

## 地方消費者委員会開催実績

開催日	回数	開催場所	主催	後援	基調講演	参加委員
<b>平成24年度</b>						
平成24年 7月21日(土)	第4回	愛知県名古屋市	内閣府消費者委員会 愛知県弁護士会 NPO法人あいち消費者被害防 止ネットワーク	愛知県・名古屋市・公益 財団法人消費者教育支 援センター	「民法・法の教育と消費者教育」	河上委員長 細川委員
平成24年 6月30日(土)	第3回	千葉県船橋市	内閣府消費者委員会 消費者行政充実ネットちば 千葉県弁護士会 千葉司法書士会	千葉県・千葉市・船橋市	「消費者委員会と地方消費者行 政」	河上委員長 小幡委員 夏目委員
<b>平成23年度</b>						
平成24年 3月24日(土)	第2回	愛媛県松山市	内閣府消費者委員会 愛媛大学地域創成研究セン ター NPO法人えひめ消費者ネット	愛媛県・松山市・ NPO法人消費者ネット広 島(適格消費者団体)	「消費者の取引と法 - 現状とこ れからに向けて - 」	河上委員長 山口委員
平成24年 1月21日(土)	第1回	宮城県仙台市	内閣府消費者委員会 新しい消費者行政を創る宮城 ネットワーク(略称:消費者ネッ ト宮城)	宮城県・仙台市	「震災後の高齢者の取引被害 について」	河上委員長 細川委員 吉田委員

## 第1回地方消費者委員会(仙台)の結果について

平成24年2月04日  
消費者委員会事務局

1. 実施日時: 平成24年1月21日(土) 13:30-17:20

2. 実施場所: 仙台市役所8階ホール

### 3. 参加者数

<b>第 部</b> ・郡政務官挨拶 ・仙台市長挨拶 ・公開講演 (河上消費者委員会委員長)	参加人数 <b>133人</b> (当初の参加想定は100人) 内訳 自治体・消費者行政関係者 52人 消費者団体 43人 福祉行政関係者 13人 大学関係者(東北大学、東北学院大学) 5人 その他(弁護士、一般の方等) 20人
<b>第 部</b> 消費生活相談事例報告	参加人数 <b>81人</b> (当初の参加想定は50人) (消費生活相談員、消費者行政関係者が中心)

### 4. 参加者に対するアンケート集計結果

#### (1) 消費者委員会の認知度

知っている(45%)、名前だけ知っている(40%)、知らない(11%)

#### (2) 河上委員長による基調講演

大変参考になった(45%)、やや参考になった(31%)、普通(9%)、わからない(1%)、無回答(14%)

#### <参加者の主な感想>

継続した被災者支援の詳細を出してほしい。

根本的な問題の所在を改めて具体的に知ることができた。高齢者に限った話だったが、日本人の性格を踏まえると高齢者だけの問題と思えなかった。

高齢者被害の多さにビックリした。消費者個人が気をつけるのはもちろん行政等さまざまな支援が必要だと思う。

#### (3) 参加者による主な感想・要望等(自由記述)

IT社会で全く理解できないまま被害にあう人があまりにも多い原因は、事業者のみ知る仕組みにあると思う。しっかりと消費者に理解できる仕組みの契約社会であるよう強く望む。

高齢者の消費者被害を防ぐには、地域創りから始めなければならないと改めて感じた。

仙台市消センは、問題件数は減少しているといったが、個別の被害額は高額ではないか。

国センが消費者庁に吸収された後、地方のセンターとの関係はどうなるのか知りたい。

行政は、未然防止の為の啓発・教育をもっとしてほしい。

刑事的な処罰をきびしくしてほしい。悪質商法が横行しない仙台、日本にしてほしい。巨額な金額が悪質業者に流れるのは、なんとも痛ましい。

一般市民・相談員と、消費者委員会・関係団体との間に距離がある印象。

消費者被害に直接関わる「適格消費者団体」への経済的支援を早急に実現すべき。

## 第2回地方消費者委員会(松山)の結果について

平成24年4月12日  
消費者委員会事務局

1.実施日時: 平成24年3月24日(土) 13:30-17:00

2.実施場所: 愛媛大学 南加記念ホール

### 3.参加者数

公開シンポジウム ・基調講演 ・ケーススタディ ・パネルディスカッション	参加人数 89人 (消費生活相談員、自治体・消費者行政関係者、 消費者団体、福祉行政関係者、大学関係者、学生、 弁護士、一般の方々)
---	---

