

# 「国民生活センターの在り方の見直しに係る タスクフォース取りまとめ(案)」についての考え方 (案)

平成23年8月5日  
消費者委員会

本資料は、タスクフォース取りまとめ(案)について、第64回消費者委員会(平成23年8月5日)において検討を行うために、当該取りまとめ(案)について消費者庁から説明を受ける前に準備した資料である。



タスクフォース取りまとめ(案)について - 全体を通じて -

- 取りまとめ(案)は、中間整理から比べれば、やや具体化しているものの、あっせん・ADR・商品テスト・情報発信等について、本年6月に当委員会が示した懸念は、あまり解消されていない。
- なお、情報発信については、取りまとめ(案)で示されている「一元化の効果」は、一元化によらずとも、現状の組織を前提にしつつ、消費者庁と国民生活センターとの適切な連携を図ることで実現可能であり、より高い効果が得られるものと思われる。
- 当委員会がこれまで出した意見の内容を踏まえた検討・対応を求める。

- 消費者庁・国民生活センター・消費者委員会の各機関の目的は、消費者基本法の基本理念の達成という点で共通。
- しかし、各機関の機能は、以下のとおり、法制的に直ちに重複するものではない。

## 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)

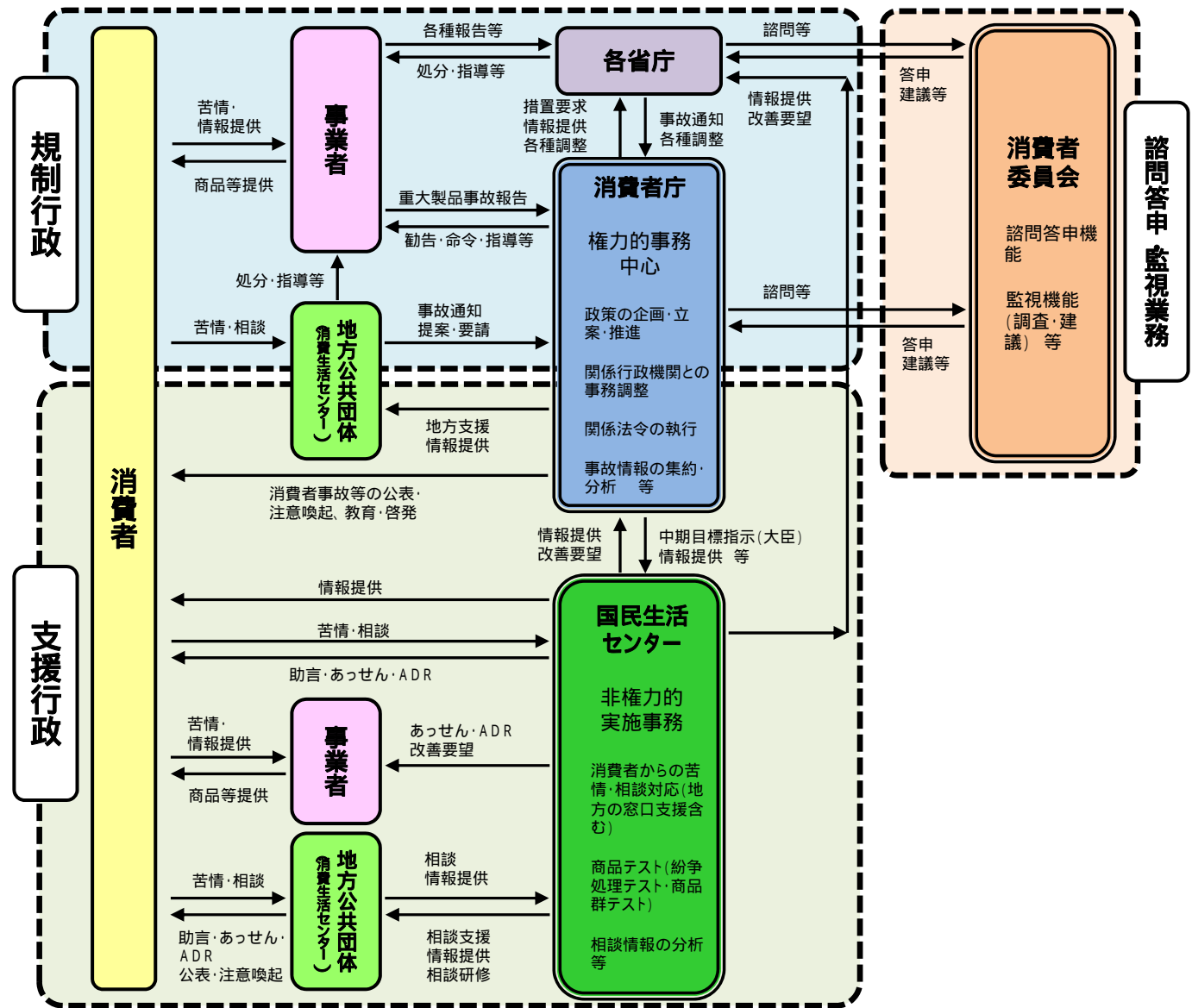
- 国民生活の改善に関する情報提供
  - 国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報提供
  - 重要消費者紛争の解決
  - 消費者に対する訴訟準備等の援助
  - 消費者紛争に関する苦情申出について、紛争解決にふさわしい手続の選択に資する情報の提供・あっせん
  - 地方公共団体等から提供された消費生活に関する情報の分析・公表及び関係行政機関に対する意見を付した通知
- 等々

