

# 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

# はじめに(検討課題・背景)

## 1. 本検討の進め方

## ■ はじめに(1) ～検討課題・検討の背景

### 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？

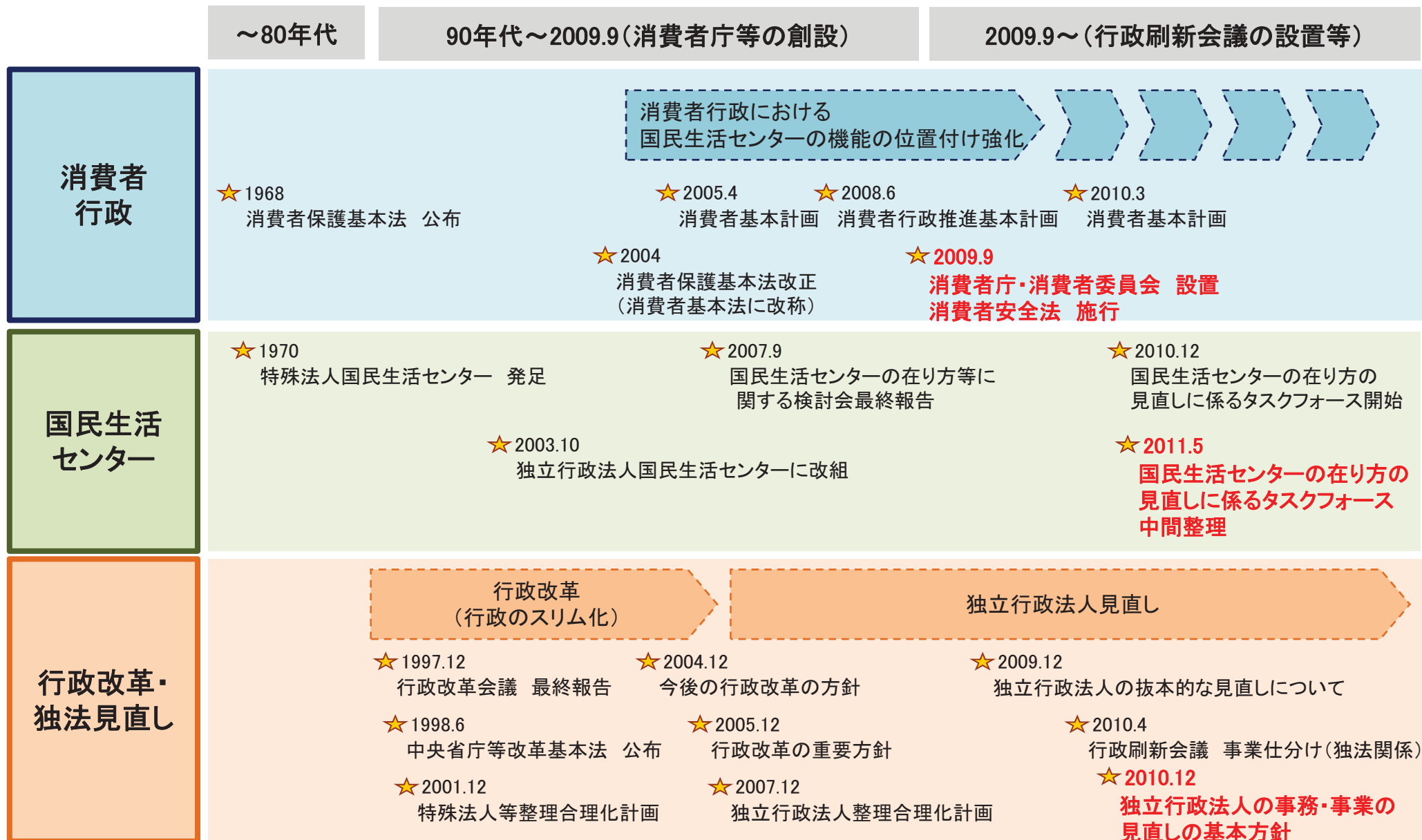


### 検討の背景

- ・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

平成23年6月10日  
消費者委員会



## 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

## ■ 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(1)

### 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)

- 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
  - 消費者利益の擁護等に関する関係行政機関の事務調整
  - 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
  - 関連する総合的な調査・国際協力・研修
- 等々

#### 国民生活センター

(非権力的な実施事務)

- 国民生活の改善に関する情報提供
- 国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報提供
- 重要消費者紛争の解決
- 消費者に対する訴訟準備等の援助
- 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
- 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

等々

#### 消費者委員会

(諮問答申・監視業務)

- 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
- 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
- 関係法令の規定により権限に属せられた事項

等々

## 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(2)

- 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

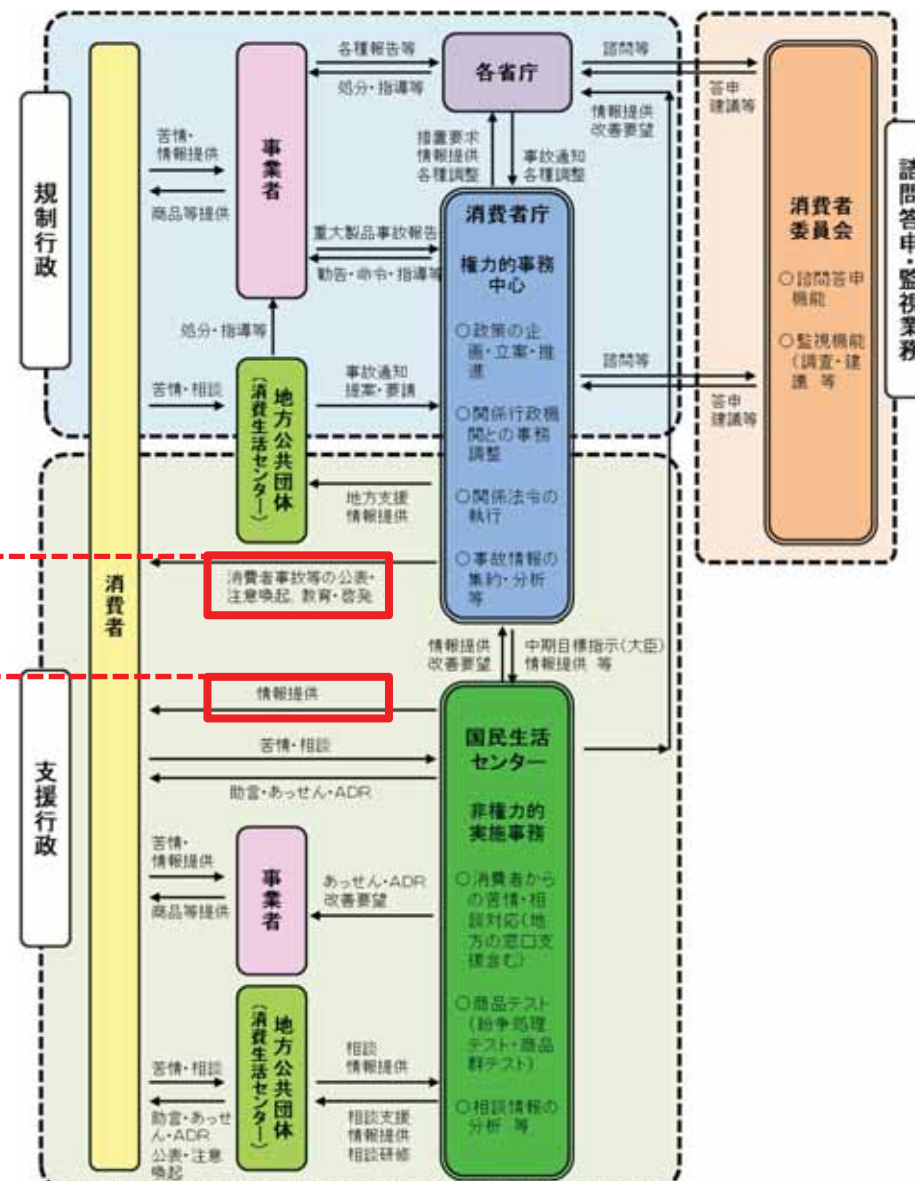
- ・消費者事故等の情報の公表(注意喚起)(消費者安全法15①)
- ・重大製品事故に係る公表(消費生活用製品安全法36)
- ・消費者事故等に関する情報の開示(消費者安全法4③)

