため、国民生活センターは従来と同様の機能を果たす必要があるから。  
D その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 6-1-3 上記6-1-1で「B 変わった」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに )  
A 消費者重視の行政への転換が図られたことにより、消費者行政の役割は拡大しているが、まだ消費者庁が十分に機能していない部分があるため、その分、国民生活センターが果たすべき役割がさらに強まっているから。  
B 消費者の視点で行政を行う機関として設置された消費者庁が果たすべき役割は、国民生活センターと重複する部分があるため、同センターの果たすべき役割も変わったと思うから。  
( なお、Bを選択した場合は、消費者庁と国民生活センターとで、どのような役割が重複していると考えられるか、回答欄にご記入下さい)  
C 消費者庁の設置と同時に施行された消費者安全法等に基づく消費者事故等の情報の一元的な集約・分析は消費者庁が担当するので、国民生活センターがこれまで担ってきた情報収集・分析機能の一部については、同センターが従来と同じ事務を行う必要はなくなったから。  
D その他( 回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 6-2-1 国民生活センターの機能のうち、民間機関や他の組織が担うことになっても、地方消費者行政の強化のために必要な機能が果たされると思われるものがありますか。(いずれかに )  
A ある。  
B ない。
- 6-2-2 上記6-2-1で「A ある」と回答した場合、その機能は何ですか。(あてはまるもの全てに )  
また、その機能の担い手となり得る組織について、想定しているものがある場合は、ご記入下さい。  
A 相談支援 / B ADR / C 商品テスト / D 情報収集・分析・提供 / E 研修 / F 各種刊物の出版・広報
- 6-2-3 国民生活センターの在り方の見直しや、同センターの改善すべき点等について、ご意見がある場合は、自由にご記入下さい

# 消費者行政体制の一層の強化に向けた検討報告

- 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」  
中間整理を踏まえて -

(概要)

平成23年6月10日  
消費者委員会

The Consumer Commission

## はじめに(検討課題・背景)

### 1. 本検討の進め方

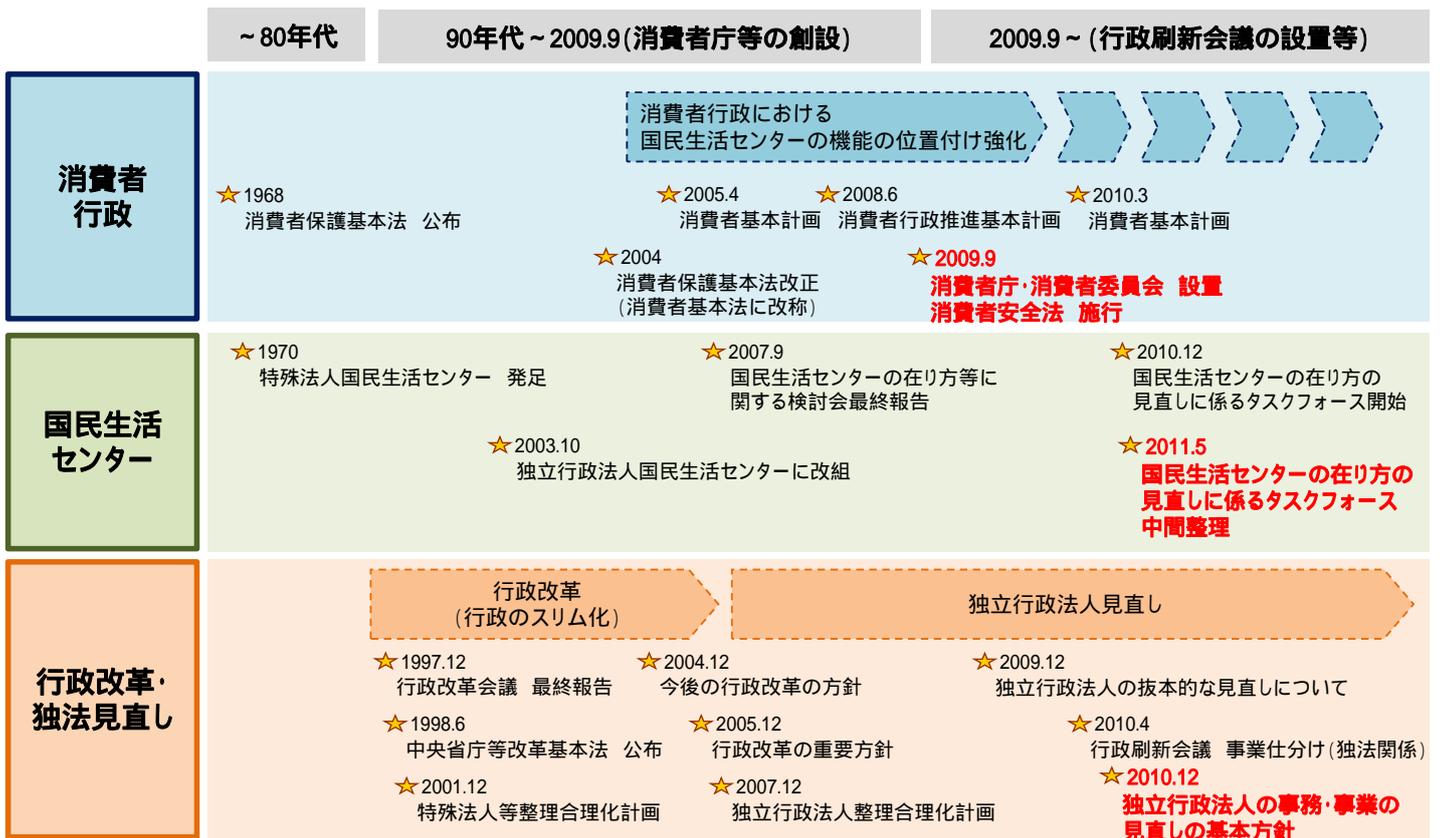
検討課題

消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターを中心とする消費者行政体制をさらに強化していく上で、どのような体制整備が必要か？

検討の背景

- ・消費者庁及び消費者委員会設置法 附則第3項  
(消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から消費者関連法について検討)
- ・消費者庁及び消費者委員会設置法 附則第4項  
(地方消費者行政に対する国の支援の在り方について全般的に検討)
- ・消費者庁及び消費者委員会設置法等関連3法に関する国会附帯決議  
(設置法等附則各項の検討に際しては、消費者委員会の審議結果を踏まえた意見を十分に尊重)
- ・独立行政法人の見直しの流れ  
(独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース 中間整理)

はじめに(2) ~ 消費者行政・国民生活センター・行政改革等のこれまでの経緯



検討課題

消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターを中心とする消費者行政体制をさらに強化していく上で、どのような体制整備が必要か？

第1 STEP

現行法制下で、消費者行政強化のために、以下の3機関が果たすべき機能・重複の有無の検討

- ・消費者庁
- ・消費者委員会
- ・国民生活センター

第2 STEP

左記の3機関の各機能が現在抱えている課題・対応状況の確認

地方公共団体や民間団体等における実施の可否等の検討も含む

第3 STEP

左記の課題解決のために必要な組織の在り方の検討

タスクフォース中間整理で示された、消費者庁と国民生活センターの一元化案の検討も含む

2. 現行法制の下で消費者行政関係各機関が果たすべき機能

消費者行政に関する国の責務(消費者基本法第3条)