## 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

- 消費者庁は、消費者行政に係る基本的政策の企画・立案・推進を担うこととされているが、このうち、消費者庁が自らどのような事務を行うべきかという判断は、まさに政策的判断であり、その一部を国民生活センターに「実施させる」ことも、消費者庁の事務に含まれる。
- すなわち、消費者庁による一般的な情報提供の意義を否定するものではないが、国民生活センターに対して個別事案の情報提供をさせることも、消費者庁としての基本的政策の「推進」と考える。

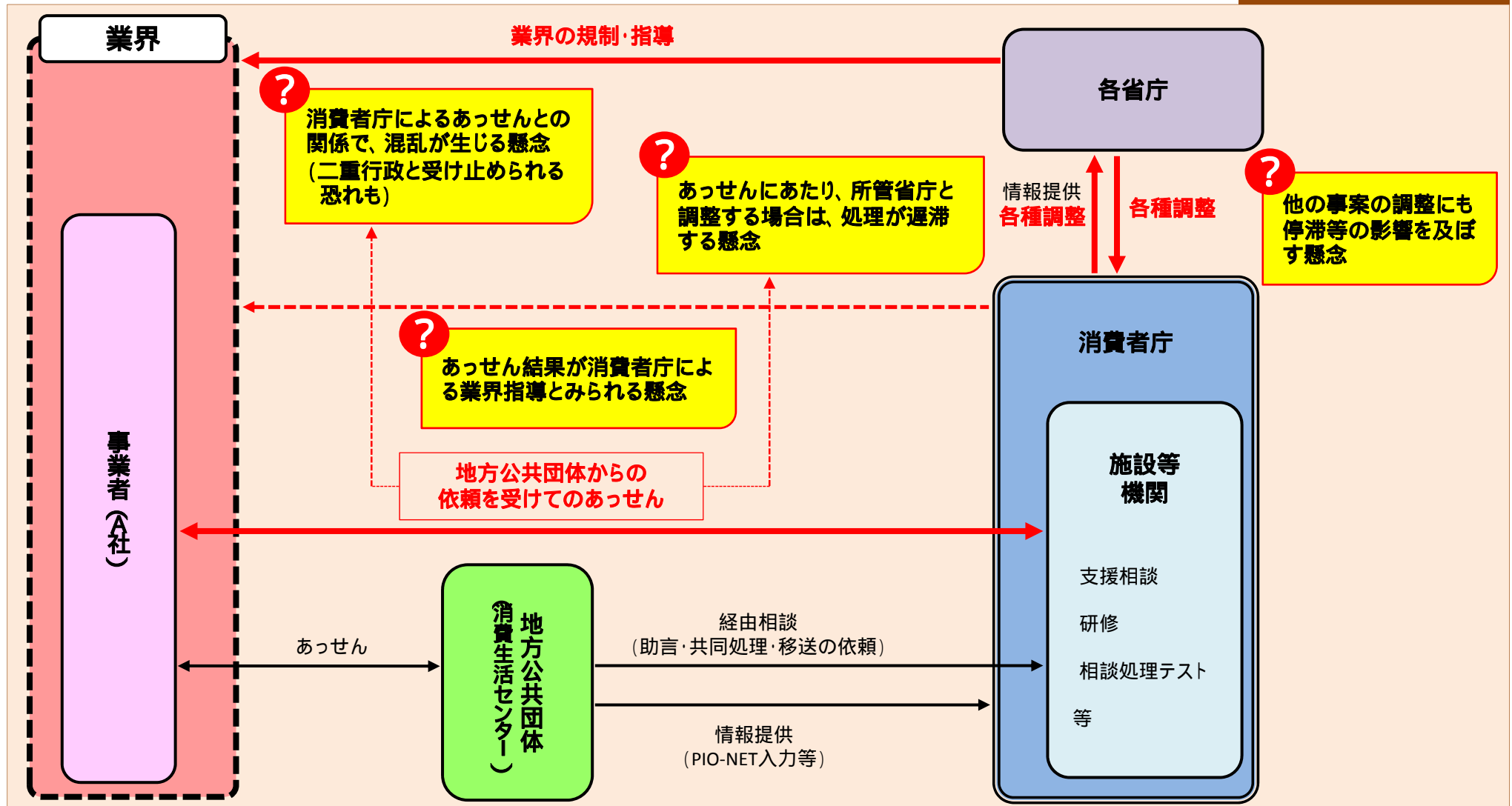


「消費者行政体制の一層の強化に向けた検討報告」(平成23年6月10日 消費者委員会) 8ページ (図1)消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの各機能の整理

# 取りまとめ(案)についての懸念 (あっせんと各省庁との調整)

消費者庁・国民生活センターの一元化についての懸念(23.6.10消費者委員会検討報告で示した懸念)  
「あっせん」と「各省庁との調整」との関係

一元化した場合



## 取りまとめ(案)の内容・考え方

【取りまとめ(案)(23.7.25)より】

4.(2)

2)「一元化」に向けた前提として、また、「一元化」によって消費者庁全体で以下の共通認識を醸成し、消費者行政の更なる推進を図る。

(略)

・支援相談、研修、商品テスト等の各機能においては、消費者目線にたった対応が重要であること

**「あっせん」において多様な法解釈を提示しながら消費者目線での柔軟な解決を図ること**

(略)

【消費者委員会の懸念・問題意識に対する消費者庁の考え方(第59回消費者委員会(23.6.24)への消費者庁提出資料から)