- 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44①)

### 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10①)
- ・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42②)

- 内容・迅速性について、地方公共団体から高い評価



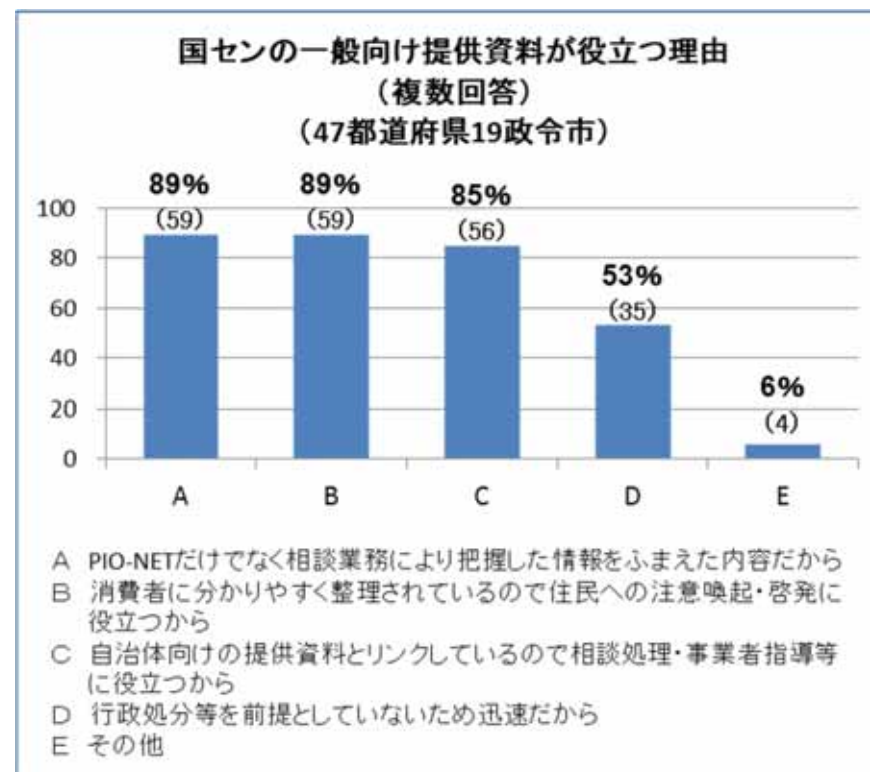
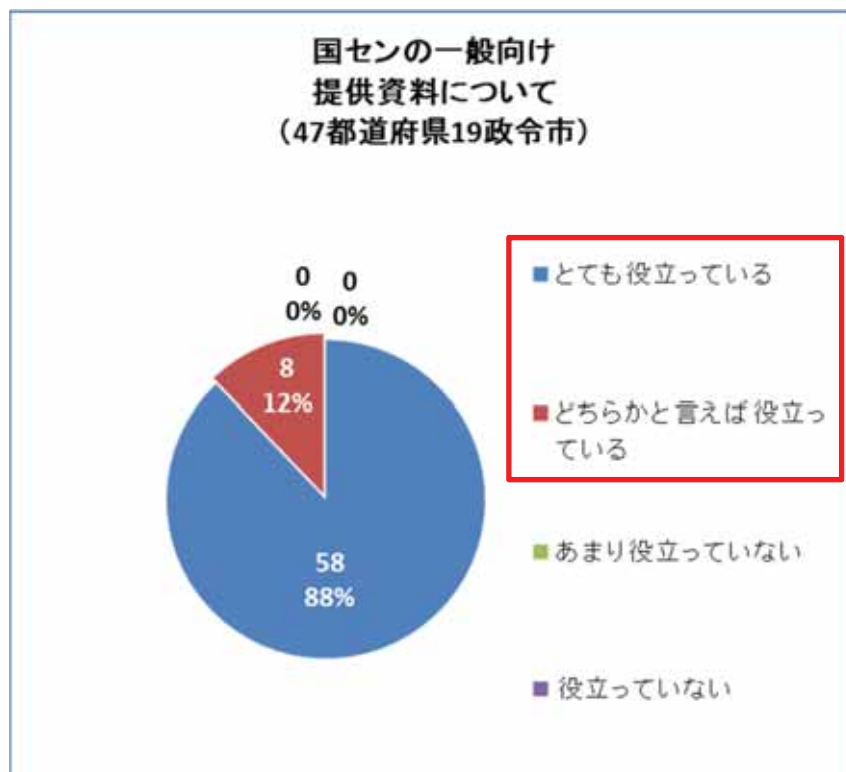
※「消費者行政体制の一層の強化に向けた検討報告」8ページ  
(図1)消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの各機能の整理



## ■ 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(3)

### 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。

## 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(4)

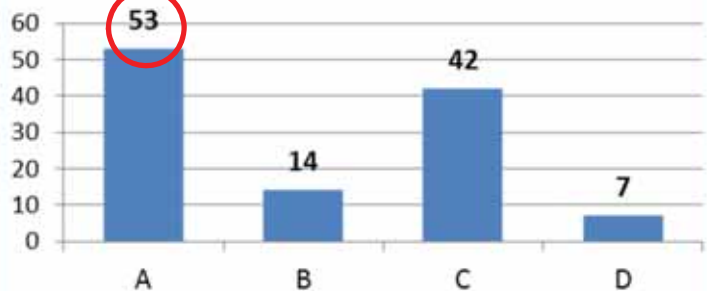
### 都道府県等実態調査より(2)

- 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。

消費者庁設置による  
国センの役割の変化  
(47都道府県・19政令市)