消費者基本法の基本理念(消費者の権利の尊重及びその自立の支援等)にのっとった消費者政策の推進

消費者庁 (消費者行政に係る基本的政策の企画・立案・推進及び権力的事務等)	国民生活センター (非権力的な実施事務)	消費者委員会 (諮問答申・監視業務)
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者利益の擁護等に関する基本的政策の企画・立案・推進</li> <li>消費者利益の擁護等に関する関係行政機関の事務調整</li> <li>所管法令に規定する消費者利益の擁護等に関すること 消費者安全法・消費生活用製品安全法・特定商取引法・景品表示法・JAS法等</li> <li>関連する総合的な調査・国際協力・研修</li> </ul> <p>等々</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民生活の改善に関する情報提供</li> <li>国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報提供</li> <li>重要消費者紛争の解決</li> <li>消費者に対する訴訟準備等の援助</li> <li>消費者紛争に関する苦情申出について、紛争解決にふさわしい手続の選択に資する情報の提供・あっせん</li> <li>地方公共団体等から提供された消費生活に関する情報の分析・公表及び関係行政機関に対する意見を付した通知</li> </ul> <p>等々</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者利益の擁護等に関する基本的政策等に関する重要事項等についての建議</li> <li>消費者利益の擁護等に関する基本的政策等に関する重要事項等についての諮問に応じた調査審議</li> <li>関係法令の規定により権限に属せられた事項</li> </ul> <p>等々</p>

- 公表・注意喚起(消費者庁)と情報提供(国民生活センター)に法制上の重複はない。
- 消費者庁が、注意喚起強化のために、国民生活センターに依頼できる事務を自ら実施すること自体は評価。
- しかし、消費者庁自身の業務における課題を考慮すると、注意喚起は国民生活センターを中心に実施させる適切な役割分担が必要。

消費者庁による公表・注意喚起

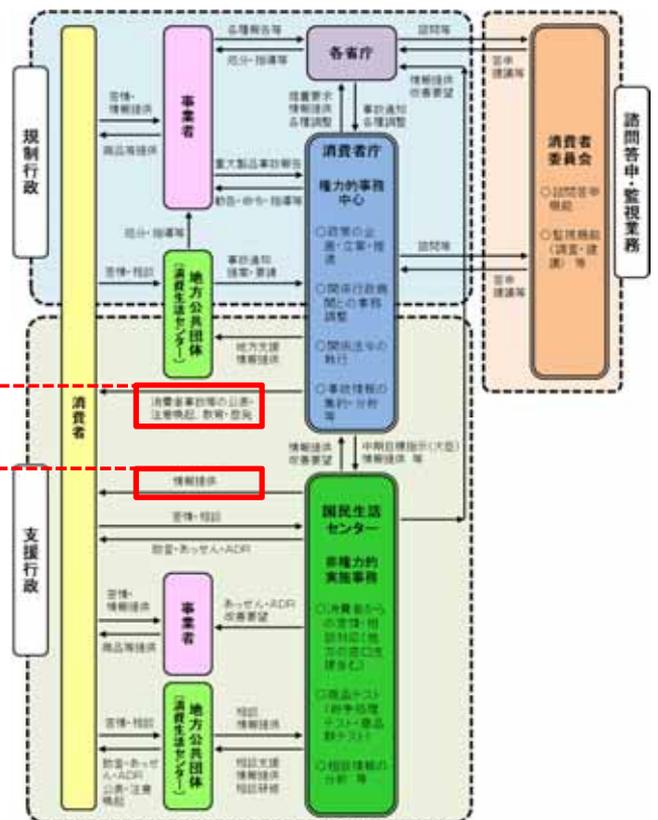
- 消費者事故等の情報の公表(注意喚起)(消費者安全法15)
- 重大製品事故に係る公表(消費生活用製品安全法36)
- 消費者事故等に関する情報の開示(消費者安全法4)

- 国民生活センターと比較した場合の時機の遅れ
- 注意喚起については、現行法制下でも、消費者庁は国民生活センターを通じて行うことができる(国民生活センター法44)

国民生活センターによる情報提供

- 国民生活の改善に関する情報提供(国民生活センター法10)
- 地方公共団体等から提供を受けた情報の分析に基づいた公表(国民生活センター法42)

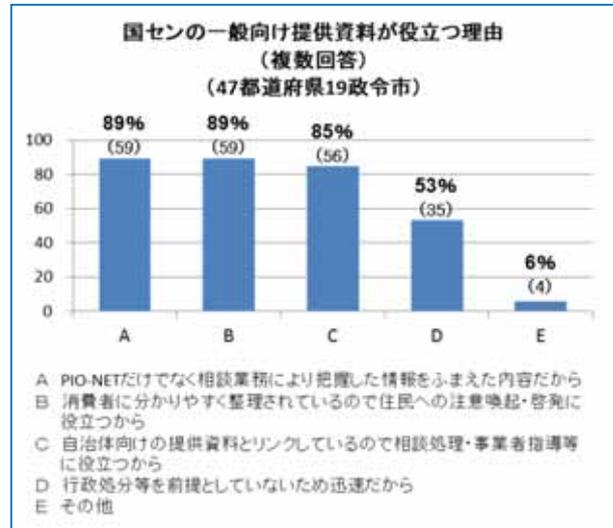
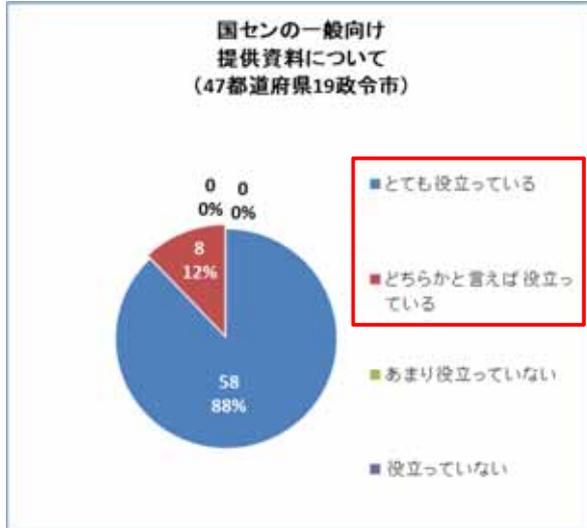
- 内容・迅速性について、地方公共団体から高い評価



「消費者行政体制の一層の強化に向けた検討報告」8ページ  
(図1)消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの各機能の整理

都道府県等実態調査より(1)

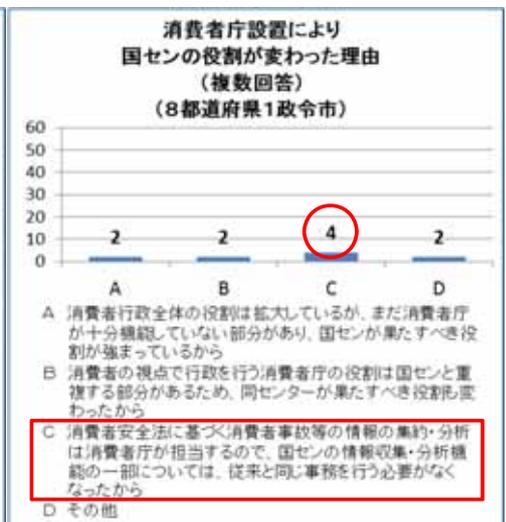
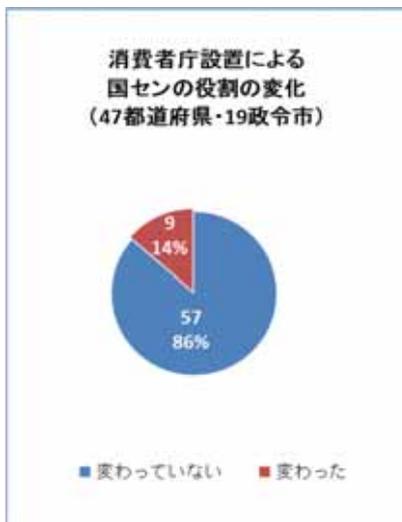
- すべての都道府県・政令指定都市が、国民生活センターの情報提供の内容を高く評価しており、迅速性を評価する意見も多くみられる。