そもそも「あっせん」とは、…法律の規定を個別の事案に適用していくという性質のものではない。現在、国民生活センターが行っている「あっせん」も同様。

したがって、個別のあっせん事案について法所管省庁との調整を要するものではない。

## 消費者委員会としての考え方

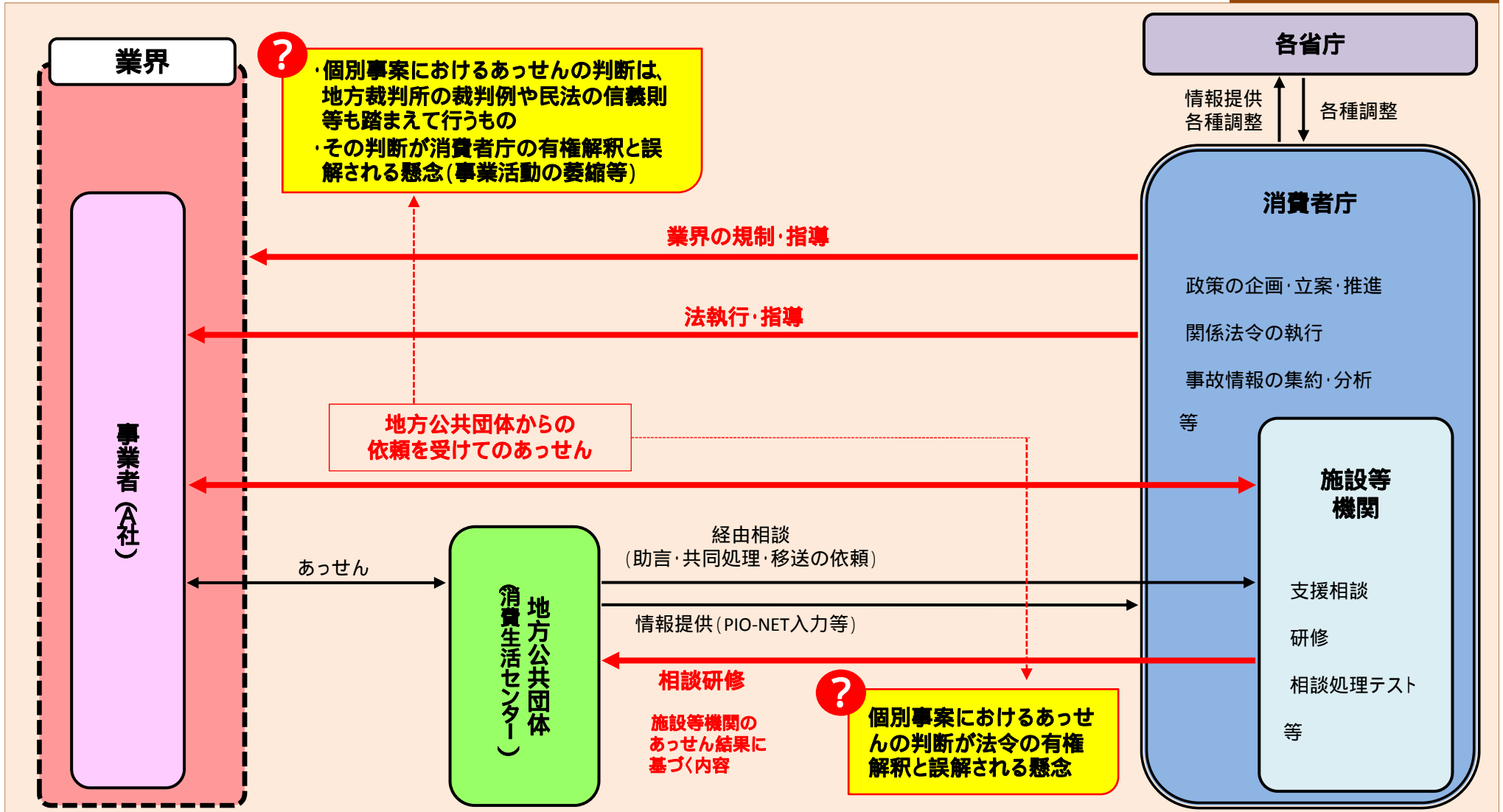
➤ **取りまとめ(案)では、上記の懸念に配慮した対策は示されていない。**



➤ **また、消費者庁が所管する法令以外の事案に関するあっせん案の提示は、個別事案であっても行政指導と受け取られ、業界全体に影響を及ぼす可能性もあり、所管省庁との間で何らかの調整が必要になる局面が発生することは避けられないのではないか。**

## 消費者庁・国民生活センターの一元化についての懸念 (23.6.10消費者委員会検討報告で示した懸念) 「あっせん」と「消費者庁の法執行」との関係

### 一元化した場合





## 取りまとめ(案)の内容・考え方

【取りまとめ(案)(23.7.25)より】

4.(2)

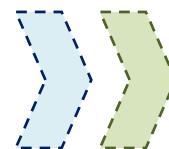
2)「一元化」に向けた前提として、また、「一元化」によって消費者庁全体で以下の共通認識を醸成し、消費者行政の更なる推進を図る。

(略)

・支援相談、研修、商品テスト等の各機能においては、消費者目線にたった対応が重要であること

「あっせん」において多様な法解釈を提示しながら  
消費者目線での柔軟な解決を図ること

(略)



