

# 中間整理についての意見募集、公開ヒアリング及び消費者委員会からの主な意見とこれらに対する考え方及び対応

平成23年6月14日  
消費者庁

5月13日～6月9日にかけて実施した「中間整理」に対する意見募集では、200件の意見をいただき、また、東京都、福岡市で開催した「公開ヒアリング」等でも多くのご意見をいただいたところ。また、6月10日には消費者委員会から「消費者行政体制の一層の強化について - 「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」中間整理についての意見 - 」及び検討報告が公表されたところ。

以下は、主な意見とこれに対する消費者庁としての考え方をまとめたものである。  
意見を踏まえ、タスクフォース「中間整理」を修正したものについては、青色の字で記載している。

意見	考え方及び対応
<b>総論</b>	
<p>&lt;更なる慎重な検討&gt; 消費者委員会での検討も含め、更なる慎重な検討や関係者・有識者も交えた公開での審議が必要。震災対応が重要であり、タスクフォースでの検討を延期・凍結すべき。 [意見募集21件、公開ヒアリング3件、消費者委員会意見]</p>	<p>・消費者委員会の審議にも協力しており、同委員会からの意見には適切に対応していく。 ・タスクフォースでは、これまで、各分野から合計14名の有識者を交えた3回にわたる機能別検討をはじめ、10回に及ぶタスクフォースでの検討を行い、また、中間整理についての意見募集や2度の公開ヒアリングなどにより広く国民との議論を重ねてきたところ。 ・震災対応については、「震災に関連する悪質商法110番」の開設、被災地への専門家派遣など消費者庁、国民生活センターが連携して取り組んでいるところ。また、消費者庁では食品と放射能に関する分かりやすい情報発信に取り組んでいる。 ・このように震災対応に全力をあげる一方で、国民生活センターの在り方の見直しをはじめ、事故調査機関や集団的消費者被害救済制度などの重要テーマについても、平行して取り組んでいる。 ・中間整理で示された留意点・論点について、公開ヒアリングや意見募集等を踏まえ、タスクフォースで議論を深めている。</p>
<p>&lt;国民生活センターの廃止&gt; 国民生活センターを廃止すべきではない。存続すべき。 [意見募集13件、公開ヒアリング2件]</p>	<p>・今回の見直しは、国民生活センターの機能を廃止するのではなく、各機能を消費者庁へ一元化し、強化を図るもの。 ・消費者庁に設ける施設等機関の名称を、「消費者庁国民生活センター(仮称)」とすることとした。</p>
<p>&lt;消費者委員会も含めた体制整備&gt; 消費者委員会もメンバーとなって検討すべき。また、設置法附則第3項を踏まえ、消費者庁、国民生活センター、消費者委員会も含めた体制整備について検討すべき。 [意見募集12件、公開ヒアリング6件]</p>	<p>・今回の国民生活センターの在り方の見直しに当たっては、消費者庁及び国民生活センターの具体的な実務及び人的体制の詳細について精通していることが議論の前提になること、また、半年余りという短期間で膨大な検討を行う必要があること、から、当事者たる消費者庁と国民生活センターの幹部職員をメンバーとする「タスクフォース」という方式で検討を進めることとした。 ・また、タスクフォースでは各分野から合計14名の有識者を交えて意見交換を行った上で、「中間整理」に対し、公開ヒアリングや意見募集を実施し、広く国民や関係者のご意見を伺ってきたところ。 ・他方、消費者委員会での議論を否定するものではなく、これまで、消費者委員会における審議に協力するとともに、消費者委員会の意見で示された懸念等については、引き続きタスクフォースの中で議論していく。 ・なお、設置法附則第3項は、「消費者の利益の擁護及び増進に関する法律」(所管の31法律+ )について、「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」検討を求めたもので、3つの組織の体制強化自体の検討を規定したものではない。</p>
<p>&lt;機能の重複&gt; 消費者庁の注意喚起と国センの情報提供は法制的には異なるもの。 [消費者委員会意見]</p>	<p>・消費者庁は、情報の一元的な集約・分析・対応を中核として、行政処分などの権力的事務及び情報提供・啓発などの非権力的事務の双方を担っている。このうち、消費者への情報提供については、消費者庁及び消費者委員会設置法第4条第1号等に基づく消費者庁の最も重要かつ多様な事務であり、消費者安全法第15条に基づく注意喚起に限られるものではない。 ・一方、国民生活センターも国民生活センター法第10条第1号及び第42条第2項に基づいて情報提供を行っている。 ・したがって、法制的にも両者の情報提供が重なっていることは明らか。</p>
<p>&lt;機能の重複&gt; 消費者庁と国民生活センターの機能は重複していない。 [意見募集22件、公開ヒアリング3件]</p>	<p>・消費者庁は消費者安全法に基づく消費者事故等の情報を集約する一方で、国民生活センターは自らの支援相談を通じた情報やPIO-NE Tを通じた自治体からの相談情報を集約し、それぞれが分析を行っている。 ・その上で、消費者庁は、消費者安全法に基づく注意喚起だけでなく、設置法に基づく多様な情報提供を行い、国民生活センターも国民生活センター法に基づいて情報提供等を行っており、消費者行政の最も重要な事務である情報収集・分析・提供において実態面からも重複がみられる。</p>