### 4.参加者に対するアンケート集計結果

#### (1) 消費者委員会の認知度

知っている(33%)、名前だけ知っている(35%)、知らない(33%)

#### (2) 河上委員長による基調講演

大変参考になった(53%)、やや参考になった(40%)、普通(2%)、わからない(4%)、無回答(2%)

#### <参加者の主な感想>

民法と消費者法のつながりや相違がわかりました。法の趣旨を理解し、各々の事案にあてはめながら解釈することが重要であることを再認識した。

話が分かりやすく、もっと長く講演してほしかった。残念。

民法にふれる機会が少ないので、非常に興味深い話でした。

大変わかりやすく、難しいお話しにもかかわらず、自分なりに理解ができたと思います。

#### (3) 参加者による主な感想・要望等(自由記述)

IT社会で全く理解できないまま被害にあう人があまりにも多い原因は、事業者のみ知る仕組みにあると思う。しっかりと消費者に理解できる仕組みの契約社会であるよう強く望む。

高齢者の消費者被害を防ぐには、地域創りから始めなければならないと改めて感じた。

仙台市消センは、問題件数は減少しているといっていたが、個別の被害額は高額ではないか。

国センが消費者庁に吸収された後、地方のセンターとの関係はどうなるのか知りたい。

行政は、未然防止の為の啓発・教育をもっとしてはどうか。

刑事的な処罰をきびしくしてほしい。悪質商法が横行しない仙台、日本にしてほしい。巨額な金額が悪質業者に流れるのは、なんとも痛ましい。

一般市民・相談員と、消費者委員会・関係団体との間に距離がある印象。

消費者被害に直接関わる「適格消費者団体」への経済的支援を早急実現すべき。

### 第3回 地方消費者委員会（千葉）実施結果

- 開催日時 平成24年6月30日（土）13：30 - 17：00
- 開催場所 千葉県消費者センター（船橋市高瀬町66-18）
- 主催 内閣府消費者委員会、消費者行政充実ネットちば、  
千葉県弁護士会、千葉司法書士会
- 後援 千葉県、千葉市、船橋市
- 参加人数 117名
- 内容 地方消費者行政に関する公開シンポジウム

#### プログラム

総合司会 内閣府消費者委員会事務局長  
原 早苗

- 1 基調講演「消費者委員会と地方消費者行政」  
講師 消費者委員会委員長 河上 正二
- 2 報告「千葉県消費者行政の現状について」  
報告者 千葉県環境生活部県民生活課長 石川 徹
- 3 フリーディスカッション「消費者行政の充実について」  
司会 弁護士 拝師 徳彦  
消費者委員会委員長 河上 正二  
消費者委員会委員 小幡 純子  
消費者委員会委員 夏目 智子  
県・市町村消費者行政担当者  
消費者関係団体等による  
地方消費者行政充実のために、今、何をどうすべきか等の話し合い

#### アンケート実施結果（主なコメント）

- ・県内の地域格差が大きすぎる
- ・国、県に地方の現状をもっと知ってほしい
- ・行政職員の意識改革が必要である
- ・広域消費生活センターの設置を検討してほしい

## 第4回 地方消費者委員会（名古屋）実施結果

- 開催日時 平成24年7月21日（土）13：30～17：00
- 開催場所 名古屋市消費生活センター
- 主催 内閣府消費者委員会、愛知県弁護士会、あいち消費者被害防止ネットワーク
- 後援 愛知県、名古屋市、消費者教育支援センター
- 参加人数 92名
- 内容 消費者教育に関する公開シンポジウム
- プログラム
  - 1 基調講演「民法・法の教育と消費者教育」
 

講師	消費者委員会委員長	河上 正二
----	-----------	-------
  - 2 ケーススタディ「消費者教育にかかわる現場からの事例報告」
 

報告者	弁護士	小田 典靖
報告者	消費生活相談員	松本 久子
  - 3 パネルディスカッション
 

パネリスト	弁護士 消費者教育支援センター 主任研究員 名古屋経済大学教授・消費者問題研究所長 消費者委員会委員・日本女子大学教授 消費生活相談員	小田 典靖 柿野 成美 田口 義明 細川 幸一 松本 久子
コーディネーター	梶山女学園大学教授	東 珠実
  - 4 総括コメント 消費者委員会委員長 河上 正二