## 消費者委員会としての考え方

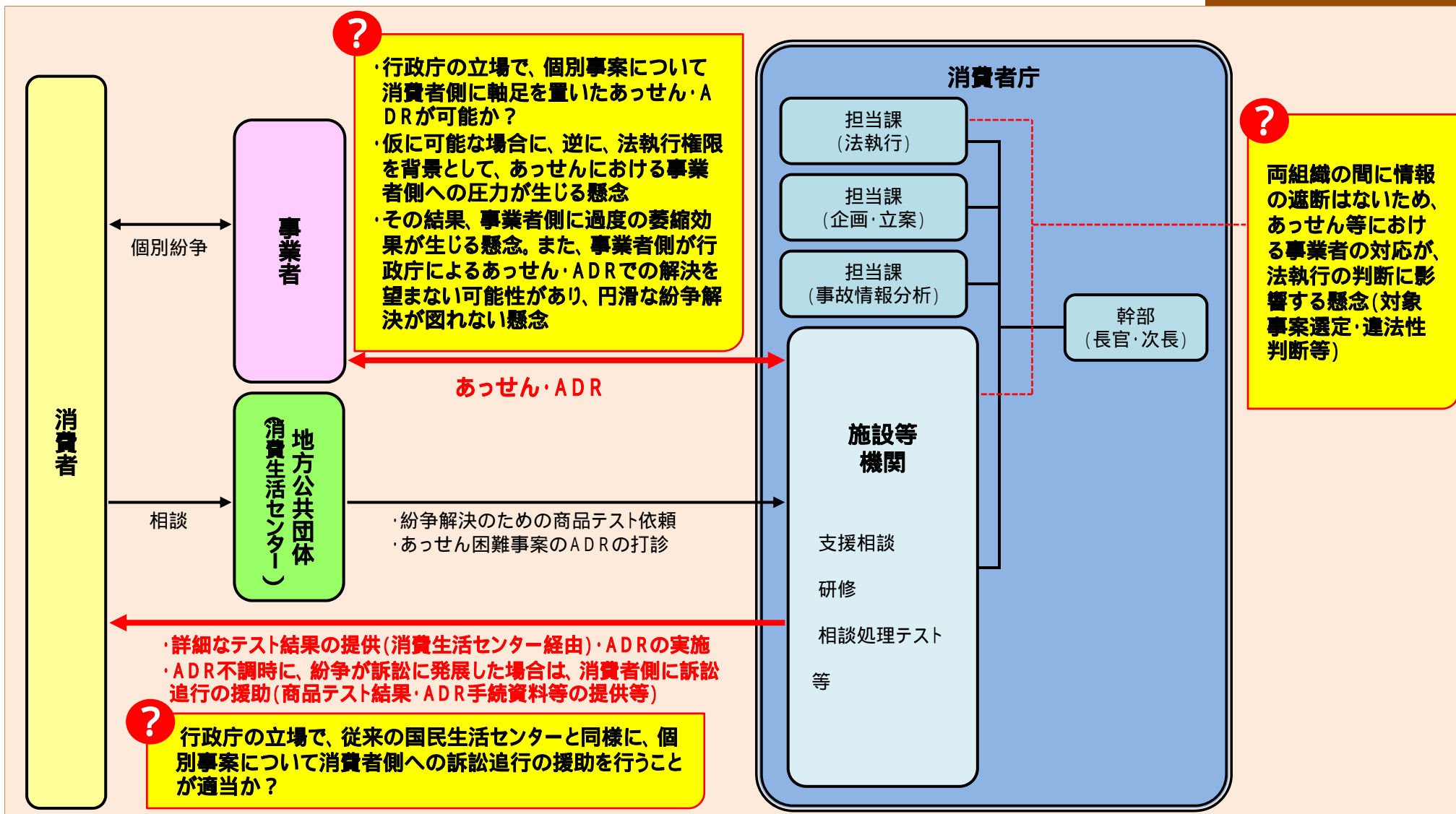
➤ **取りまとめ(案)では、上記の懸念に配慮した対策は示されていない。**

➤ **消費者庁(施設等機関)によるあっせんでは「多様な法解釈」が提示されるというが、その中で示されるあっせん案が法令の有権解釈と誤解される懸念(事業者側の萎縮効果・相談員の誤解等)が残る。**

# 取りまとめ(案)についての懸念 (あっせん・ADR・商品テスト)

消費者庁・国民生活センターの一元化についての懸念(23.6.10消費者委員会検討報告で示した懸念)  
「あっせん」「ADR」「商品テスト(苦情処理テスト)」

一元化した場合



## 取りまとめ(案)についての懸念 (あっせん・ADR・商品テスト)

### 取りまとめ(案)の内容・考え方(ADR)

【取りまとめ(案)(23.7.25)より】

3.(2)

・ 消費者庁に有識者により構成される第三者組織を設け、ADRを実施。実際の和解の仲介や仲裁は第三者組織の委員が行い、施設等機関は事務局機能を担う。

(略)

・ 委員の任命や権限、和解の仲介や仲裁の手続きについては、現行の国民生活センターのADRの仕組みを基本的に継承する。

・ また、**ADRの結果が法執行等に影響を及ぼさないことや、ADRの過程で得られた事業者等の個別情報については、法執行部署において情報を流用しないなど情報の取り扱いのルールを設ける。**

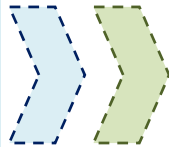
【消費者委員会の懸念・問題意識に対する消費者庁の考え方】

(第59回消費者委員会(23.6.24)への消費者庁提出資料から)

・・・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。

### 消費者委員会としての考え方

- ADRについて、法執行部署との情報取扱いルールを定めるとしているが、支援相談に係るあっせんについての対応策は示されていない。
- また、ADRについて、ADR事務局と法執行部署との間の情報取扱いルールの内容が明確に示されていない。
- 更に、従来と同程度の消費者への訴訟援助が行われるのかについても不明。
- 国土交通省(中央建設工事紛争審査会)や文化庁(著作権法に係るあっせん)は、事業者同士の紛争が中心。  
なお、国土交通省の中央建設工事紛争審査会については、一般消費者が関わるトラブルで、かつ当該紛争審査会の対象となり得る事例について、国土交通省による営業停止・許可取消や、公共工事の指名停止がなされている例は最近ではみられない。  
他方、消費者庁では、ADRの対象事案との類似事案について、実際に特定商取引法に基づく業務停止命令等を年間数十件行っており、直ちに参考になるものではない。
- 他省庁所管の法令に係る事案について、消費者庁の施設等機関がADRの事務局を担うことができるのか、参考例はないのではないか。