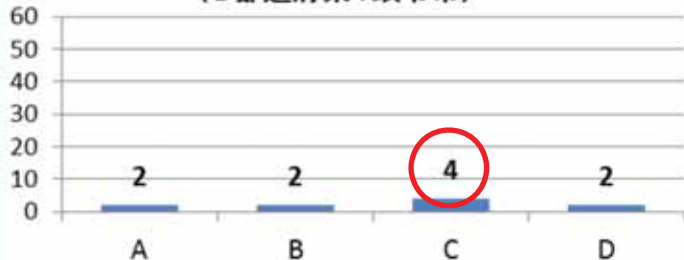


消費者庁設置により  
国センの役割が変わっていない理由  
(複数回答)  
(39都道府県18政令市)



- A 消費者庁は政策の企画立案・法執行等を担当し、国センは相談員支援・迅速な広報活動等ソフト面に特化した実施機関であり、役割は重複しないから
- B 消費者庁の事故情報等の収集・分析機能は国センと重複しないよう工夫されているから
- C 消費者庁は国センの機能を担うには十分な体制ではないため、国センは従来と同様の機能を果たす必要があるから
- D その他

消費者庁設置により  
国センの役割が変わった理由  
(複数回答)  
(8都道府県1政令市)



- A 消費者行政全体の役割は拡大しているが、まだ消費者庁が十分機能していない部分があり、国センが果たすべき役割が強まっているから
- B 消費者の視点で行政を行う消費者庁の役割は国センと重複する部分があるため、同センターが果たすべき役割も変わったから
- C 消費者安全法に基づく消費者事故等の情報の集約・分析は消費者庁が担当するので、国センの情報収集・分析機能の一部については、従来と同じ事務を行う必要がなくなったから
- D その他

\* 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
<p>①基本的政策の企画・立案</p>	<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>
<p>②関係省庁間の各種調整</p>	<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挟み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>
<p>③所管法令の法執行</p>	<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>
<p>④消費者事故等の情報集約・分析・注意喚起・措置命令等</p>	<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> </ul> <p>※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</p>

● 国民生活センターが抱える現在の課題と対応策等① ●

主な業務・機能等	現在の課題	対応策等
① 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>
② 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>

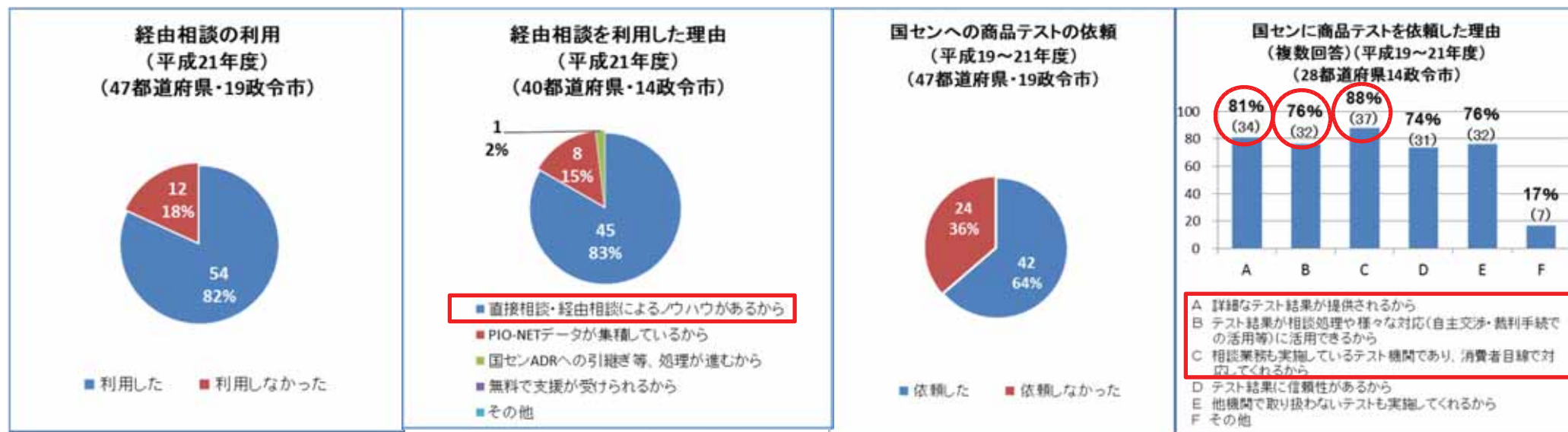
\*1 NITE : 独立行政法人製品評価技術基盤機構

\*2 FAMIC : 独立行政法人 農林水産消費安全技術センター

### 3. 各機関が現在抱える課題と対応策について (2) 国民生活センター②

#### 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」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。



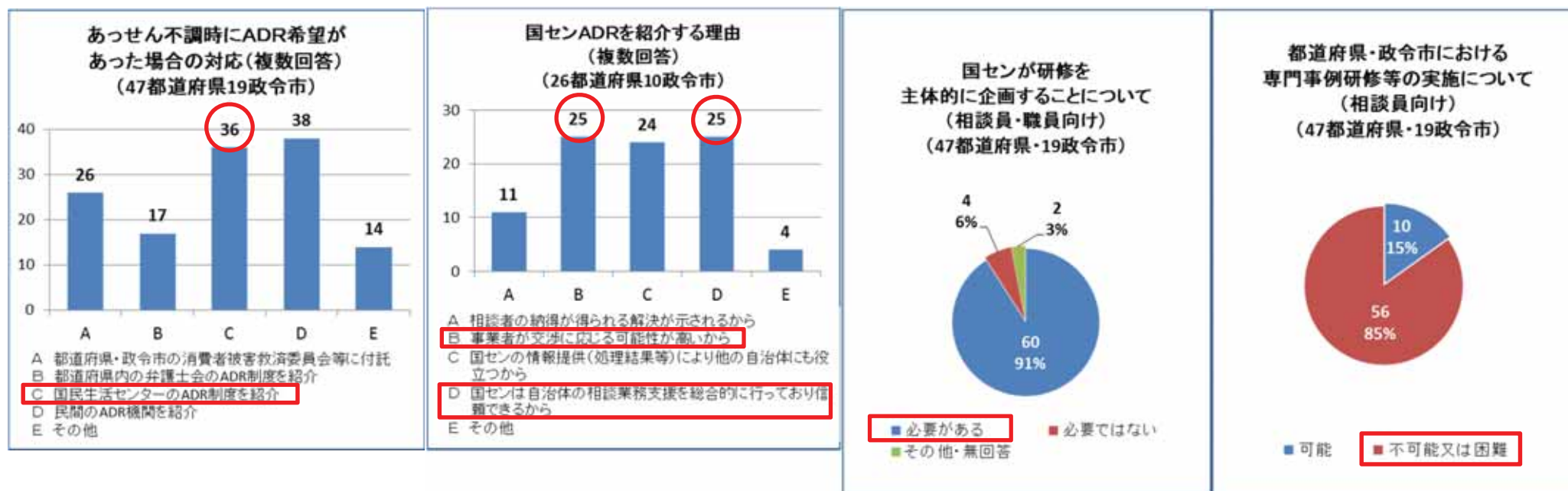
● 国民生活センターが抱える現状の課題と対応策等② ●

主な業務・機能等	現在の課題	対応策等
③ADR	<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>
④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>
⑤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>