### ○ パネルディスカッションの概要

#### 【パネリストからのコメント】

最初に、細川委員から、①消費者政策の手法、②「消費者支援法制」としての消費者教育の法制の重要性、③消費者教育推進のための課題等、消費者教育に関する現状認識等に関する報告があった後、ディスカッションを行った。

パネリストからのコメントのうち、主なもの（要旨）は次のとおり。

- ・ 受け手側である学校との連携が弱く、連携を図るのが難しいという印象。うまく連携して取り組んでいくにはどうすればよいのか、色々な実践例を通じての検討が重要。
- ・ 教育部門との連携のほか、様々な主体との連携も大事。
- ・ 消費者教育は、教育活動としての一連の脈絡の中で行われていないという印象（普通科以外の高校の卒業間近の3年生に対し行われるのが典型的）。
- ・ 教育活動の中に消費者教育をしっかりと位置づけ、単発ではなく定期的に行っていくことが重要。

- ・ 消費者にとって分かり易く、飽きずに聞いてもらえるような工夫が必要。  
なお、愛知県弁護士会からは、消費者を飽きさせないための工夫として、出前講座に、消費者のレベル（高齢者用、大学生用、高校生用）に合わせた内容の寸劇を取り入れている旨の報告があった。
- ・ 消費者が被害に遭わないためにはどうすればよいかという視点に加え、加害者にならないためにはどうすればよいのかという視点からの教育も重要。
- ・ 河上委員長からコメントがあったとおり、「教えることは学ぶこと」という視点から工夫することも考えるべき。
- ・ 消費者教育推進法の制定によって、消費者教育が重要であるという認識を持たせるにとどまらず、真に実行、実践の段階に入ることを期待。

#### 【フロアから寄せられた意見等に対するコメント】

最初に、岐阜市消費生活センターの相談員から、岐阜市において相談員と教員が共同して授業を行っている事例についての報告があった。

続いて、参加者にあらかじめ配布しておいた質問票に記載された意見等に対し、パネリスト等からコメントがあった。

パネリスト等からのコメントのうち、主なもの（要旨）は次のとおり。

##### ◇ 「岐阜市の事例」について

- ・ 実際、掛け合い漫才のようで、相談員が法律の説明、家庭科の教員が授業の進行管理を行うなど役割分担がうまくできており、効果的との印象。

##### ◇ 「加害者を作らない教育」について

- ・ キャンパスマルチという言葉があるが、誰かを加入させた時点で自身が加害者側になってしまう。知らないうちに加害者になってしまっているところがミソで、加害者になっていること、加害者になることを意識させる教育が必要。
- ・ 教材も弱いことが課題。

##### ◇ 「社会人への消費者教育」について

- ・ 老人会、社会福祉協議会から高齢者を対象とした講座の依頼を受けることが多いが、高齢者の場合には、ロールプレイ、ビデオをまず見せてからの対応が有効。

##### ◇ 「教育委員会との連携」について

- ・ 「若年消費者教育研究会」等、県内の行政機関等とは連携を図り、その結果については、教員情報提供誌により発信している。ただし、民間（私立学校等）との連携については課題として認識（愛知県）。

##### ◇ 「消費者教育推進法」について

- ・ 今まで想定していなかった団体等から講座依頼がくるのではないかと期待。ただし、講座の内容は相談員個人によるところが大きいので、個々の講座の事例を相談員間で共有し、底上げが図られるべき。
- ・ 色々な考え方がある中、消費者教育推進法第3条の基本理念は、よく整理できたという印象。消費者教育の実効性を格段に高めていくものと期待。

