

国民生活センターの在り方の見直しに関する論点（素案）

※検証会議における議論を踏まえ、事務局の責任において取りまとめたもの

【論点①】

論点	検証会議における議論	対応の方向性
<u>消費者庁へ一元化すると、消費者行政が強化されるか。</u>		
(1) 支援相談・あっせん	<p>[共通認識]</p> <p>◎地方消費者行政の相談支援は、(独)国民生活センターの基礎基盤。</p> <p>[委員等からの意見]</p> <p>□あっせん案が有権解釈と誤解されるおそれがある。また、あっせんが有権解釈に拘束されて柔軟な解決を図れなくなる。</p> <p>△有権解釈にとらわれない妥当な解決を図るというあっせん者の姿勢が大切。このための制度的担保が必要。</p> <p>△他省庁の所管法律に関する事案を扱う場合でも、その省庁の法解釈にあっせん者が遠慮することがないよう制度的担保が必要。</p> <p>△制度的担保の具体的な方策についての議論が必要ではないか。</p> <p>△直接相談の廃止の見直しや代替策の検討など、支援相談の在り方についての議論が必要。</p> <p>○地方自治体での例を踏まえると、法執行権限を有する消費者庁へ一元化したからといって、自動的に相談、あっせんができなくなるということはないのではないか。</p>	<p>⇒制度的に担保できるよう検討</p> <p>⇒制度的に担保できるよう検討</p>
	<p>(凡例)</p> <p>◎：論点に関連し、委員間で共通認識として得られたもの。</p> <p>○：論点に関連し、委員等から出された肯定的な意見。</p> <p>△：論点に関連し、委員等から出された提言・提案等。</p> <p>□：論点に関連し、委員等から出された否定的な意見。</p>	

	<p>[事務局からの説明]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の他の行政機関であっせんを行っている例もあり、また所掌事務に照らすと、消費者庁があっせんを行うことは可能。 ・あっせんと行政処分はそもそも性格や解決基準が異なるもの。あっせんとは柔軟なもので、あっせん判断が行政処分を行う際の有権解釈に拘束されることはない。あっせんに当たっては、中央建設紛争工事審査会のようにホームページに掲載するなどにより、当事者に十分に周知・説明等して対応可能。 <p>《第2回資料1-1、資料1-2、第3回資料1-2参照》</p>	
(2) 裁判外紛争解決手続 (ADR)	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□ADR機能の中立性、公平性を担保すべき。</p> <p>□第2回資料1-4によると、一元化により変わる点は、合議制機関の事務局機能を担う主体が変わるだけとのことであり、消費者庁がADRを行うことについての積極的な理由はないのではないか。</p> <p>△(独)国民生活センターのADRには、地方の消費生活センターに対して解決指針を提示するという支援機能もあり、この機能を法的に担保することが必要。</p> <p>○一元化することで、国の地方支分部局を活用して地方での利便性を向上させるなど、地方のADR機能を強化することができるのではないか。</p> <p>[事務局からの説明]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の他の行政機関でADRを行っている事例もあり、消費者庁がADRを行うことが可能。 ・消費者庁に一元化する場合、ADR機能については合議制の機関(いわゆる八条機関)を設置し、中立性・公正性を担保。 <p>《第2回資料1-3、資料1-4参照》</p>	<p>⇒紛争解決指針の提示機能を制度的に確保</p> <p>⇒ADRを身近な地域で利用できるような仕組みを検討</p>