### 3. 各機関が現在抱える課題と対応策について (2) 国民生活センター④

#### 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。



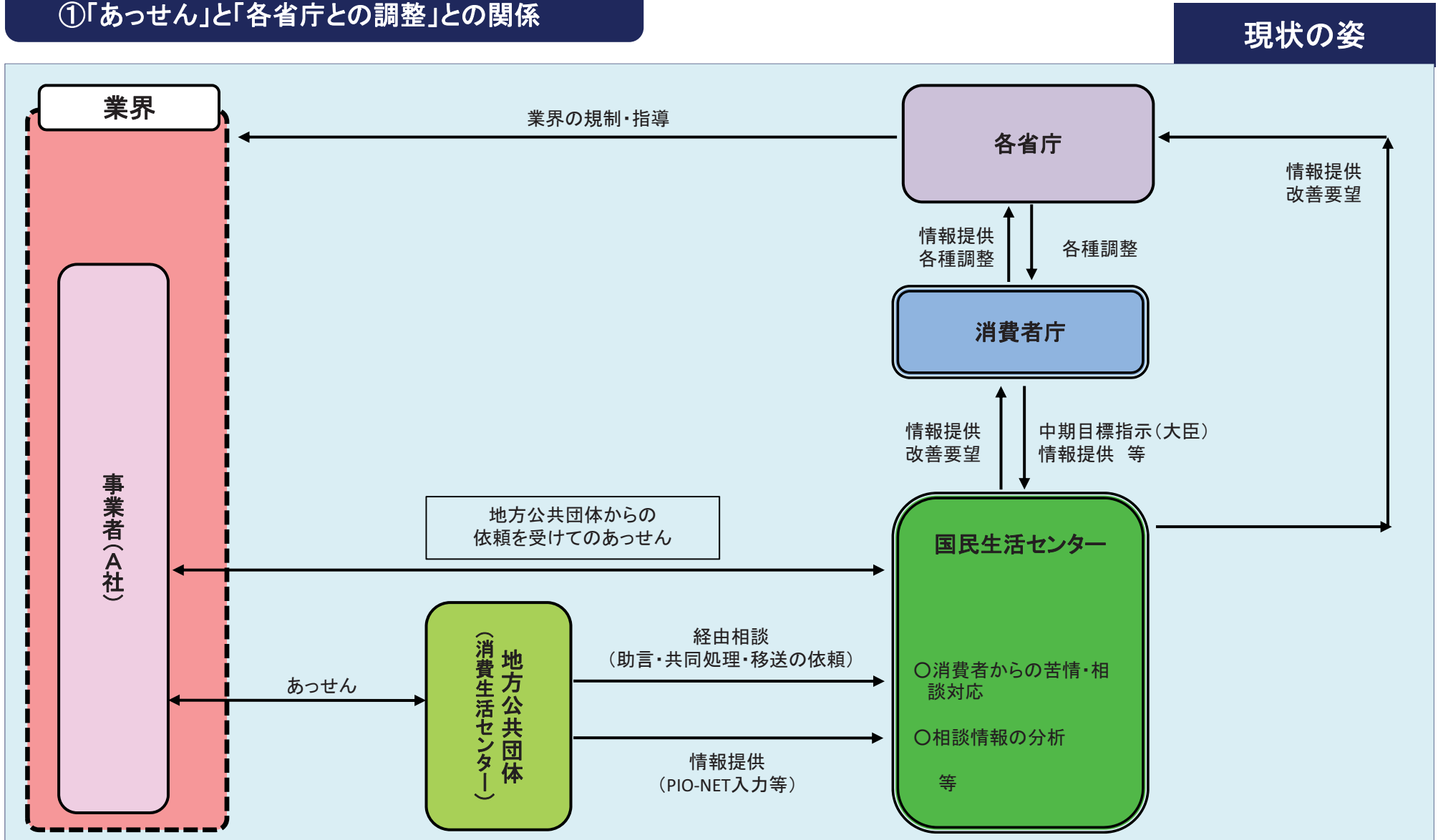
●消費者委員会が抱える現在の課題と対応策等●

主な業務・機能等	現在の課題	対応策等
監視機能・ 諮問答申機能	<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①

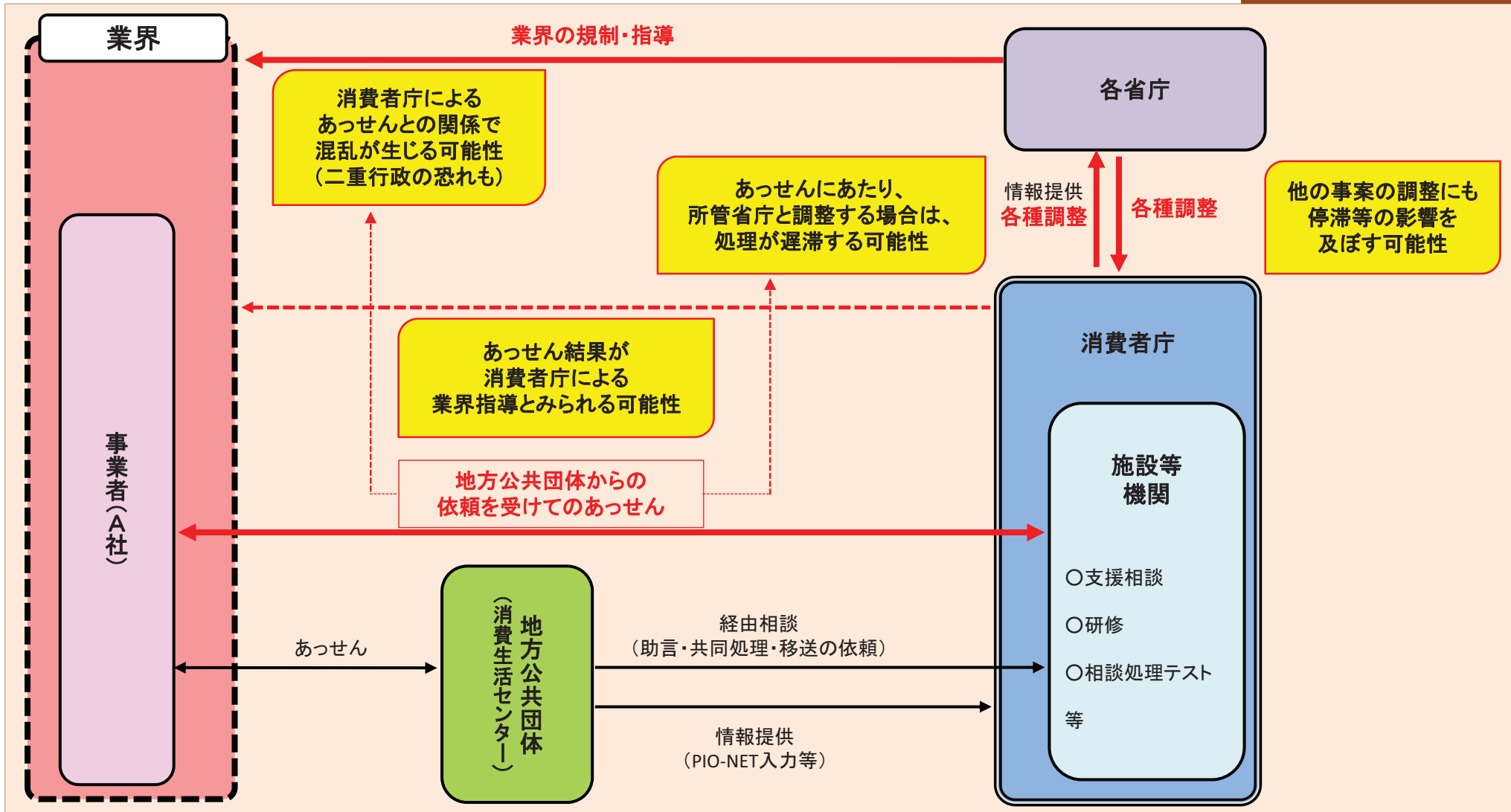
- 消費者庁・国民生活センターを一元化した場合●  
①「あっせん」と「各省庁との調整」との関係