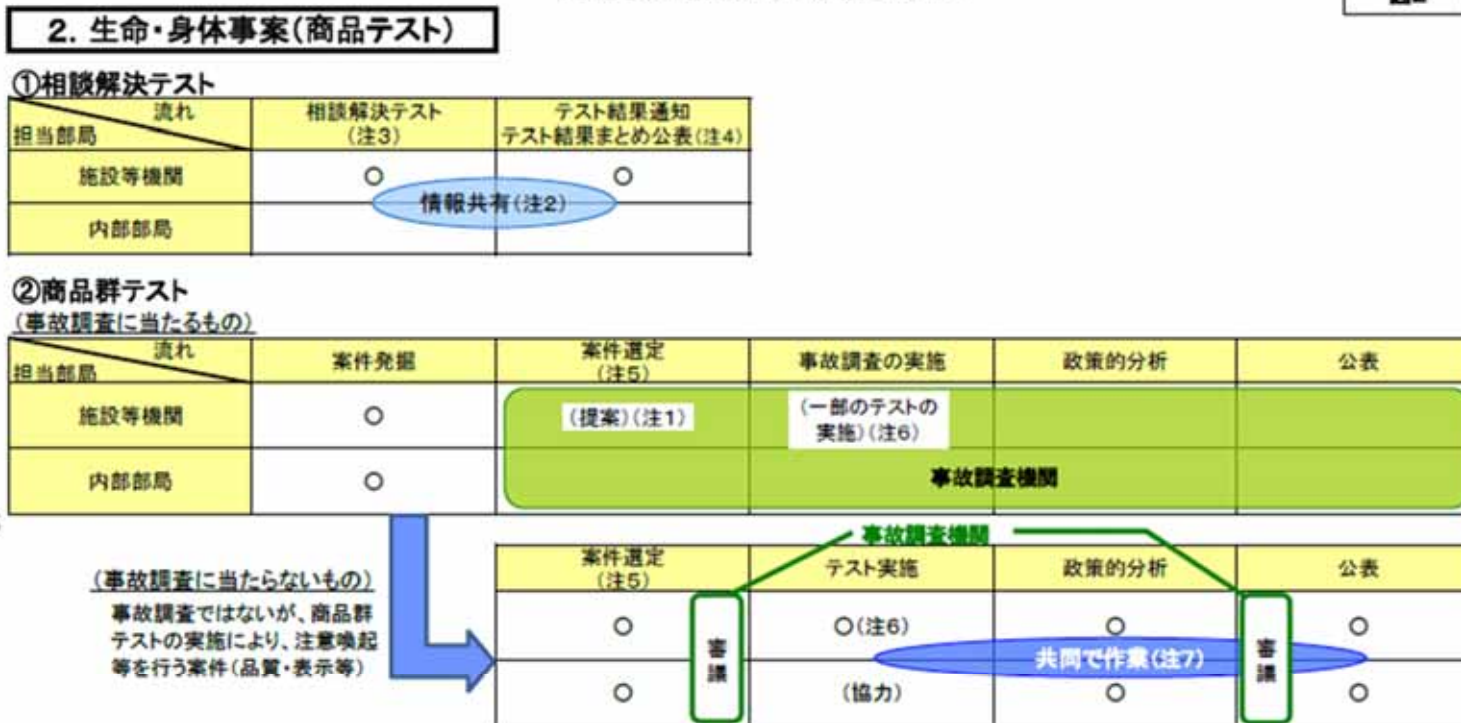


取りまとめ(案)の内容・考え方(商品テスト)

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  
取りまとめ(案)(平成23年7月25日)18ページから

一元化後の情報提供業務の流れ

図2



- (注1) 相談解決テスト以外を端緒とする案件についても、施設等機関によるテストの提案が事務局提案の1つとして事故調査機関の事故調査案件の一部となり得る。
- (注2) 日常的に緊密な情報共有を図る。
- (注3) 相談解決テストの「実施基準」を事故調査機関の審議を経た上で策定。相談解決テストの実施状況については、定期的にレビューを行うため、事故調査機関に報告を行い、その審議結果を爾後の業務改善に反映。
- (注4) 自治体へのテスト結果の通知や相談処理テストのまとめの公表(事実関係のみの記載。ただし、法令の有権解釈の紹介を含む。政策提言・要望についての記載を除く)。クレジットは「消費者庁国民生活センター(仮称)」。
- (注5) 事故調査(商品群テスト)の要否、適切な実施手法も含めて決定。
- (注6) 事故調査機関の審議結果に基づき実施。
- (注7) 「情報発信チーム(仮称)」を通じて、内部部局と施設等機関が共同で作業を行い、事故調査機関による審議の上、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等の対応を行う。クレジットは「消費者庁」。



## 取りまとめ(案)の内容・考え方(商品テスト)

【取りまとめ(案)(23.7.25)より】

3.(2)

商品テストのうち、相談解決テストについては、施設等機関が迅速に対応。商品群テストについては、事故調査機関が新たに創設されることに伴い、以下の分担とする。

(略)

商品群テストのうち事故調査に当たるものについては、事故調査機関が施設等機関の協力も得ながら調査の実施、分析、公表を行う。施設等機関は事故調査機関に事故調査の提案を行うことができる。この提案については事故調査機関の審議によって事故調査の要否、適切な実施手法を決定。事故調査の実施は、事故調査機関の審議結果に基づき施設等機関が一部を担う。