\* 上記は、消費者委員会が平成23年2月から3月にかけて全国の47都道府県及び19政令指定都市に対して行った実態調査結果。

都道府県等実態調査より(2)

- 消費者庁及び国民生活センターによる支援を受ける側である地方公共団体(都道府県・政令指定都市)においては、両者間における機能上の重複をほとんど認めていない。



\* 上記は、消費者委員会が平成23年2月から3月にかけて全国の47都道府県及び19政令指定都市に対して行った実態調査結果。

## 3. 各機関が現在抱える課題と対応策について

### 3. 各機関が現在抱える課題と対応策について (1) 消費者庁

#### 消費者庁が抱える現在の課題と対応策等

主な業務・機能等	現在の課題	対応策等
基本的政策の企画・立案	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規立法や法改正等を行う必要性が高い課題が山積(設置法等の附帯決議の規定事項等)</li> <li>しかし、十分に手が回らず(例:食品表示の一元化・事故原因調査体制の再編等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各省庁からの立法実務経験者等を各課に配置する他、各省庁との合同研究会等を立ち上げ</li> <li>今後も人員増により、企画・立案機能を増強</li> </ul>
関係省庁間の各種調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政に関係する法令は、消費者庁と他省庁の共管又は他省庁の所管であることが少なくないため、常に、各省庁との綿密な連携・調整が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係各課室長や関係省庁担当課長等を集めた合同研究会や連絡会議を立ち上げ、緊密な連携を図っている(例:パワーウィンドによる狭込み事故に関する検討会・インターネット消費者取引研究会等)</li> </ul>
所管法令の法執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定商取引法・景品表示法違反に起因するとみられる事件が全国で多発しており、執行機能を格段に強化する必要(例:マルチ商法・投資関連商品等に係るトラブル)</li> <li>食品表示の適正化という観点からは、食品関係法令についても引き続き執行機能を強化する必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経済産業省・公正取引委員会・農林水産省等からの出向者を中心に執行部署を構成し、厳正な執行体制整備のために増員を図る</li> </ul>
消費者事故等の情報集約・分析・注意喚起・措置命令等	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活用製品の重大事故の報告制度の周知をより徹底する必要</li> <li>重大事故等の情報の分析・提供の在り方について抜本的な改善が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「事故情報分析タスクフォース」等による検討を重ね、対応を強化</li> <li>消費者安全専門調査会(消費者委員会の下部組織)においても、製品事故に係る公表の在り方等について、平成23年夏までに対応策をまとめる予定</li> </ul>

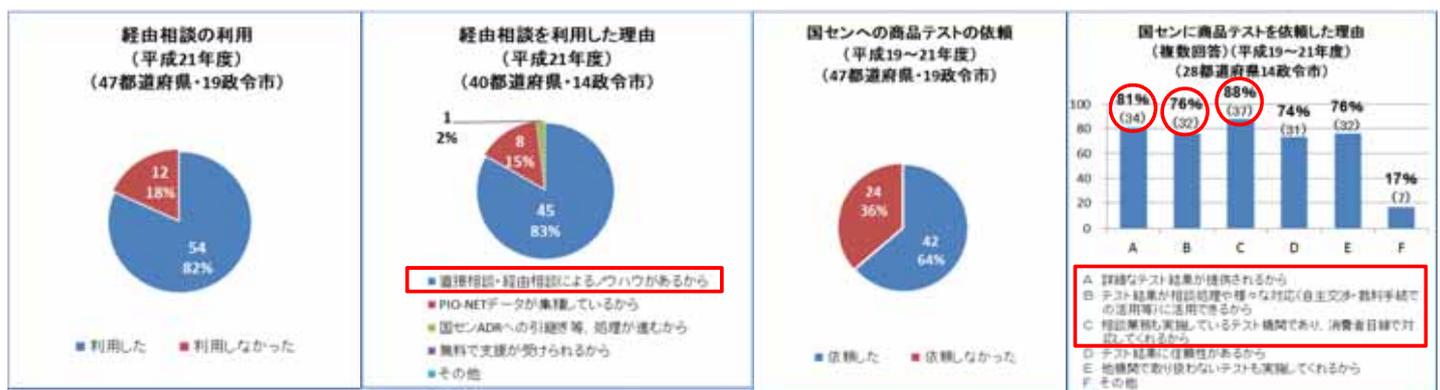
国民生活センターが抱える現在の課題と対応策等

主な業務・機能等	現在の課題	対応策等
支援相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民生活センターの経由相談に対する地方公共団体からのニーズは非常に高く、消費者被害の悪質化・複雑化等を踏まえると支援相談機能を強化する必要</li> <li>地方の相談支援にあたり、国民生活センターが消費者から直接相談を受ける事務を行う必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者ホットラインが地方公共団体の相談窓口につながらない場合(例:話し中等)に、国民生活センターが当該相談を受けることにより、引き続き、相談対応に係るノウハウの蓄積を図る(予定)</li> </ul>
商品テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民生活センターに対する商品テスト(紛争解決のためのテスト)には、地方公共団体から一定のニーズがあるが、受入態勢不足等の理由で断っていたケースが少なくない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方公共団体からの商品テスト(紛争解決のためのテスト)の依頼に対し、原則すべて対応できるよう受入態勢強化や運用改善を図る</li> <li>NITE(*1)・FAMIC(*2)等の原因究明機関との関係について、機能の違いを踏まえつつ、連携を強化</li> </ul>

\*1 NITE : 独立行政法人製品評価技術基盤機構  
\*2 FAMIC : 独立行政法人農林水産消費安全技術センター

都道府県等実態調査より(3)

- 都道府県・政令指定都市における、国民生活センターの経由相談(助言・共同処理・移送(あっせん))に対するニーズは非常に高く、特にその相談対応ノウハウに期待する意見が多い。
- また、国民生活センターの商品テスト(紛争解決のためのテスト)については、「相談業務も実施しているテスト機関であること」、「詳細なテスト結果が提供されること」、「テスト結果が相談処理や様々な対応(裁判手続含む)に活用できること」等を理由としたニーズがある。