- ・ 教育はフェイス・トゥ・フェイスが基本。理念だけで絵に描いた餅とならないように取り組んでいくことが重要。

○ 河上委員長の総括コメント（要旨）

- ・ 本日は、委員会として消費者教育を考えるに当たって、参考となる意見を頂き、お礼を申し上げます。
- ・ 消費者教育のキーワードは「連携」。上っ面だけの連携というのではなく、分野が異なる行政機関や団体等が、高齢者、小中高生といったそれぞれのレベルに合わせ、協力しあって工夫したり、検討していくということが重要。
- ・ 消費者教育は既に実行・実践段階に入ったとのコメントがあった。そのための体制等はできてきたものの、これらをどのように動かしていくのかというのが課題。
- ・ 現場の（皆さんの）力にかかってくると思うが、お互いに知恵を出しあい、共に取り組んでまいりたい。

以上

## 地方懇談会への参加実績

開催日	開催場所	行事名(主催者)	参加委員	活動実績等
<b>平成24年度</b>				
平成24年 7月25日(水)	青森県 青森市	平成24年度消費生活大学講座 青森県消費者協会(青森県消費 生活センター)	山口 委員長 代理	「安全・安心なくらしのために」と題して講演を行いました。
平成24年 7月6日(金)	東京都 立川市	多摩地域の消費者団体交流会 —つながろう!発信しよう!多 摩の消費者—(「多摩地域の消 費者団体交流会」実行委員会)	河上 委員長	基調講演「消費者行政の動きと地方との関わり、消費者団体へのメッセージ」で、消費者委員会の役割、取り組み等について説明しました。
<b>平成23年度</b>				
平成23年 11月30日 (水)	熊本県 熊本市	2011くまもと消費者発表大会 (熊本県消費者団体連絡協議 会、熊本県)	夏目委員	左記の発表大会で「地方消費者団体の現状と消費者市民社会」と題した基調講演を行うとともに、主催者団体幹部との意見交換会に参加しました。



## 消費者委員会委員と消費者団体等関係団体との意見交換会

(計7回：平成24年8月末現在)

	団体名
平成23年12月21日(水)	○全国消費者行政ウォッチねっと ○全国消費者団体連絡会
平成24年1月17日(火)	○社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) ○社団法人日本経済団体連合会
平成24年1月31日(火)	○日本司法書士会連合会 ○日本弁護士連合会
平成24年2月16日(木)	○特定非営利活動法人消費者機構日本 ○特定非営利活動法人消費者支援機構関西 ○社団法人全国消費生活相談員協会 ○特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク ○特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット ○特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネットワーク
平成24年5月15日(火)	○社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)
平成24年8月7日(火)	○日本司法書士会連合会 ○日本弁護士連合会
平成24年8月21日(火)	○主婦連合会 ○全大阪消費者団体連絡会 ○全国消費者行政ウォッチねっと ○東京都地域消費者団体連絡会

(注) なお、平成24年9月4日(火)には、公益社団法人全国消費生活相談員協会、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、全国消費者団体連絡会、特定非営利活動法人日本消費者連盟との意見交換会を開催。

消費者委員会に寄せられた要望書・意見書・声明文  
(分野別件数及び主な内容)

分野	受付件数				主な内容 (平成23年9月～平成24年8月)
	平成23年9月 ～24年8月	平成22年9月 ～23年8月	平成21年9月 ～22年8月	累計	
消費者安全関係	10	25	9	44	食品安全確保に資する基本的事項の改正 事故調査機関関係 医薬品の安全関係
取引・契約関係	27	14	15	56	通信販売トラブル 標準旅行業約款の見直し 架空請求等の匿名性が高く追跡困難な消費者被害 消費者契約法の改正 インターネット商取引の広告の適正化 連鎖販売取引 携帯リース取引 医療機関債の取引 電気通信事業者の販売方法
貸金業法関係	15	2	16	33	改正貸金業法完全施行2年を迎えて 貸金業法再改正の動きに対して
食品表示関係	8	5	9	22	食品表示一元化関係 健康食品の表示の在り方について 特定保健用食品関係
地方消費者行政	13	14	5	32	地方消費者行政の充実に向けた支援の拡充
公益通報者 保護制度	0	7	0	7	-
個人情報 保護制度	1	1	3	5	共通番号制度法案
集団的消費者 被害救済制度	9	3	2	14	集団的消費者被害救済制度における問題点 実効性ある集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の創設
料金・物価関係	1	0	5	6	電気料金値上げ申請への対応
消費者教育	1	1	1	3	消費者教育の推進
消費者行政 の在り方	3	4	11	18	今後の消費者行政組織体制の在り方
国民生活セン ターの在り方	10	43	2	55	「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」に 対する意見書
東日本大震災 関連	6	6	0	12	放射性物質と食品の安全関係 原子力発電所の再稼働
その他	2	4	8	14	-
計	106	129	86	321	-