また、事故調査ではないが、商品群テストを実施し、注意喚起等を行う案件(品質・表示の問題を中心とする事案等)については、当該テストは施設等機関が実施し、内部部局の生命・身体事案担当課と施設等機関が「情報発信チーム(仮称)」を通じ共同で作業を行い、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等を行う。その際、事故調査機関の審議を経た上で、商品群テストの要否、適切な実施手法、取りまとめ内容を決定する。

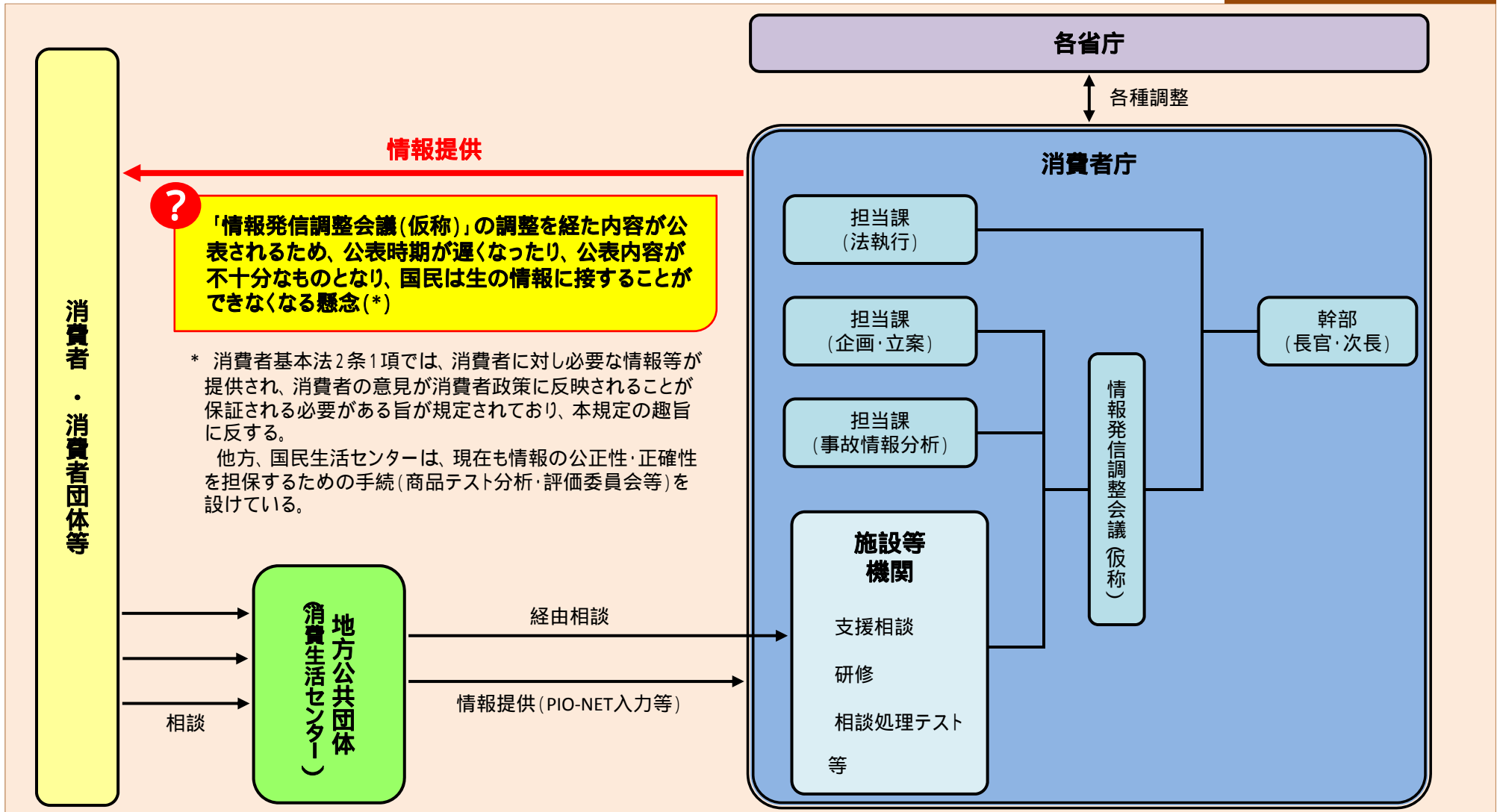


## 消費者委員会としての考え方

- 現段階では、事故調査機関の詳細な制度設計も不明。取りまとめ(案)の内容が適切であるか判断できない。
- その上で、以下の点については疑義がある。
- 消費者庁の下に置く事故調査機関は「すき間事故」を担うものと想定される。他方、取りまとめ(案)では、当該事故調査機関が、施設等機関における商品群テストの要否を審議するとされている。施設等機関が、従来国民生活センターが実施してきたような他省庁の所管事案も含め、様々な事案についても、テストを実施できるのか疑問。
- また、消費者庁の下に置く「事故調査機関」は、事故発生後の原因究明を担う組織であるはずで、「事故調査ではないが、商品群テストを実施し、注意喚起等を行う案件」にも関与することの可否や妥当性についても、慎重な検討が必要。

## 消費者庁・国民生活センターの一元化についての懸念(23.6.10消費者委員会検討報告で示した懸念) 情報発信

一元化した場合



## 取りまとめ(案)の内容・考え方(情報発信)

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  
取りまとめ(案)(平成23年7月25日)17ページから

### 1. 財産事案

#### ①手口公表のみの場合

担当部局	流れ	案件発掘	分析	注意喚起(注2)
施設等機関		○	○	○
内部部局		○	(協力)	

情報共有(注1)