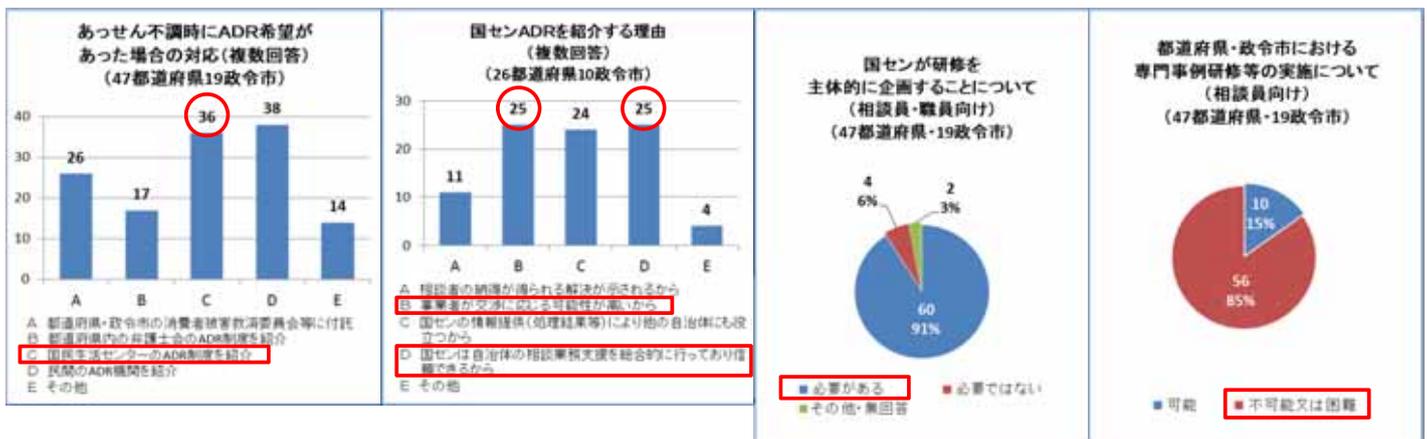
\* 上記は、消費者委員会が平成23年2月から3月にかけて全国の47都道府県及び19政令指定都市に対して行った実態調査結果。

国民生活センターが抱える現状の課題と対応策等

主な業務・機能等	現在の課題	対応策等
ADR	<ul style="list-style-type: none"> <li>都道府県等の苦情処理委員会等の紛争処理解決機関の活動は低調</li> <li>平成21年度以降、国民生活センターのADRが開始し、先進事例の蓄積機能を担っており、今後もその機能強化が必要</li> <li>地方公共団体においても、消費者がADRによる解決を望んだ場合に、民間ADRと並んで国民生活センターのADRを紹介するケースが少なくない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>紛争解決機能・結果概要公表による地方支援機能を引き続き果たす</li> <li>なお、先進事例の蓄積機能(紛争解決指針の全国への提示)の強化の観点から、対象事案を各地方公共団体の相談を経由してきた申請事案に限る等の運用改善が望ましい</li> </ul> <p>なお、国民生活センターのADRを、各都道府県の弁護士会等に移管した場合、先進事例の蓄積機能(紛争解決指針の全国への提示)が十分に果たせるかどうか懸念</p>
情報収集・分析・提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>各地の消費生活センター等に寄せられた消費者の相談情報を集積したPIO - NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)について、「政策企画・立案や法執行での活用」、「入力負担軽減等のためのシステム抜本改善」等が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法執行等への活用も視野に入れ、相談の多い事業者情報等を消費者庁・地方公共団体等に通知できるようなシステムを開発(PIO - Alert)</li> </ul> <p>タスクフォース中間整理(23.5.13)でも、今後の課題としてPIO - NETの刷新(入力負担軽減・情報分析機能向上)が挙げられている</p>
相談員等の職員研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民生活センターの相談員等研修に対する地方公共団体のニーズは非常に高い</li> <li>各地で消費生活センター等が新・増設され、相談員も増加していることを踏まえると、研修体制を一層強化する必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方消費者行政活性化基金を背景として、地方での研修実施を増やしているほか、「巡回相談員制度」を導入する等、きめ細かな対応を実施</li> </ul> <p>なお、地方公共団体において、専門事例講座等の研修を自ら実施することは困難な状況にある</p>

都道府県等実態調査より(4)

- 都道府県・政令指定都市において、あっせん不調時に消費者からADRの希望があった場合、民間ADR機関と並んで、「事業者が交渉に応じる可能性が高い」、「自治体の相談業務支援を総合的に行っており信頼できる」等を理由として、国民生活センターのADRを紹介するという回答も多い。
- また、相談員等の研修について、「国民生活センターが引き続き主体的に企画する必要がある」、「専門事例研修等の実施を都道府県・政令指定都市自らが行うことは困難」との回答が多い。



\* 上記は、消費者委員会が平成23年2月から3月にかけて全国の47都道府県及び19政令指定都市に対して行った実態調査結果。

消費者委員会が抱える現在の課題と対応策等

主な業務・機能等	現在の課題	対応策等
<p><b>監視機能・ 諮問答申機能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ これまで、自動車リコール制度に関する建議等、各種建議を行ったほか、未公開株等の投資詐欺被害対策等についても提言を実施し、関係省庁では、一定の対応を実施</li> <li>➢ 上記のほかにも掘り下げるべき課題は山積しているが、必ずしも迅速に対応できておらず、監視機能の向上・事務処理の迅速化が今後の課題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 国民生活センター・地方公共団体が発信している情報を活用する等、課題の発掘・掘り下げ等を行うなどにより、機能強化を図る</li> <li>➢ なお、現状においては、諮問・答申機能と監視機能(調査・審議・建議等)の双方を有しているが、監視機能の重要性が高まっていることを踏まえて、消費者委員会の機能・事務の在り方について改めて検討する必要</li> </ul>

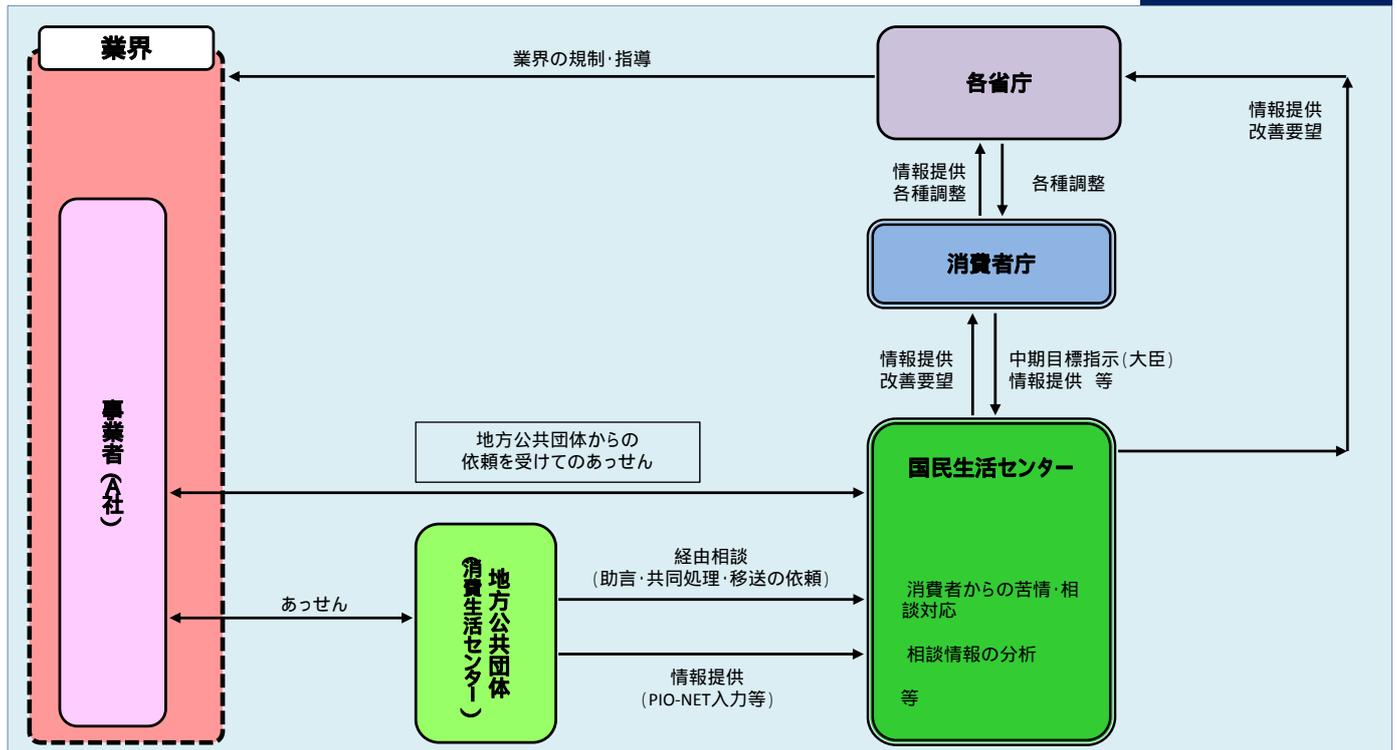
**4. 各機関の組織の在り方についての考え方**  
- 消費者庁と国民生活センターの一元化について -