<p>(3) 情報発信</p>	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□消費者庁の有する法執行権限との関係で、情報発信が遅くなったり、内容が不十分となったりするのではないか。</p> <p>□情報発信について、試行で行っているような取組は、消費者庁へ一元化しなくてもできるのではないか。</p> <p>[事務局からの説明]</p> <p>・一元化した場合、手口公表については、(施) 国民生活センターで迅速に実施。内部部局は政策的対応を要する案件に集中し、執行を強化。</p> <p>《第1回資料2-2参照》</p>	<p>⇒試行の実施状況の検証を踏まえて、情報発信を強化</p>
<p>(4) 商品テスト</p>	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□下記のような取組は、消費者庁に一元化しなくても、必要なものではないか。</p> <p>△消費生活センターからの依頼で行った商品テストの結果をもとに、事業者に連絡を取ろうとしても、無視されることが多々ある。消費者庁に一元化した場合、この点の改善が必要。</p>	<p>⇒(施) 国民生活センターからの問題提起を踏まえ、事業者や監督官庁等に対し対応</p>
<p>(5) 研修</p>	<p>[委員等からの意見]</p> <p>△相模原研修施設の廃止に伴い、代替的な研修施設の確保について検討すべきではないか。</p> <p>[事務局からの説明]</p> <p>・国の他の行政機関で研修を行っており、また現に消費者庁においても研修を実施しており、消費者庁が研修を行うことは可能。</p> <p>《第2回資料1-9参照》</p> <p>・代替的な研修施設の確保については、日本学術会議等の機関の施設は独立行政法人が直接借りることができないので、消費者庁が借りるなどしている。</p>	<p>⇒研修内容の充実や参加者の利便性の向上</p>

【論点②】

論点	検証会議における議論	対応の方向性
<p>消費者庁と（独）国民生活センターとで業務の重複はあるか。</p>	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□消費者庁は権力的事務を所管する一方で、（独）国民生活センターは非権力的実施事務を所管しており、両組織の業務は法制的には直ちに重複しているとは言えない。第3回資料1-5、資料1-6を見ても、重複しているとは思われない。</p> <p>□特に情報収集・分析・提供については、消費者庁は消費者安全法第15条第1項に基づき注意喚起を行うこととされており、（独）国民生活センターの非権力的事務である情報提供業務との重複はない。</p> <p>□仮に重複しているとしても、それ自体が問題なのではなく、むしろ多少重複していることがすき間的な案件を防ぐことになる。</p> <p>[事務局からの説明]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・両組織の業務については、その目的・機能が法執行（行政処分等）を除いて大半の分野で重複。 ・情報収集・分析・提供機能については、消費者安全法第15条第1項に基づく注意喚起だけでなく、同法第13条により、非権力的事務として、消費者庁が消費者事故等に関する情報を収集・分析し、その結果を情報提供する義務があり、法制上も業務が重複。 <p>《第3回資料1-5、資料1-6参照》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信については、実務上の経験からすると、やはり重複感がある。 	<p>実際に業務の重複があれば、どんな組織形態をとるにしても、効率化の観点から整理が必要</p>

【論点③】

論点	検証会議における議論	対応の方向性
<p>組織の在り方として、どのような選択肢を取るべきか。</p>	<p>[共通認識]</p> <p>◎消費者問題の中核的实施機関である独立行政法人国民生活センターの機能を、安定性・継続性を持って確保し、充実することが必要。</p>	
<p>(1) 消費者庁へ一元化</p>	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□消費者目線をはじめとした（独）国民生活センターの良さが、一元化することでなくなってしまう。</p> <p>□消費者庁への一元化によって、どう効率化するのか明確に示されていない。</p> <p>△消費者目線での対応を図るため、相談から法執行を含めた対応までを経験するキャリアパスが必要。</p> <p>△消費者庁への統合によって、（独）国民生活センターの地方支援機能が強化されるのか、明確にする必要がある。</p> <p>△一元化が図られる場合には情報収集、分析、発信力の向上や相談、研修、ADR等機能の拡充の観点から、人員を増員する必要がある。</p> <p>△一元化が図られる場合には、国民生活センターの職員が消費者庁のなかで中枢を担うことができるように育成していくべき。</p> <p>○一元化した場合、消費者庁職員の意識改革に繋がる。</p> <p>○消費者庁の企画立案、法執行といった政策的対応に、（独）国民生活センターに集約された相談情報を活かし、現場の声を反映できる。</p> <p>○消費者庁の設置の趣旨や任務等を考えると、（独）国民生活センターと一体化して、機能を充実させていくというのが自然な流れではないか。</p> <p>○消費者庁へ一元化した後に、実際に機能しているかどうかを、消費者委員会が点検・監視していけばいいのではないか。</p> <p>[事務局からの説明]</p> <p>・一元化により、消費者庁と（独）国民生活センターのバックオフィス機能を統合し、重複業務の効率的な執行が可能。これにより活用可能となる人材を、重要課題への対応に活用し、消費者行政全体の強化が可能。</p>	<p>⇒消費者目線を醸成するため、内部部局、施設等機関双方を経験するキャリアパスの確立、人事上評価する制度の確立</p> <p>⇒消費者庁プロパー職員の採用、施設等機関での職員研修、プロパー比率の向上</p>