情報発信チーム(仮称)を活用(注3)

#### ②手口公表に加え、他省庁への働きかけ等政策的対応を要する場合

担当部局	流れ	案件発掘	分析(政策的分析を含む)	注意喚起、政策的対応
施設等機関		○	○	○
内部部局		○	○	○

情報共有(注1)

共同で作業(注4)

情報発信チーム(仮称)を活用(注3)

【消費者政策レビュー会議  
(仮称)】(注5)

制度改正の検討・要望等
○
○

(注1)日常的に緊密な情報共有を図る。

(注2)具体的な手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスを内容とする注意喚起(法令の有権解釈の紹介を含む。政策提言・要望についての記載を除く。)は施設等機関が迅速に実施。決裁手続きは施設等機関で完結(長官には公表前に事前に報告)。クレジットは「消費者庁国民生活センター(仮称)」。

(注3)案件発掘から、分析、法令の規定に基づく報告徴収・立入検査等の調査の実施、他省庁への働きかけ、業界への具体的な取組の要請も含め、内部部局と施設等機関が連携を図るための仕組み。

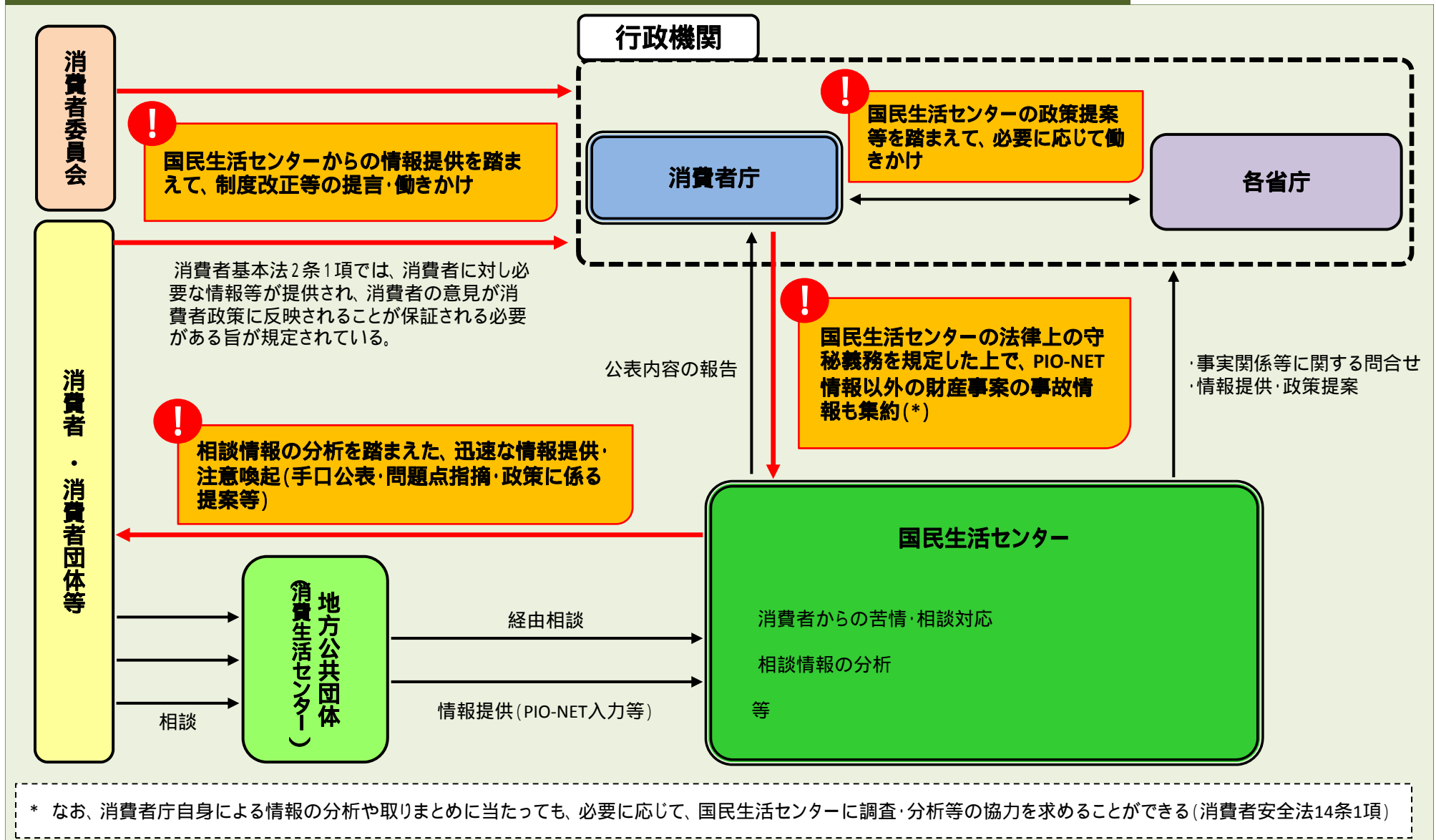
(注4)政策的な対応を要する案件(①調査権限を行使して情報収集を行う必要がある案件、②他省庁への働きかけが必要な案件、③業界に具体的な取組を要請する必要がある案件)について、施設等機関と内部部局の職員が共同で作業。施設等機関の職員は公表まで従事。クレジットは「消費者庁」。なお、手口公表を先行して実施することがある(その場合のクレジットは「消費者庁国民生活センター(仮称)」)。