# 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①

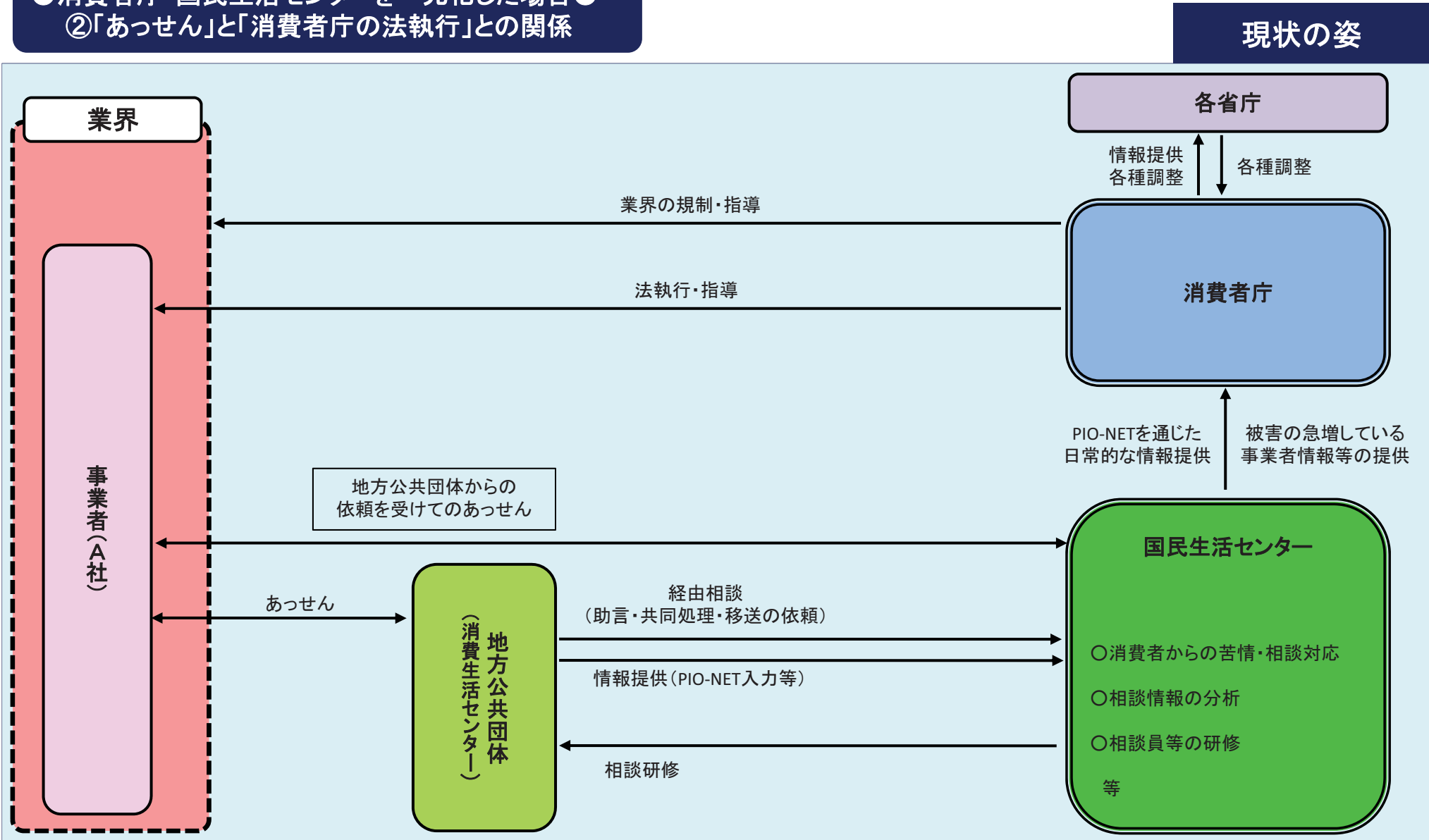
## ●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合 ①「あっせん」と「各省庁との調整」との関係

一元化した場合



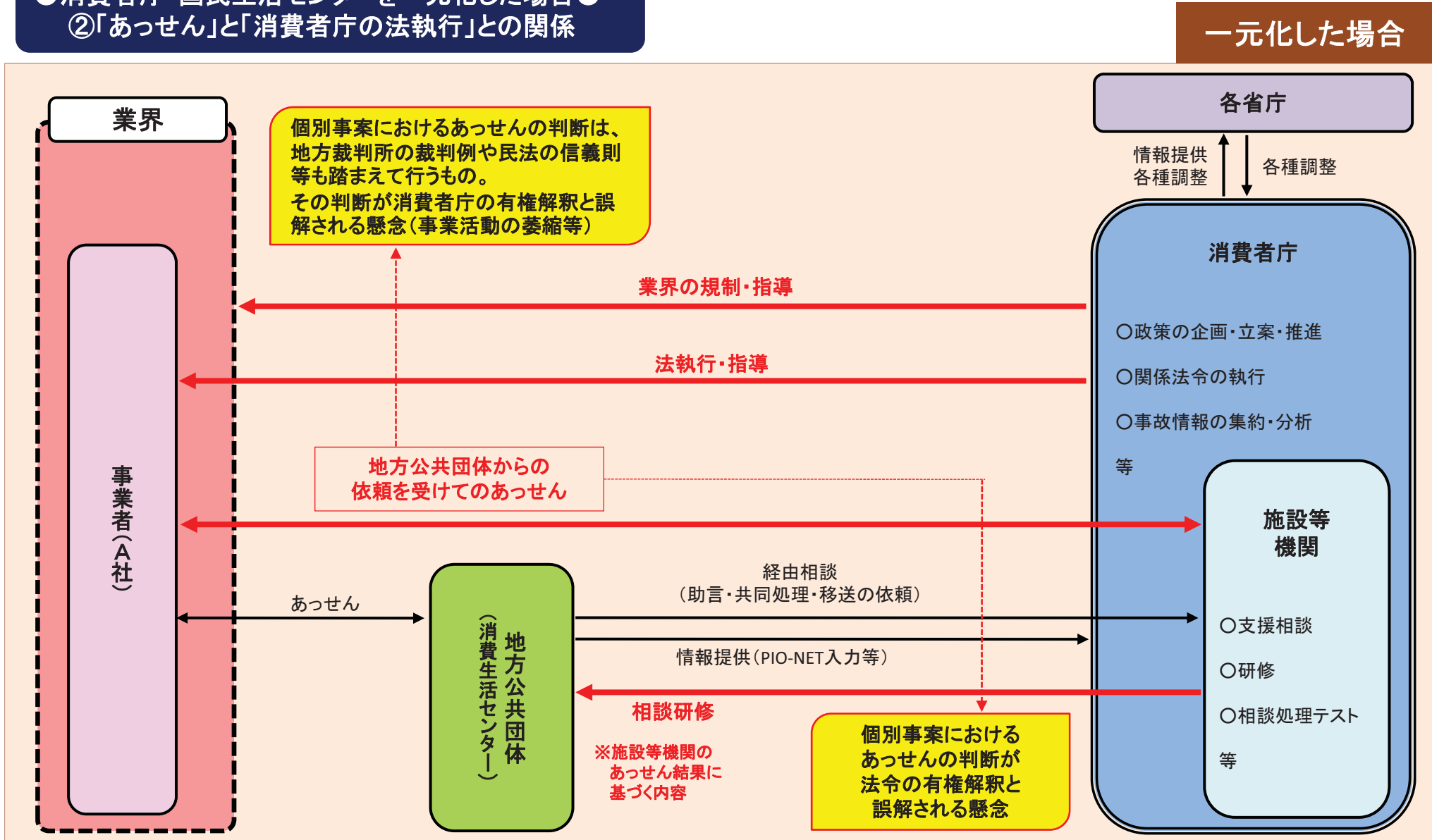
# 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(3) ~一元化について②

