

第55回消費者委員会（平成23年5月27日）  
事業者団体・消費者団体ヒアリング概要  
（国民生活センターの在り方について）

1. 説明者

社団法人消費者関連専門家会議 滝田章理事長、佐藤喜次常任理事  
全国消費者団体連絡会 阿南久事務局長  
全大阪消費者団体連絡会 飯田秀男事務局長

2. ヒアリング概要

※以下は、各説明者の発言を消費者委員会事務局において要約・整理したもの

(1) 検討の進め方について

- ・ 本件の検討にあたっては、消費者庁等設置法等に関する国会の附帯決議に基づいて、今後の消費者委員会での審議の結果を十分に踏まえる必要があるし、政府において独立行政法人の制度そのものの見直しも今後行われることから、拙速に結論を出すべきではない。
- ・ 国会の議論を経て、国においては、消費者庁・消費者委員会・国民生活センターという3者からなる消費者行政の体制でスタートしたはずであり、この体制を見直すのであれば、消費者庁と国民生活センターだけを取り出して2者の関係に結論を出すのではなく、3者の機能と組織をトータルで見直す必要がある。
- ・ 本件の検討にあたっては、より多くの関連当事者の意見を踏まえるべき。例えば、地方自治体については、タスクフォースや消費者委員会において、一部の地方自治体の意見を聞いているものの、いずれも、ある程度体制が強化された自治体である印象。むしろ、未だ体制が強化されていない自治体についても、本件について意見を聞く必要があるのではないか。

- ・タスクフォースの中間整理では、消費者庁や国民生活センターの機能・果たすべき役割についての記載が非常に抽象的で、「効率化」「機能の重複」等の言葉だけが先行している印象。「何のどこがどのように重複しているのか」「本当に重複しているのか」「一元化された場合に、相談・あっせん、商品テスト、研修はどのように行われるのか」等々、今後、もっと個々の機能について具体的かつ詳細な議論が必要であり、それなしには「望ましい組織の在り方」は判断できないはず。
- ・タスクフォースの議論において、消費者庁・国民生活センターが現在抱えている課題が浮き彫りになった意義は大きい。各々の組織において、組織の在り方の議論と並行して、現状抱えている課題に迅速に取り組む必要がある。
- ・その一環として、トラブルの未然防止・より良い商品サービスの提供という観点から、P I O - N E T に登録された相談・苦情の情報について事業者における活用という方向も検討する必要があるのではないか。

## (2) あっせん・ADRについて

- ・国民生活センターのADRは、解決が難航していた消費者とのトラブルについて、国民生活センターが間に入ることで、消費者・事業者相互が納得のいく形で円滑な解決につながりやすいという実感がある。消費者にとっても事業者にとっても非常に大きな役割を果たしている。
- ・これまでは、解決が難航している消費者とのトラブルについて、いきなり裁判で解決ということではなく、その前段階で、国民生活センターが間に入って、あっせんやADRによって、穏当に話し合いで解決する道が確保されていたし、事業者側からトラブルの解決について国民生活センターに相談することもできた。

- ・仮に、法執行と支援相談（あっせん含む）・ADRの両方を消費者庁（施設等機関含む）が担うとなると、一定の分離がされるとはいうものの、事業者側からすると、検事と裁判官を一つの主体が担うようなイメージとして受け取られることとなり、規制官庁のもとで、企業側の実情を率直に説明し、話し合いでトラブルを解決することは事実上困難になり、消費者とのトラブルについて規制官庁に相談するということは考えにくい。結果として、トラブルの円滑な解決が阻害されることを懸念する。
- ・地方の消費生活センターの紛争解決能力はまだ成長の途上にあり、大都市圏と比べると格差があるのが現実。したがって、これまでの国民生活センターのノウハウを活用する等により地方自治体におけるADRを育成することは重要であるが、すぐに国民生活センターのADRが果たしているのと同等の役割を果たすことは期待できない。
- ・通常の民間のADR機関は個別紛争の解決のみを目的としているのに対し、国民生活センターのADRは、これに加えて、類似の消費者トラブルの解決の指針を全国の地方自治体（消費生活センター）に提示する機能も持ち合わせているところに意味がある。どのような組織の在り方になるにせよ、この紛争解決機能と解決指針提示機能が維持されなければ、その点で、消費者行政の後退につながるのではないか。

(3) タスクフォース中間整理で示された消費者庁の「施設等機関」と「内部部局」との関係等について

- ・中間整理で示されたプランでは、国民生活センターが担ってきた機能が、消費者庁の内部部局と施設等機関に分断される。国民生活センターの諸機能は、1つの独立した組織で一体的に取り組みされてきたからこそ、情報発信をはじめとして、迅速で柔軟な対応を可能とし、地方消費者行政への支援にも寄与してきた側面があり、この独立性・一体性は確保する必要がある。

- ・特に、「相談・あっせん」と「P I O-N E T管理・情報分析提供」の担い手を分けることは望ましくない。P I O-N E Tに集積した情報を、相談業務により蓄積されたノウハウを持って分析し、必要に応じて商品テストも行い、これを踏まえた注意喚起情報を発信するという一連の流れを一体的に行う必要がある。この一体性について、組織を分けても連携すればできるという発想は安易ではないか。
- ・組織を分けるのであれば、「政策の企画立案と法執行」と「それ以外」とに分けて、消費者庁本体は、政策の企画立案の法執行に専念するという考え方もあるはず。
- ・消費者行政全体の強化のために、国民生活センターの諸機能の担い手が、消費者庁の中(施設等機関含む)にあった方がよいのか、外にあった方がよいのか、という点については、現時点では判断が難しい。しかし、法執行と相談・あっせんとの分離の必要性、注意喚起等の情報提供の柔軟性・迅速性確保の必要性等を踏まえると、現行の国民生活センターの機能の維持・強化のためには、その担い手は、消費者庁の指揮命令系統から、一定程度、独立していることが必要ではないか。

#### (4) その他

- ・消費者庁と国民生活センターとの「機能の重複」という点について、例えば、情報分析についても、必ず1つの組織に集約しなければいけないということはないはず。国民生活センターが集約した情報について、国民生活センター自身も分析し、消費者庁も分析し、消費者委員会も分析し、各々の事務に活用すればよいのではないか。
- ・また、情報提供についても、相談現場から寄せられる情報に基づく柔軟なものと、ある程度厳格な法解釈を前提とした行政処分庁によるものとは、およそ性格が異なっており、さらに、消費者にとっては注意喚起が複数なされることは望ましいといえる。

以 上