#### 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(1) ~一元化について

平成23年6月10日  
消費者委員会

消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
「あっせん」と「各省庁との調整」との関係

現状の姿



The Consumer Commission

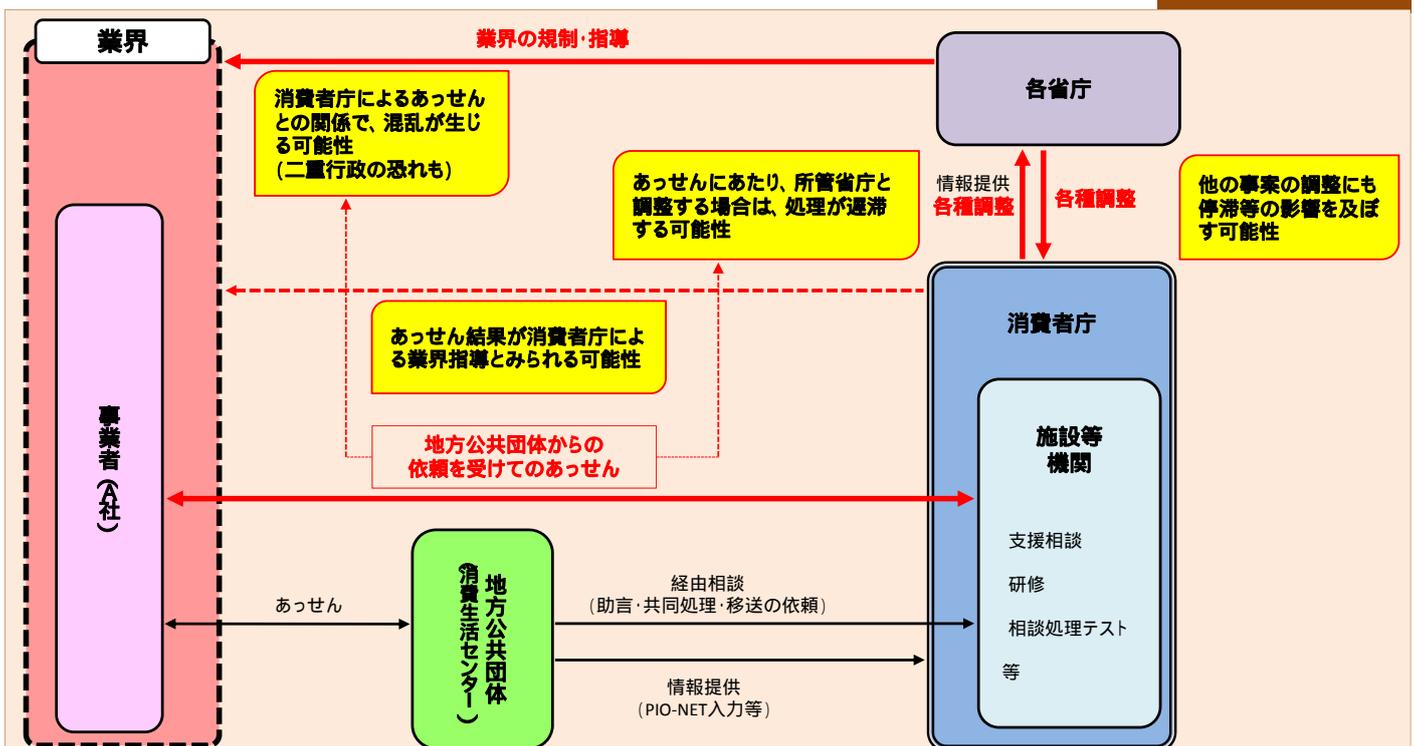
18

#### 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(2) ~一元化について

平成23年6月10日  
消費者委員会

消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
「あっせん」と「各省庁との調整」との関係

一元化した場合

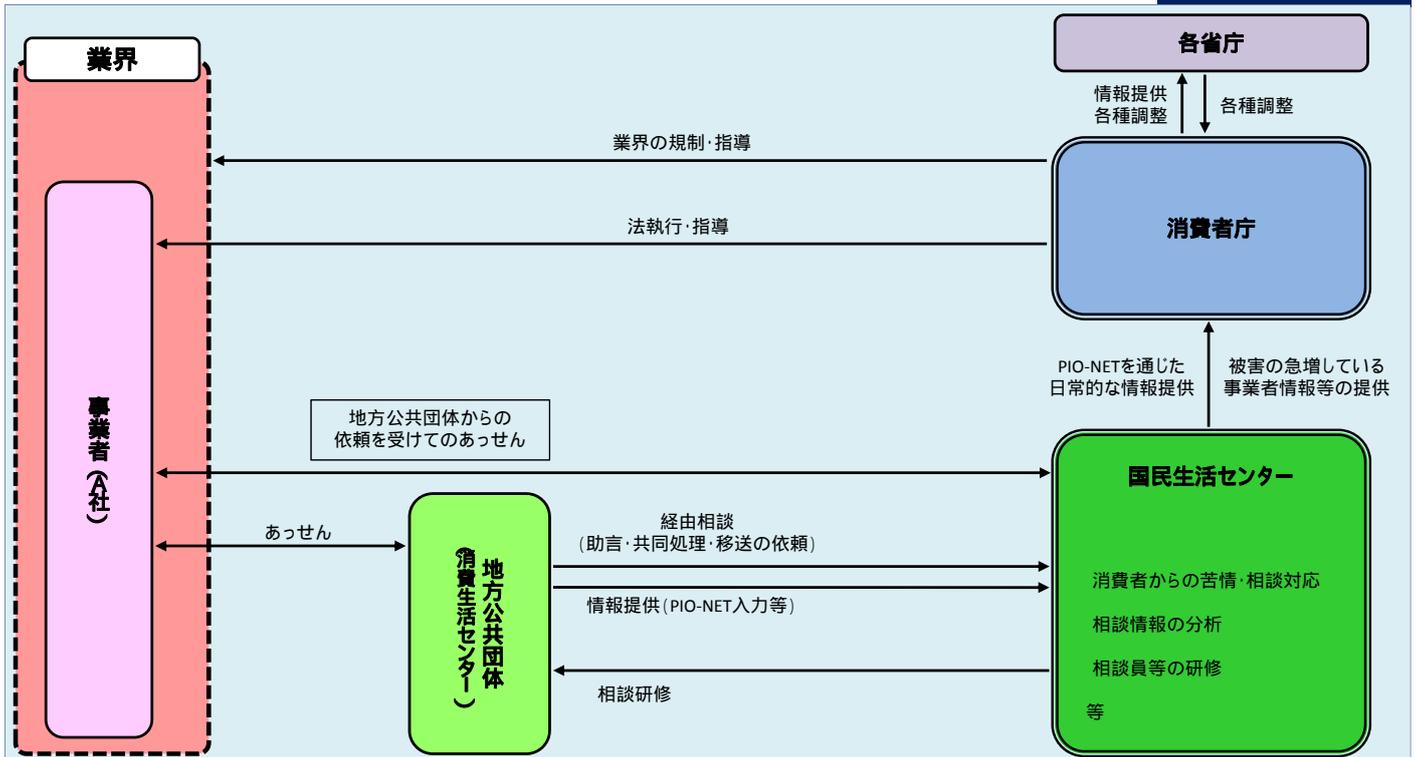