## ●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合 ②「あっせん」と「消費者庁の法執行」との関係



# 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(4) ~一元化について②

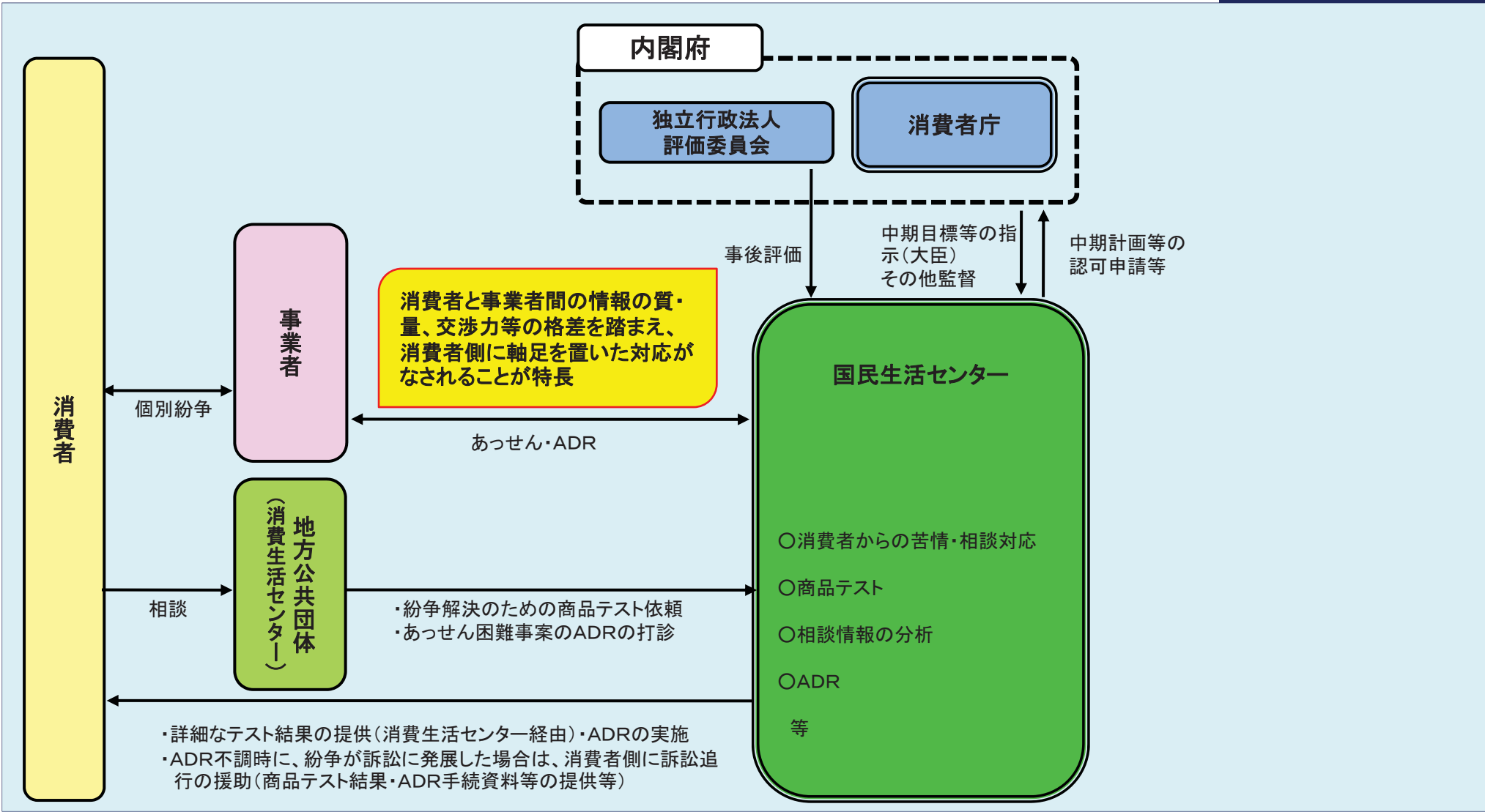
## ●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合 ②「あっせん」と「消費者庁の法執行」との関係



# 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③

●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合●  
③「あっせん」・「ADR」・「商品テスト(苦情処理テスト)」