	《第2回資料1-10、第3回資料1-4参照》	
(2) 大部分の機能を消費者庁へ移管、一部機能は消費者委員会へ移管	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□ADRと(独)国民生活センターの他の機能とは、相互補完性・一体性があり、切り離すことはできない。</p> <p>○ADRについては、消費者庁ではなく別の組織で解決を行い、その結果を全国の消費生活センターに模範として示していく方がうまくいく。</p> <p>○ADRについて、消費者委員会等への機能移管という観点からの議論も対象とすべき。</p>	⇒一部機能の消費者委員会への移管も含め検討
(3) 消費者委員会へ一元化	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□施設等機関を消費者委員会に置くには、委員会をいわゆる三条機関に改組し、委員会の性格を抜本的に見直す必要がある。</p> <p>○(独)国民生活センターの業務と消費者庁の法執行権限との間で一定の独立性を確保し、また組織・体制の安定性・継続性を確保できる。</p> <p>(事務局注：消費者委員会をいわゆる三条機関にする必要があるが、内閣府のもとに消費者行政に関する外局(いわゆる三条機関)が並立することになり、消費者庁の事務を消費者委員会に移管することを含めた検討が必要。)</p>	
(4) 新たな法人制度への移行	<p>[委員等からの意見]</p> <p>□新たな法人制度のもとに移行しても、これまでの経緯からして、将来的に行革的な観点からの見直しが求められるのではないか。</p> <p>○消費者庁、消費者委員会、(独)国民生活センターの三組織の連携を強化することで、消費者行政全体の機能強化が実現。</p> <p>[事務局からの説明]</p> <p>・国民生活センターが分類される可能性のある「行政事業法人」や「行政執行法人」については、行政との連続性、関係性が非常に強い法人であり、業務の内容についての法人の裁量の余地は少ない。</p>	

- ・「行政事業法人」については、裁量性が低い事業について、補助金へ切り替え。
- ・「行政執行法人」については、「法人の規模が小さく、独立した法人として存置するには効率的でない場合は、徹底的な合理化を図った上で、事務・事業を国に移管し、法人を廃止する」といったことも記述されており、極めて厳しい効率化目標の達成を求められる可能性もある。

~~(事務局注①：(独)国民生活センターが、そのままの形で新たな法人制度に移行することは困難。消費者庁と重複のある情報収集・分析・提供について整理が必要なほか、商品テスト、ADR等について、他の組織(NITE、FAMICなど)との統廃合や民営化を含めた在り方の検討が求められる。)~~

~~(事務局注②：国の行政機関たる消費者庁、消費者委員会と、新たな法人制度のもとでの組織との間の連携については、情報共有、人事交流等の点で制約がある。)~~

国民生活センターの法人としての在り方に関する選択肢について

(消費者委員会、日本弁護士連合会からの意見)