The Consumer Commission

19

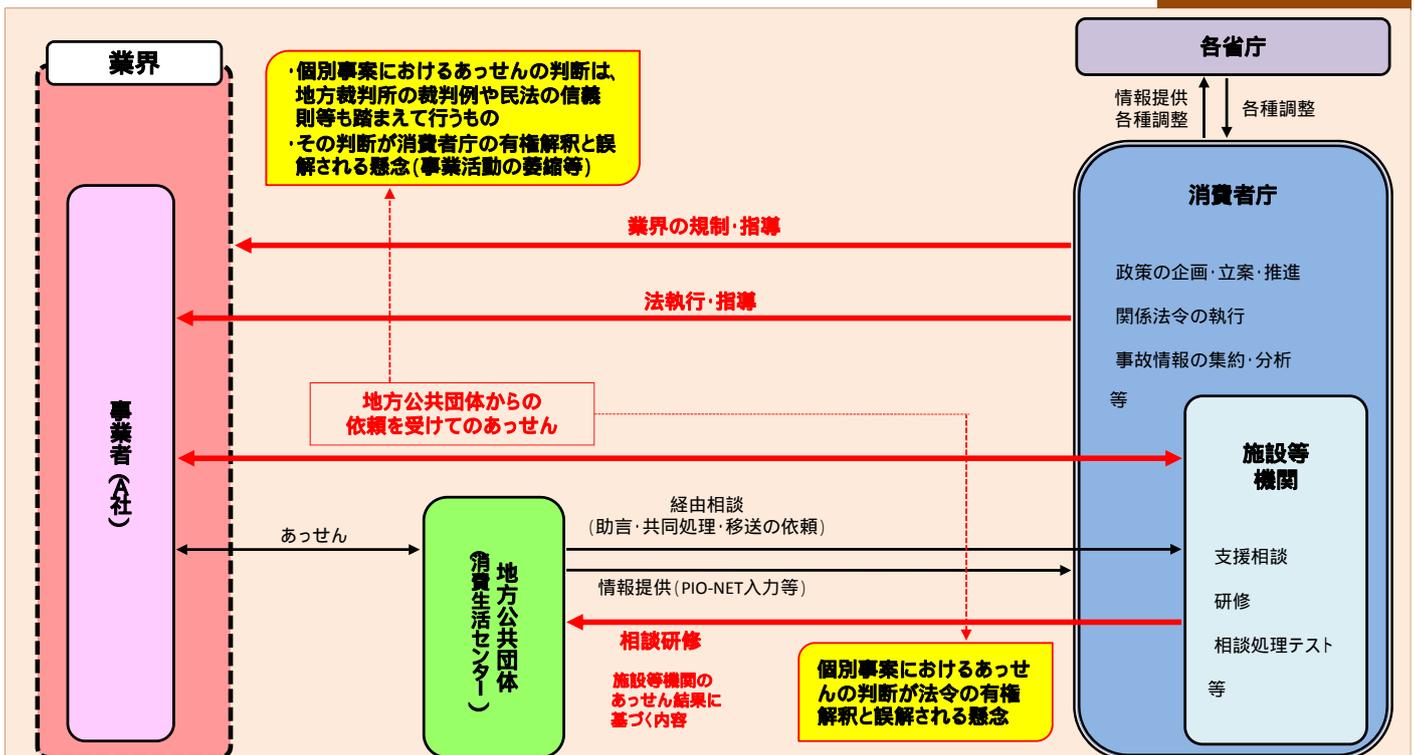
消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
「あっせん」と「消費者庁の法執行」との関係

現状の姿



消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
「あっせん」と「消費者庁の法執行」との関係

一元化した場合

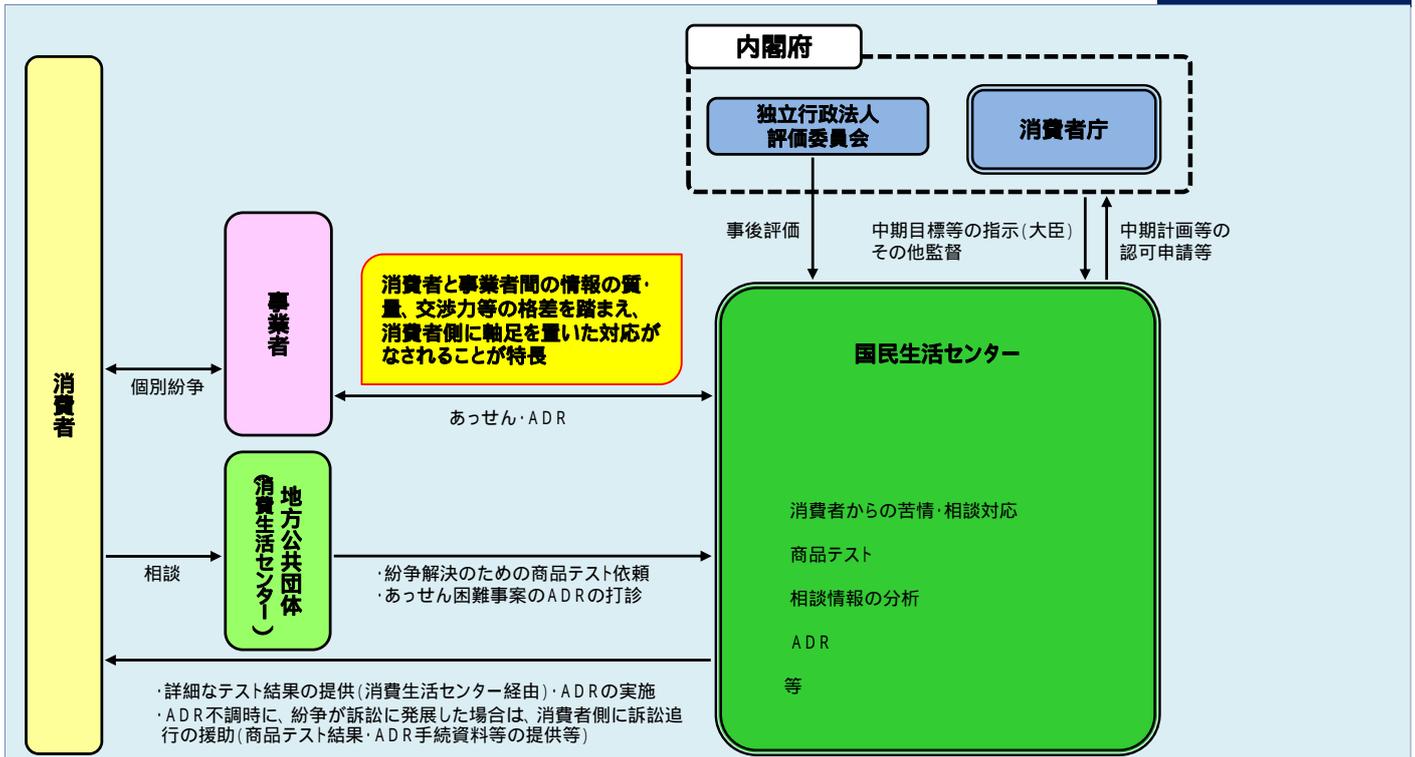


#### 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(5) ~一元化について

平成23年6月10日  
消費者委員会

消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
「あっせん」・「ADR」・「商品テスト(苦情処理テスト)」