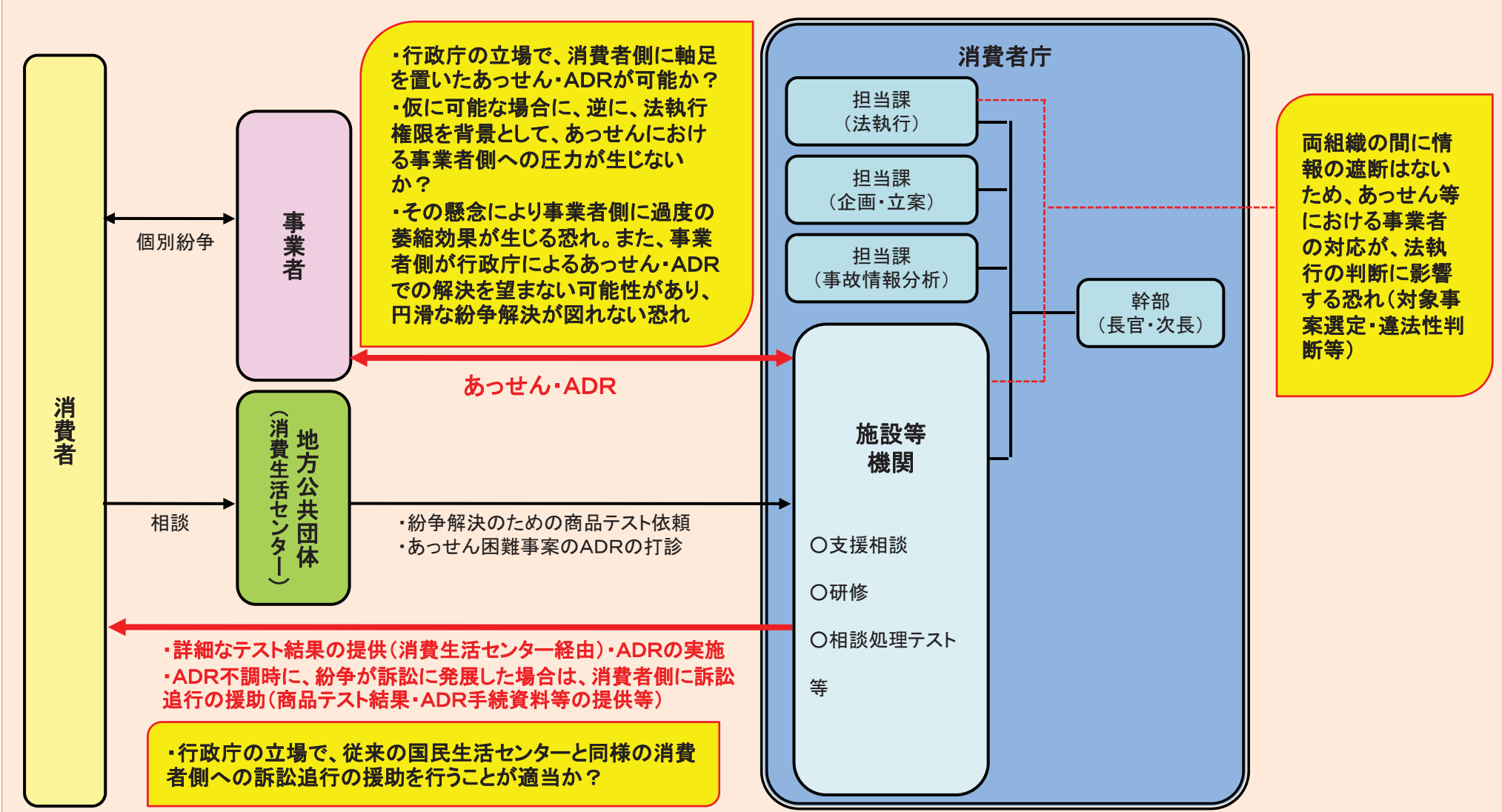
現状の姿



# 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③

## ●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合● ③「あっせん」・「ADR」・「商品テスト(苦情処理テスト)」

### 一元化した場合

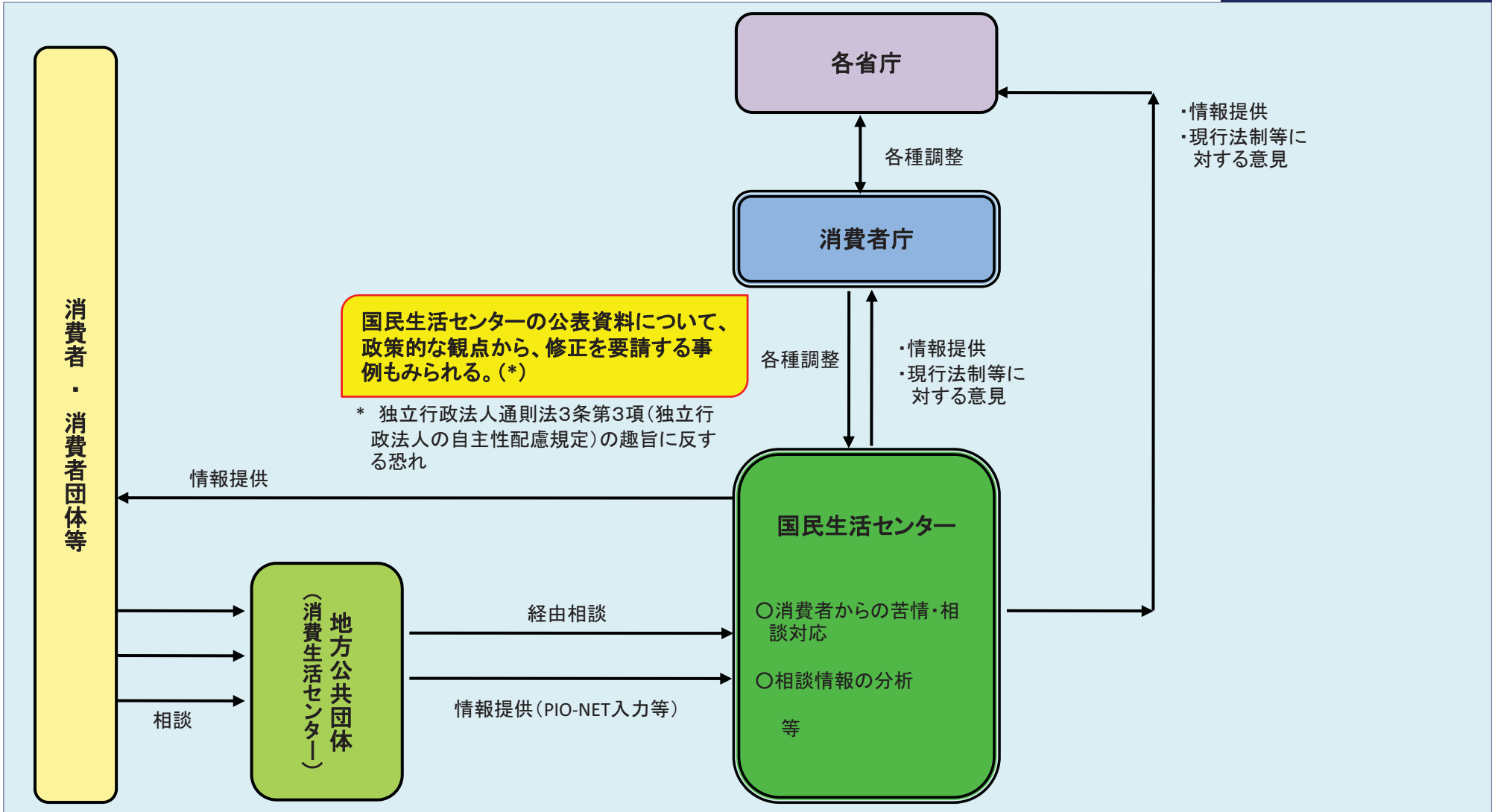




# 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(7) ~一元化について④

## ●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合● ④情報発信

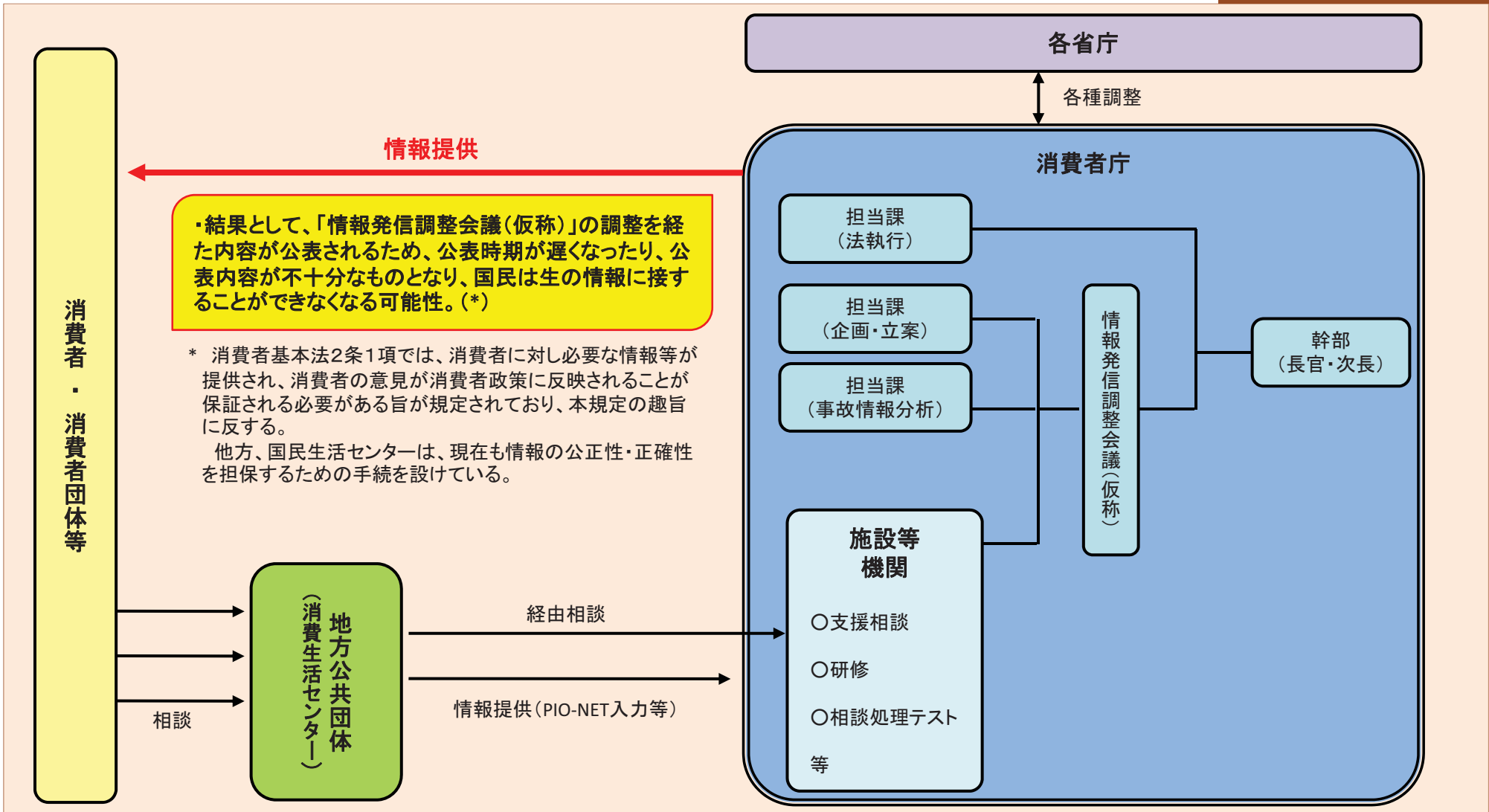