○消費者委員会意見(平成 23 年 6 月 10 日)で例示あるいは比較整理された案

選択肢	概要	課題・論点
【A-1】消費者委員会が所管する独立行政法人	「現在は消費者庁組織令(平成 21 年 8 月 14 日政令第 255 号)第 9 条第 3 号及び第 4 号において、消費者庁が①独立行政法人国民生活センターの組織及び運営一般に関すること及び②独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会の庶務に関することを所掌している。…今回の見直しに伴い、例えば、消費者委員会の機能拡充の一環として、 <u>消費者委員会の所掌事務に変更することも考えられる。</u> 」	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者委員会の性格 ・消費者庁とセンターとの分離 ・消費者庁との業務の重複
【A-2】(消費者庁が所管する)新しい独立行政法人	「政府における新しい独立行政法人の在り方についての検討を待って、 <u>消費者庁から独立した法人格として国民生活センターを位置付ける方策を検討する。</u> 」	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい独立行政法人制度の性格 ・消費者庁との業務の重複
【A-3】消費者庁へ一元化(法執行部門を切り離し元の所管省庁へ分散配置)	「国民生活センターを消費者庁と一元化するが、中立性・公正性の観点から問題となる <u>法執行部門</u> について、 <u>消費者庁が設置される前の所管省庁(経済産業省、農林水産省、公正取引委員会等)に戻す。</u> 」	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁設置の趣旨・目的
【A-4】消費者庁へ一元化(消費者庁の「特別の機関」として位置付け)	「国民生活センターを消費者庁と一元化するが、内閣府設置法第 56 条で規定する「 <u>特別の機関</u> 」として位置付け、消費者庁からの独立性を法制上担保する。」	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁との連携 ・行政全体の効率性

○日本弁護士連合会意見(平成23年2月19日)で例示された案

選択肢	概要	課題・論点
【B-1】内閣府本府に独立の行政機関として位置付け	「 <u>内閣府の中で</u> 、消費者庁、消費者委員会と並ぶ <u>独立の行政機関</u> とする組織形態。国民生活センターが行っている相談支援や紛争解決手続や教育研修などは、消費者庁との間で一定の独立性が必要であるが、情報収集・分析・消費者等への提供機能は、消費者庁との連携が必要であるだけでなく、消費者委員会とも密接に連携して政策提言等の機能を支えることが期待される。そこで、両者と並列的な組織として位置付ける考え方である。」	<ul style="list-style-type: none"> ・制度設計 ・内閣府内に3組織併存(庁、消費者委員会、センター)
【B-2】消費者庁へ一元化し、施設等機関として位置付け	「 <u>消費者庁の下で、独立した組織</u> とする組織形態。例えば、消防大学校、自治大学校などは「施設等機関」という位置づけで、主務省から一定の独立性を維持して事業を実施している。国民生活センターは、相談支援や紛争解決手続や教育研修などは、消費者庁との間で一定の独立性を確保しつつ、情報収集・分析・消費者等への提供機能は、消費者庁と連携して地方消費生活センターの相談支援や消費者に対する情報提供機能を発揮することが期待される。」	(タスクフォース取りまとめに反映)
【B-3】行政から独立した特別の法人として位置付け	「 <u>独立行政法人整理合理化計画の対象となる独立行政法人ではないが、政府から独立した法人として位置付ける方法</u> 。国民生活センターが、苦情処理の支援や紛争解決手続や教育研修など消費者庁の本来業務とは独立性を確保して運営すべき性質を有することを踏まえれば、独立行政法人整理合理化の対象ではなく、永続的な業務として位置付けられるような独立の法人組織形態とすることが考えられる。」	<ul style="list-style-type: none"> ・制度設計 ・センターの性格(行政機能の一部)との整合性