(注5)施設等機関の問題提起を制度改正等に反映するための仕組み。他省庁の制度改正に関し、消費者委員会による建議を要請することなども含め検討。

※財産事案であっても、品質、表示の問題に係る場合はテスト実施もあり得る。

# 取りまとめ(案)についての懸念 (情報発信)

消費者庁・国民生活センターが適切な連携を図ることにより可能と思われる情報発信等





## 取りまとめ(案)についての懸念 (情報発信)

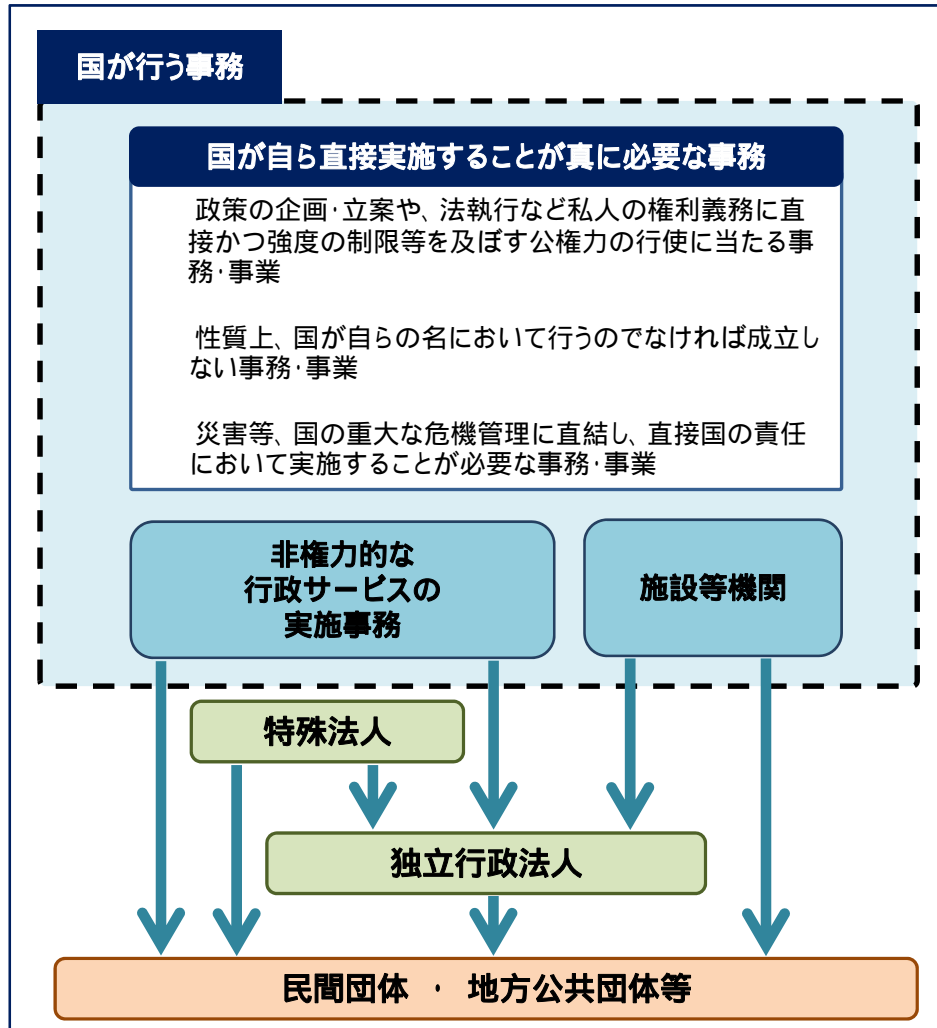
### 消費者委員会としての考え方

- 取りまとめ(案)では、手口公表等について、施設等機関の判断で行うことができるので、情報発信は迅速になり得るとされているが、それでもなお、内部部局との実質的な調整が行われたり、案件によっては「内閣一体の原則」から他省庁との調整が必要となるなどにより、公表が遅れたり、公表内容が不十分なものとなる懸念が払拭できない。また、政策提言についても、内部部局や関係省庁との調整を経る中で同様の懸念がある。
- また、財産事案に限らず、生命・身体事案についても、完全な原因究明や政策対応が定まる前に、注意喚起のための情報提供を急いだ方がよい事例もあるので、簡易迅速な手続きで公表できるようにすべきである。
- なお、取りまとめ(案)と同様の効果は、消費者庁と国民生活センターが現状の組織のままでも、双方が適切に連携することによって得ることができると思われる。
- 加えて、現行体制の下では、  
注意喚起等の情報提供について、国民生活センターが国の機関とならないことで、国家行政組織法第2条第2項に規定する「内閣一体の原則」を踏まえた他省庁との調整を行うことなく、迅速に公表することができる  
政策提言については、独立行政法人の責任の下で、現場感覚を反映した情報が発信されることとなるため、消費者基本法第2条第1項の趣旨(消費者に対し必要な情報等が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映されることが保証される必要がある)に資する  
等の利点がある。

## 取りまとめ(案)についての懸念 (行政改革との関係)

### 消費者庁・国民生活センターの一元化についての懸念 (23.6.10消費者委員会検討報告で示した懸念) 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



### 消費者委員会としての考え方

- 一元化案は、左記に示す行政改革の流れと逆の方向。特段の必要性が示されていない。
- なお、一元化に伴い、国民生活センターの常勤職員は、国家公務員として採用されるところ、「平成23年度の国家公務員の新規採用抑制の方針について」(平成22年5月21日閣議決定)では、「厳しい財政状況の下、政府としては、今後、国家公務員の人件費の抑制を進める必要がある。また、天下りのあっせんを根絶し、一方で、定年まで勤務できる環境の整備に向けた公務員制度改革を推し進める必要がある。」とされており、この政府の基本方針との整合性がとれるか疑問。

## 国民生活センターの運営方法の見直しと消費者庁との適切な連携について

### 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