現状の姿



The Consumer Commission

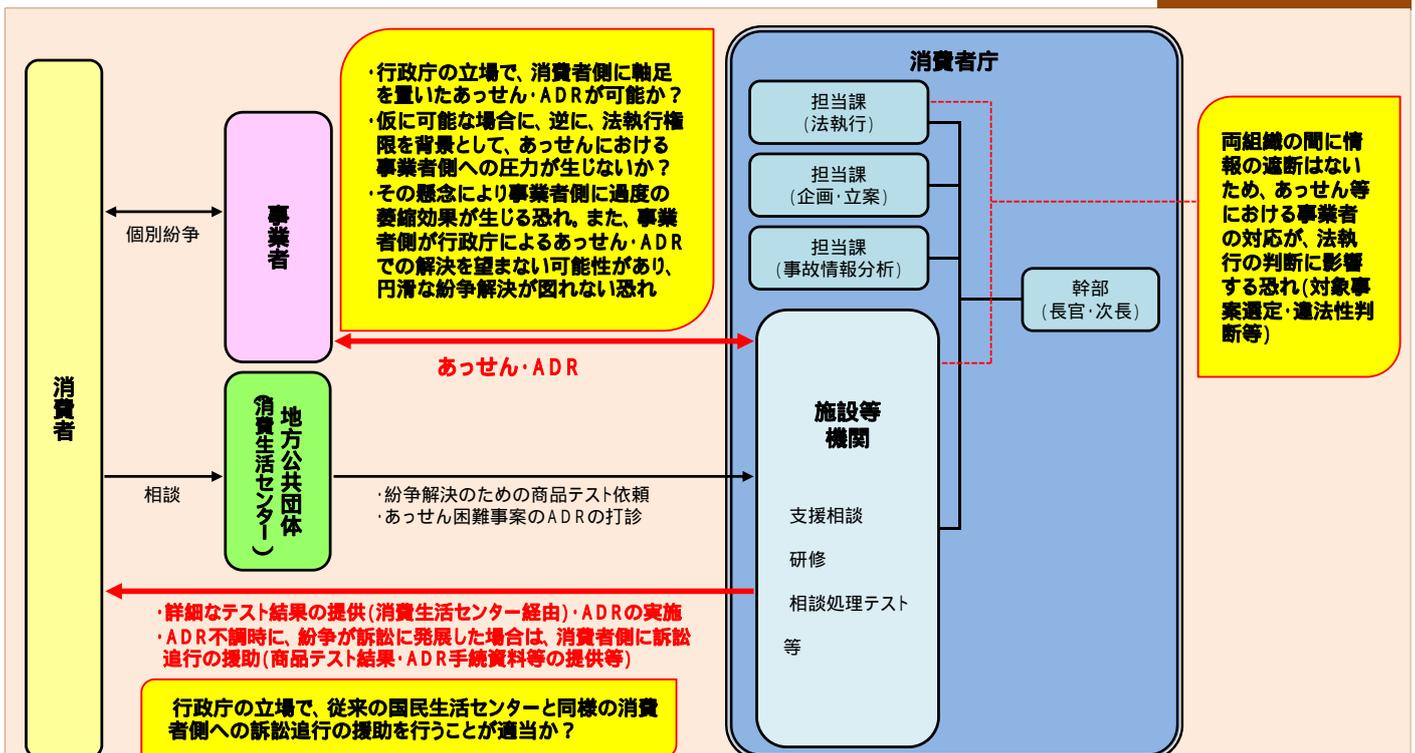
22

#### 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(6) ~一元化について

平成23年6月10日  
消費者委員会

消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
「あっせん」・「ADR」・「商品テスト(苦情処理テスト)」