「特別の機関」の主な例

行政機関名	名 称
内 閣 府	北方対策本部、国際平和協力本部、官民人材交流センター
国家公安委員会	警察庁
法 務 省	検察庁
外 務 省	在外公館
国 税 庁	国税不服審判所
資源エネルギー庁	原子力安全・保安院
国 土 交 通 省	国土地理院、小笠原総合事務所、海難審判所
防 衛 省	統合幕僚監部、共同の部隊、陸上自衛隊、海上自衛隊、航空自衛隊、情報本部、技術研究本部、装備施設本部、防衛監察本部

※「特別の機関」には、このほかに日本学術会議や消費者政策会議などの合議制の機関がある。

【参考】国家行政組織法第8条の3

第三条の国の行政機関には、特に必要がある場合においては、前二条に規定するもののほか、法律の定める所掌事務の範囲内で、法律の定めるところにより、特別の機関を置くことができる。

「施設等機関」一覧

① 試験研究機関

行政機関名	名 称
内閣府	経済社会総合研究所
総務省	情報通信政策研究所
法務省	法務総合研究所
財務省	財務総合政策研究所
	関税中央分析所
文部科学省	国立教育政策研究所
	科学技術政策研究所
厚生労働省	国立医薬品食品衛生研究所
	国立保健医療科学院
	国立社会保障・人口問題研究所
	国立感染症研究所
農林水産省	農林水産政策研究所
国土交通省	国土交通政策研究所
	国土技術政策総合研究所
気象庁	気象研究所
	高層気象台
	地磁気観測所

② 検査検定機関

行政機関名	名 称
厚生労働省	検疫所
農林水産省	動物医薬品検査所
	植物防疫所
	那覇植物防疫事務所
	動物検疫所

③ 文教研修施設

行政機関名	名 称
総務省	自治大学校
	統計研修所
消防庁	消防大学校
法務省	矯正研修所
公安調査庁	公安調査庁研修所
外務省	外務省研修所
財務省	税関研修所
国税庁	税務大学校
農林水産省	農林水産研修所
林野庁	森林技術総合研修所
経済産業省	経済産業研修所
国土交通省	国土交通大学校
	航空保安大学校
気象庁	気象大学校
海上保安庁	海上保安大学校
	海上保安学校
環境省	環境調査研修所
防衛省	防衛大学校
	防衛医科大学校
	防衛研究所

④ 医療更生施設

行政機関名	名 称
厚生労働省	国立ハンセン病療養所
	国立児童自立支援施設
	国立障害者リハビリテーションセンター

⑤ 矯正収容施設

行政機関名	名 称
法務省	刑事施設
	刑務所
	少年刑務所
	拘置所
	少年院
	少年鑑別所
	婦人補導院
	入国者収容所

⑥ 作業施設

行政機関名	名 称
内閣府	迎賓館
財務省	会計センター
気象庁	気象衛星センター

※この他、宮内庁に二つの施設等機関がある。

【参考】国家行政組織法第8条の2

第三条の国の行政機関には、法律の定める所掌事務の範囲内で、法律又は政令の定めるところにより、試験研究機関、検査検定機関、文教研修施設（これらに類する機関及び施設を含む。）、医療更生施設、矯正収容施設及び作業施設を置くことができる。

「行政から独立した特別の法人」の主な例

○日本司法支援センター

【参考】 総合法律支援法（抄）

第十四条 支援センターは、総合法律支援に関する事業を迅速かつ適切に行うことを目的とする。

第十五条 支援センターは、法人とする。

○国立大学法人

【参考】 国立大学法人法（抄）

第二条 この法律において「国立大学法人」とは、国立大学を設置することを目的として、この法律の定めるところにより設立される法人をいう。

（以下略）

第六条 国立大学法人等は、法人とする。

○日本下水道事業団（地方共同法人）

【参考】 日本下水道事業団法（抄）

第一条 日本下水道事業団は、地方公共団体等の要請に基づき、下水道の根幹的施設の建設及び維持管理を行い、下水道に関する技術的援助を行うとともに、下水道技術者の養成並びに下水道に関する技術の開発及び実用化を図ること等により、下水道の整備を促進し、もつて生活環境の改善と公共用水域の水質の保全に寄与することを目的とする。