意見	考え方及び対応
<p>&lt;一元化は機能強化につながるか懸念&gt; 一元化が消費者行政の機能強化に繋がらない。一元化に反対。 [意見募集46件、公開ヒアリング4件]</p>	<p>・「一元化」によって、現場のさまざまな相談情報を生かして、注意喚起や法執行(行政処分等)から制度改正や消費者教育まで一貫した体系を持った消費者行政の実現が可能となる。</p> <p>・例えば、財産事案では、国民生活センターが蓄積してきた現場の相談情報を活用した情報分析のノウハウと、消費者庁が有する悪質な事業者などへの法的な調査権限を結びつけることによって、消費者への情報提供の実効性が強化される。さらに、相談情報を法に基づく注意喚起や法執行(行政処分等)に結びつけることが重要である。</p> <p>・また、生命身体事案では、相談情報、PIO-NET情報、相談処理テストの情報に加え、消費者庁に集約された消費者事故等に関する情報も総合的に活用して、問題となる事案を抽出し、現行の国民生活センターの商品テスト機能や外部の試験機関の活用により、事案の技術的な調査・分析機能が強化される。</p> <p>・人材面についても、ノウハウを有する国民生活センター職員を、原則、消費者庁プロパー職員として採用し、消費者行政の人的体制が充実される。</p> <p>・また、管理部門を一元化することによって効率化し、「フロントオフィス」を充実することで、新たな課題への対応が可能となる。</p> <p>・さらには、地方の現場に向けた国サイドのサポート体制を充実(研修、PIO-NET等)させて、地方の相談対応力の向上が期待される。</p> <p>・ただし、一元化に当たっては、現行の国民生活センターが有する各機能の相互補完性・一体性や情報提供の柔軟性・機動性を確保することとし、そのために、独自性を有する業務を施設等機関で一体的・効率的に行う。さらに、効果的な情報発信を行うための連携の仕組み(「情報発信調整チーム(仮称)」)を設ける。</p> <p>・なお、消費者庁への基本的な一元化は、独立行政法人制度の抜本的見直しの検討の具体化を待たずに進めることが可能。</p>
<p>&lt;国民生活センターの機能強化&gt; 重複をなくしたいのであれば、消費者庁の機能を国民生活センターに移すべき。 [意見募集4件、消費者委員会意見]</p>	<p>・両者間で重複がみられる情報の収集・分析・提供について、消費者庁は消費者安全法において情報を一元的に集約・分析することとされ、同法により他の行政機関に対して消費者事故等に関する情報の消費者庁への通知義務が課されている。こうした機能を非公務員型の独立行政法人が担うことはできない。</p> <p>・国民生活センターの各機能を消費者庁へ一元化するに当たっては、国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性等を踏まえ、現行の国民生活センターの機能の多くは施設等機関が担うとともに、消費者庁の地方支援等の機能の一部も施設等機関が担うこととしている。</p>
<p>&lt;施設等機関の機能&gt; 国民生活センターの機能を全て施設等機関に持っていきべき。 [意見募集51件、公開ヒアリング3件]</p>	<p>・ご意見を踏まえ、「中間整理」で施設等機関が担うこととした支援相談、相談処理テスト、研修等に加え、商品群テストの実施も施設等機関が担うこととし、さらに、情報の整理・一次的な分析機能やADRの事務局機能も施設等機関が担うこととした。したがって、<u>現行の国民生活センターの機能の大部分を施設等機関が担うこととなる。</u></p>
<p>&lt;施設等機関の独立性&gt; 施設等機関の独立性を確保すべき。 [意見募集33件、公開ヒアリング3件]</p>	<p>・施設等機関は一般に、独立性を追求する組織ではなく、独自の業務を一体的・効率的に行うことを目的としている。</p> <p>・一方、法執行部門との関係では、相互の情報の取扱いなど一定のルールを設け、情報提供などの機動性・柔軟性を確保していく。</p>
各 論	
<p>&lt;情報部門&gt; 情報部門の機能は施設等機関が担うべき。 [意見募集34件、公開ヒアリング1件]</p>	<p>・ご意見を踏まえ、<u>支援相談情報、相談処理テスト情報、PIO-NET情報、消費者安全法に基づく通知情報(財産事案)の収集及び一次的な分析を施設等機関で行うこととする。</u>さらに、「情報発信調整チーム(仮称)」を内部部局とともに構成し、注意喚起の必要性及びその内容等についての総合的な分析・決定も行う。つまり、<u>情報の収集・分析・提供の全過程を担うことになる。</u></p>
<p>&lt;情報発信調整会議(仮称)&gt; 「情報発信調整会議(仮称)」の内容、仕組みが不明確で、実効性に疑問。 [意見募集13件、公開ヒアリング4件]</p>	<p>・ご意見を踏まえ、「<u>情報発信調整チーム(仮称)</u>」の位置付け、機能等を具体的に記載した。すなわち、施設等機関の一次的な分析等を踏まえ、情報提供や注意喚起の必要性及びその内容等について総合的な分析を行い、対応方針を決定する場としている。また、名称を「<u>情報発信調整チーム(仮称)</u>」と修正した。また、<u>設置根拠と運用ルールを消費者庁の規程で公式に定めることとした。</u></p>
<p>&lt;迅速性確保のための制度的措置&gt; 注意喚起の迅速性確保のため、制度的措置をすべき。 [意見募集6件、公開ヒアリング1件]</p>	<p>・ご意見を踏まえ、<u>施設等機関と内部部局が密接な連携を図り、迅速な情報提供・注意喚起を実施していくための仕組みである「情報発信調整チーム(仮称)」を、消費者庁の規程で設置することとした。</u></p>
<p>&lt;あっせんの実施&gt; 行政機関、施設等機関であっせんを実施できるのか疑問。 [意見募集5件]</p>	<p>・消費者庁は、「消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重する」という消費者基本法の理念にのっとり、消費者利益の擁護及び増進等の事務を行うことを任務としている。その所掌事務の第一として「消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策の企画及び立案並びに推進」が規定されている。</p> <p>・消費者と事業者とは、情報の質や量、交渉力等に格差があることを踏まえ、両者の間に立って紛争の実質的な解決を図ることは重要である。こうした「あっせん」についても、<u>概念的に消費者庁の所掌事務の中に含まれていると考える。</u></p> <p>・国土交通省や文化庁など国の行政機関で「あっせん」を担っている例もある。</p>