### 現状の姿



# 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(8) ~一元化について④

## ●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合● ④情報発信

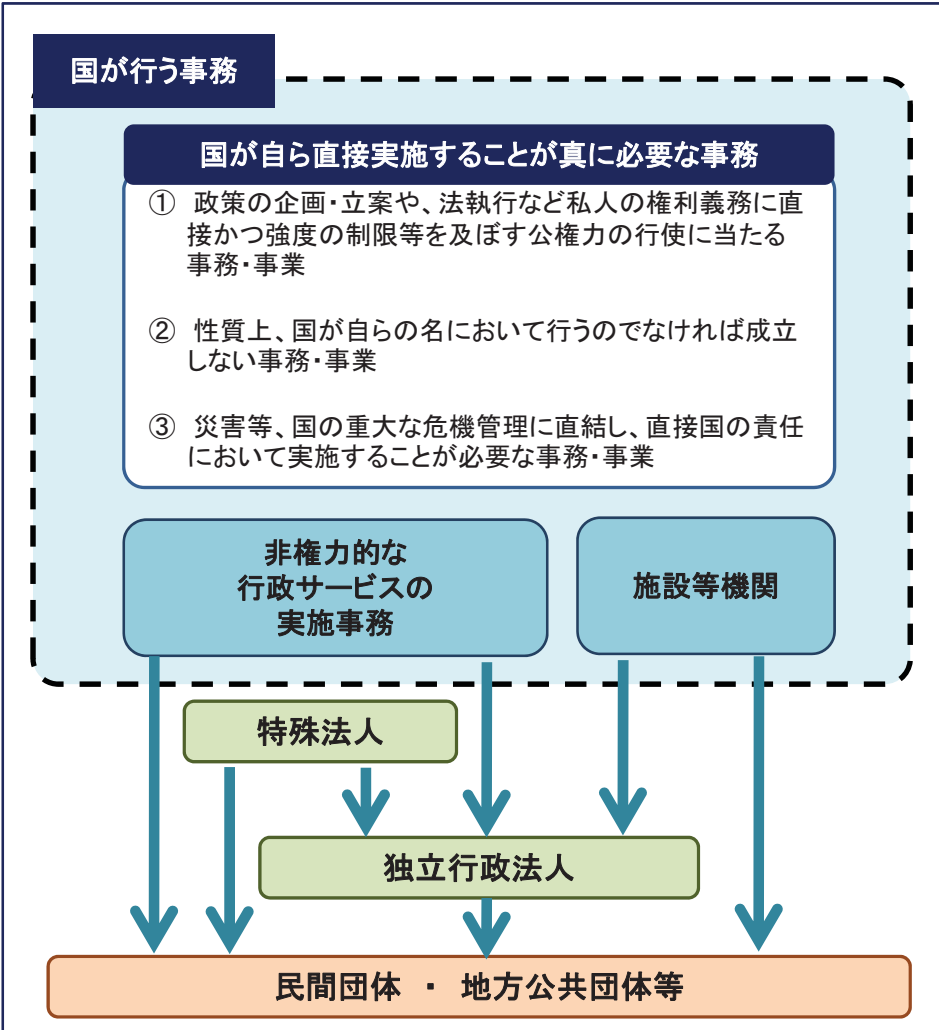
一元化した場合



# 4. 各機関の組織の在り方についての考え方(9) ~一元化について⑤

## ●消費者庁・国民生活センターを一元化した場合● ⑤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①に該当)
- ・消費者事故情報の一元的収集・公表・注意喚起(左記②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。

## 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