第二条 日本下水道事業団（以下「事業団」という。）は、法人とする。

国民生活センターの行う ADR を担う機関に関する選択肢について

選択肢	体制	事務局機能	利点	論点・課題
消費者庁に設置	審議会等 (いわゆる 8 条機関)	施設等機関	(タスクフォース取りまとめ)	
内閣府本府に設置	審議会等 (いわゆる 8 条機関)	内閣府本府	—	<ul style="list-style-type: none"> ・内閣府のもとに 3 組織併存 (庁、消費者委員会、ADR 機関) ・新組織の財源 ・国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性
消費者委員会に設置	分科会 (例：独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会、社会資本整備審議会建築分科会)	消費者委員会事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・監視機能の向上 (消費者トラブルに関する情報の収集) 	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性
ADR 法に基づく認証紛争解決事業者として設置 (民営化)	認証紛争解決事業者	認証紛争解決事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・民間 ADR の促進 	<ul style="list-style-type: none"> ・資金面での自立 ・国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性 ・消費者からの信頼性
廃止	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ADR 機能の欠落 ・国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性

国民生活センターのADRの現状

別紙

(表1)申請件数

	申 請	手 続 終 了				結果概要の公表		義務履行の勧告
		和解 成立	和解 不成立	その他 (注2)	事業者名を含む			
平成 21 年度	106	57	26	20	11	31	11	0
平成 22 年度	137	103	53	37	13	76	17	8
平成 23 年度	57 (前年同期 27 件)	41	25	12	4	22	7	0
合 計	300 (手続中:99 件)	201	104	69	28	129	35	8

(注1)平成 23 年 8 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし

(注2)取下げ及び却下

(表2)申請経緯別件数

申 請 経 緯	件数	割合(%)
1. 消費者等が直接申請	121	40.3
2. 消費生活センター等の相談経由又はあっせん不調	179	59.7
合 計	300	100.0

(表3)商品・役務別件数(上位 10 位)

	商品・役務	件数	割合(%)	和解	不調	その他 (取下げや手続中など)
1	金融・保険サービス	75	25.0	31	21	23
2	保健衛生品(注3)	50	16.7	0	0	50
3	教養娯楽品(注4)	29	9.7	10	16	3
4	内職・副業・ねずみ講	21	7.0	11	6	4
5	教養・娯楽サービス	20	6.7	7	5	8
6	運輸・通信サービス	20	6.7	6	2	12
7	土地・建物・設備	12	4.0	2	7	3
8	他の役務	11	3.7	4	1	6
9	住居品	9	3.0	3	2	4
10	車両・乗り物	8	2.7	5	1	2
10	レンタル・リース・賃借	8	2.7	6	2	0
10	保健・福祉サービス	8	2.7	4	1	3
	合 計	300	100.0	-	-	-