意見	考え方及び対応
<p>&lt;直接相談&gt; 直接相談を廃止すべきではない(再開すべき)。 [意見募集65件、公開ヒアリング7件]</p>	<p>・土日祝日相談に加え、消費者が平日に「消費者ホットライン」を利用して居住地の消費生活センターに電話をしたものの「話中」となった場合(現在、年間約15,000件)に、当該消費者の希望により、国が消費者からの相談に直接対応する「平日バックアップ相談」を実施し(6月中にも開始予定)、消費者問題の早期発見、相談支援のためのノウハウを一層蓄積していく。 昨年度までの「直接相談」は年間約5,000件対応。</p>
<p>&lt;商品テスト&gt; 相談処理テスト、商品群テストを施設等機関と内部部局に分離すべきではない。 [意見募集63件、公開ヒアリング2件]</p>	<p>・ご意見を踏まえ、消費者庁自らが実施する「商品テスト」は、<u>相談処理テスト、商品群テストともに施設等機関で実施することとした。</u></p>
<p>&lt;国のADR&gt; 自治体の紛争解決の指針を提示するなど国民生活センターのADR機能は重要であり拡充すべき。 [意見募集11件]</p>	<p>・国民生活センターが担っていたADRは施設等機関を事務局として引き続き消費者庁で実施し、重要な消費者紛争の解決指針の提示機能を維持する。さらに、地方でのADRを育成して、国民全体のADRへのアクセス向上を図り、<u>全体としてADR機能を高めることとしている。</u></p>
<p>(地域のADR) 地域のADRの活性化は具体性、実効性に欠くのではないか。 [意見募集17件、公開ヒアリング1件]</p>	<p>・地域の消費者が身近に利用できるようにすることが重要と考えており、その具体化に当たっては、自治体のADR機能強化の動き、苦情処理委員会の実情、ADR機能を担える民間機関の状況等を踏まえ、<u>もっとも実効性のある案を今後、具体的に検討していくこととしている。</u></p>
<p>(相談員資格) 相談員の資格を明確化し、知識、能力のある相談員を配置すべき。 [意見募集16件、公開ヒアリング2件]</p>	<p>・相談員に必要とされる知識、技能の水準を担保し、<u>自治体において専門職として適切に評価されるよう相談員資格を法的に位置付けることとしている。</u></p>
<p><b>その他</b></p>	
<p>国センの監督を消費者委員会の所掌事務に変更すべき。 [消費者委員会意見]</p>	<p>・独立行政法人を監督するためには、所管省庁が「中期目標」を定める。これに基づき独法が「中期計画」、「年度計画」を作成し、事務の実施について独法評価委員会の検証を受けることとなっている。「中期目標」をどのように策定するか、<u>政策決定権を有しないいわゆる「8条機関」である消費者委員会が決めることは、権限との関係で不可能である。</u> ・また、機能面からも、相談情報など現場の生の情報を情報提供・注意喚起、消費者政策の企画立案、法執行等を行う行政組織(消費者庁)に結び付けていくことが、消費者行政全体の機能強化に資する。</p>
<p>国民生活センターを消費者庁と一元化するが、法執行部門消費者庁が設置される前の所管省庁に戻すべき。 [消費者委員会が参考とする意見]</p>	<p>・そもそも、<u>消費者行政の一元化をめざして消費者庁を設立した経緯に逆行し、「消費者庁の機能を強化する中で」とされている今回の閣議決定にも反する。</u></p>