一元化した場合

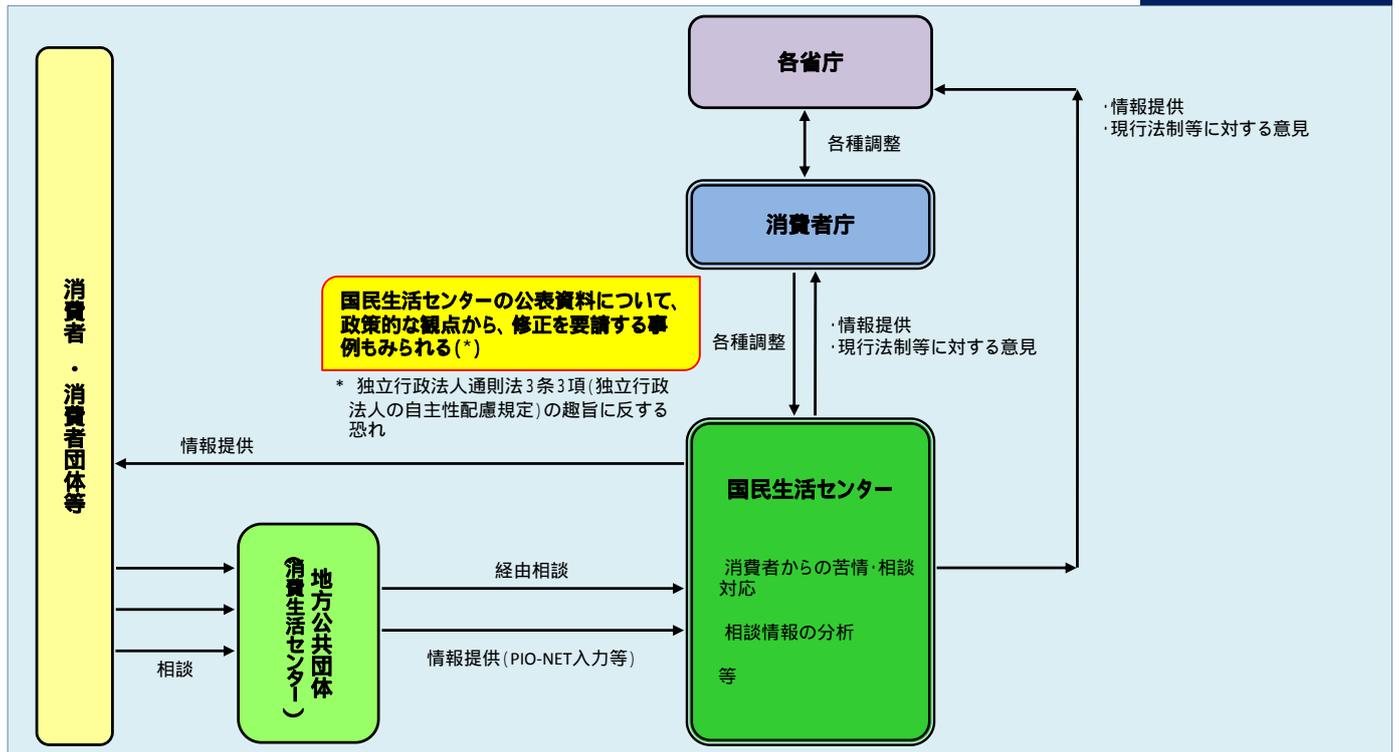


The Consumer Commission

23

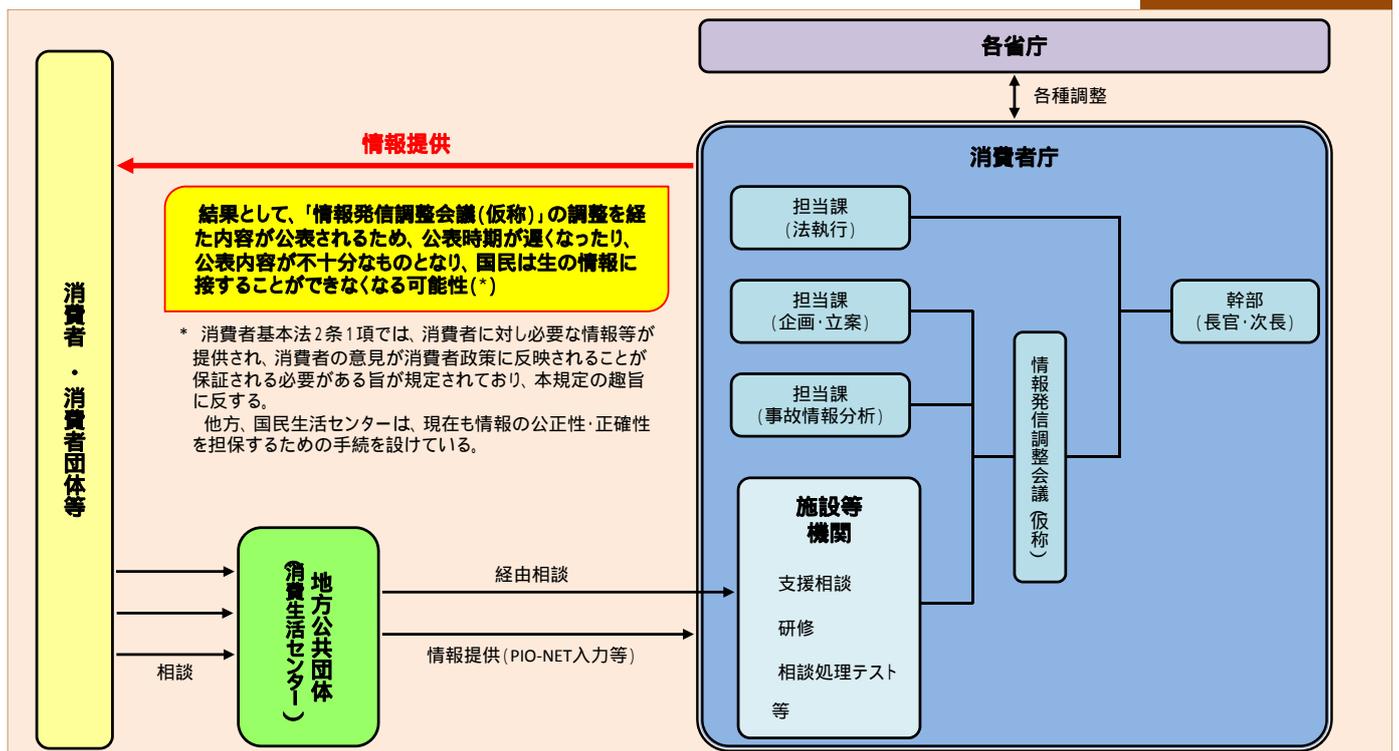
消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
情報発信

現状の姿



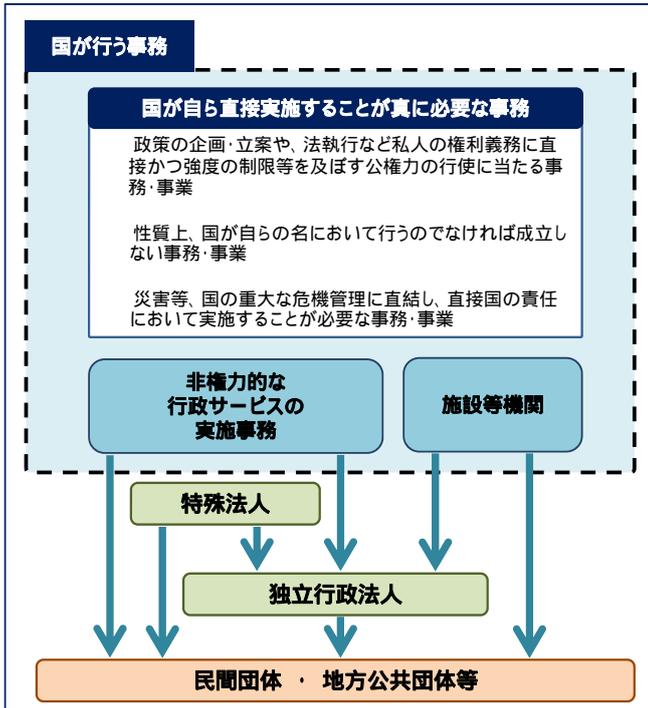
消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
情報発信

一元化した場合



消費者庁・国民生活センターを一元化した場合  
これまでの行政改革との整合性

これまでの行政改革の流れ



消費者庁の事務

- ・政策の企画・立案、各省庁との調整、法執行(左記 に該当)
- ・消費者事故情報の一元的収集・公表・注意喚起(左記 に該当)

まさに、国自ら直接実施することが真に必要な事務と言える

国民生活センターの事務

- ・支援相談、商品テスト、ADR、情報提供、研修、広報等(いずれも左記「非権力的な行政サービスの実施事務」に該当)

> これらの事務を消費者庁が取り込むことは、形としては、これまでの行政改革の流れとは逆の方向であり、効率性を高めるためには統合した方が合理的である旨の論証が必要である。

> また、「国が自ら直接実施することが真に必要な」とまでは言えないこれらの事務を、あえて消費者庁の事務として取り込んだ場合、他の政策課題との関係や、厳しい財政状況の中で、予算配分の総枠の中で優先順位を付けられ、当該事務が削減される恐れもある。

5. 国民生活センターの運営方法の見直し等 / 今後の検討の進め方

検討の方向性

- > 消費者庁と国民生活センターの一元化についての懸念に関して、さらに慎重な検討を深めるとともに、国民生活センターについては、経済性、効率性のみならず有効性の観点からも、専門性・客観性・信頼性を備えた検証を十分に実施すべき。
- > また、消費者庁と国民生活センターの両組織は、より一層の「緊密な連携」を図る等の見直しを図るべき。

消費者庁

- > プロパー職員(新卒・中途採用等)の積極的な採用による知見・ノウハウの育成、体制強化

より一層の緊密な連携

- > 消費者安全法14条1項、15条2項の規定に基づく国民生活センターの商品検査技術・情報発信のノウハウのさらなる活用、各規定を発動する場合の基準策定
- > 消費者啓発・広報の分野の事務の実施部分について、国民生活センターへの委託を検討
- > 双方の人事交流の活発化 等

国民生活センター

- > 意思決定過程の透明化(専決処理権限の見直しによる役員会の権限明確化・役員会の議事概要の公表等)
- > より多様かつ専門的な経験・知見に基づいた運営(理事の選任要件の明確化等)
- > 外部有識者による運営チェック体制の強化(特別顧問会議等の権限の明確化・見直し等)
- > 消費者委員会との関係についても見直し