(注3)集団的な申請(47件:平成23年8月末現在、手続中)がなされたため、件数が多くなっている。

(注4)教養娯楽品とは、学習教材、ペット、電話機などである。

消費者トラブルにおける行政処分、裁判外紛争解決、あっせん

	行政処分	裁判外紛争解決(ADR)		消費生活相談におけるあっせん
		裁断型	調整型	
内容	公権力の主体たる国又は公共団体が行う行為のうち、直接国民の権利義務を形成し、又は、その範囲を確定することを法律上認められているもの。	裁判によらない紛争解決方法。個別行政法の規定にかかわらず、紛争の実情に則し、条理にかなった解決をめざすもの。		紛争当事者間の交渉が円滑にいくように、仲介する行為。とりわけ当事者間による自主的解決の援助、促進を主眼とするもの。
根拠	個別行政法	独立行政法人国民生活センター法、建設業法等		消費者安全法、独立行政法人国民生活センター法、地方自治体の消費生活条例等
性格	相手方の同意なく、一方的に、権利義務を形成するもの	あらかじめ第三者の審理・判断に従うという合意の下に手続を開始し、第三者が判断を下した場合、当事者がその判断に拘束されるもの(仲裁)	当事者間の紛争の解決を図るため、必要に応じて第三者としての判断を示して、当事者の合意を調達しようとするもの(和解の仲介等)	当事者間の紛争の解決を図るため、当事者の合意を調達しようとするもの
主体	消費者庁長官、都道府県知事等	国民生活センターの紛争解決委員会、建設工事紛争審査会等の合議制機関		消費生活センター、国民生活センター(消費生活相談員、国民生活センター職員等)
目的	被害の拡大防止等	個別紛争の解決、解決指針の提示(国民生活センターの紛争解決委員会の場合)		個別紛争の解決
争点	特定商取引に関する法律等の個別行政法規の取締規定違反の有無	契約の有効・無効、不法行為の有無等		契約の有効・無効、不法行為の有無等
解決基準	特定商取引に関する法律等の個別行政法規の取締規定	民事ルール(民法、製造物責任法、消費者契約法等)、判例、信義則、条理、社会通念等を基本としつつ、当事者間の事情等を考慮して、第三者としての判断を示す。	民事ルール(民法、製造物責任法、消費者契約法等)、判例、信義則、条理、社会通念等を基本としつつ、当事者間の事情等を考慮して、柔軟な解決を図る。	民事ルールを踏まえつつも、消費者と事業者との間の情報の質・量及び交渉力等の格差等を考慮して、両者が合意可能な柔軟な解決を図る。

(注) 裁判においても個別行政法規に違反していないということは、民事責任の有無の決め手とはならない。行政法規の違法が当然に私法上の違法になるものではなく、また、行政法規に違反していないとしても、不法行為法上の違法となったり、民事ルール上契約の効力が問題になる場合もある。

裁判外の紛争解決、とりわけ、あっせん等の調整的解決においては、個別行政法規の違反の有無ではなく、民事ルールを踏まえつつも、法の解釈に拘束されず、広く信義則や社会通念に基づいた説得、さらには、各種手法等を通じた話し合い促進が重要。あっせんにおいて、行政法規違反の可能性は、当事者間の合意を導く上での一つの考慮要素に過ぎず、ここでの違反の可能性の指摘と、行政処分を行う際の違法性の判断とは異なる。あっせん案は、両当事者の接点を整理したものにならず、その性格上、行政処分を行う上での行政法規の解釈・適用の前例とはなりえない。

消費者庁が執行を担当する消費者関連法の取締規定が、同じ法律の民事ルールとしての規定と実質的に重なっているときでも、当事者の合意を導くための調整であるあっせんが、行政処分という国民の権利義務に直接に影響を及ぼす行為を行う場合の適用基準に拘束されるものではない。

「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」
中間取りまとめの考え方（座長メモ）

基本的方向

- （独）国民生活センターは、消費者問題の中核的实施機関として、支援相談、研修、商品テスト、情報の収集・分析・提供、広報、裁判外紛争解決手続（ADR）等の機能を担っている。
- 国家財政の深刻な状況の中にあっても、消費者行政全体の機能強化のためには、これらの機能について、その全てを維持し、基本的に一体性を確保しつつ、より一層充実させていく必要がある。
- このための基本的な在り方に関する選択肢としては、①国への移行、②新たな法人制度への移行が考えられる。
- （新たな法人制度への移行について）
 - ・新たな法人制度への移行については、その特性（国の関与の強化、法人の裁量権の弱体化、廃止を含めた法人の必要性の定期的な検証など）から、消費者問題の中核的实施機関である（独）国民生活センターの各機能を維持・充実させていくためには疑念がある。
- （国への移行について）
 - ・具体的な機能の国への移行の在り方については、議論を尽くすべき論点がある。
- （結論）