## 委員長等記者会見の実績

平成23年10月6日（木）河上委員長記者会見

- ・消費者委員会委員長就任挨拶

平成23年11月11日（金）河上委員長記者会見

- ・「貴金属等の訪問買取り被害抑止と特定商取引法改正についての提言」について

平成23年12月2日（金）河上委員長記者会見

- ・「「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（座長試案）についての意見」について
- ・消費者契約法に関する調査作業チームについて

平成23年12月21日（水）河上委員長記者会見

- ・「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」について

平成24年2月14日（火）河上委員長記者会見

- ・定例会見

平成24年2月28日（火）河上委員長記者会見

- ・「公共料金問題に関する建議」について

平成24年3月7日（水）河上委員長記者会見

- ・定例会見

平成24年3月27日（火）河上委員長記者会見

- ・「住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題についての提言」について

平成24年4月4日（水）河上委員長記者会見

- ・定例会見

平成24年4月24日（火）河上委員長記者会見

- ・「違法ドラッグ対策に関する提言」について

平成 24 年 5 月 10 日（木）河上委員長記者会見

- ・「委員長声明－家庭用電気料金値上げに係る認可申請について－」について

平成 24 年 6 月 5 日（火）河上委員長記者会見

- ・「健康食品の表示等の在り方」に関する考え方」について
- ・「消費者基本計画の改定素案（平成 24 年 4 月）等に対する意見」について
- ・定例会見

平成 24 年 7 月 4 日（水）河上委員長記者会見

- ・定例会見

平成 24 年 7 月 24 日（火）河上委員長記者会見

- ・「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策についての建議」について

平成 24 年 8 月 1 日（水）河上委員長記者会見

- ・定例会見

# 消費者委員会のこれまでの活動実績と 今後のあり方について

平成24年4月10日

消費者委員会委員長  
河上 正二

## 1. 消費者委員会のこれまでの活動実績

### (1) 建議・提言等

- ・消費者委員会は平成21年9月の発足以来、様々な消費者問題について調査審議を行い、建議や提言等を実施。
- ・建議・提言等については、一定期間経過後に関係省庁等より改善状況等について報告を聴取。
- ・これらの取組により制度改正や運用の強化が図られるなど、一定の成果。

#### (建議)

①自動車リコール制度、②有料老人ホームの契約問題、③地方消費者行政の活性化、④投資用マンションの勧誘被害、⑤消費者安全行政の抜本強化、⑥住宅リフォームに関する消費者問題、⑦エステ・美容医療に関するトラブル、⑧公共料金問題について関係省庁に対する建議をとりまとめ(計8件)。

#### (提言)

①未公開株取引被害、②こんにやく入りゼリ事故、③決済代行業を経由したインターネット取引被害、④特定保健用食品の表示許可制度、⑤消費者契約法改正、⑥貴金属等の訪問買取被害、⑦住宅用太陽光発電システムの販売等に関する提言をとりまとめ(計7件)。

#### (意見等)

消費者基本計画の策定、同計画の検証・評価及び計画の見直し、国民生活センターの在り方の見直し等に際して意見等をとりまとめ(計17件)

## (2) 消費者基本計画の策定及び検証・評価・監視

- ・平成22年3月に閣議決定された「消費者基本計画」では、毎年度、計画に盛り込まれた施策の実施状況について、「消費者委員会の消費者行政全般に対する監視機能を最大限に発揮しつつ、検証・評価・監視を行います」と記載。
- ・消費者委員会は、委員会として重要と考える施策について、毎年度2回にわたり関係省庁ヒアリングを行うとともに、委員会としての意見等を取りまとめ。

## (3) 諮問・答申案件

- ・消費者庁等が所管する個別の法律に基づく諮問に応じ、消費者委員会が調査審議を行い答申。
- ・これまでに消費者基本計画の策定や特定保健用食品の表示許可等、計26件について答申。

## (4) 勧告機能(消費者安全法二十条の規定によるもの)

- ・これまでのところ実績なし。

## (5) 消費者等の声の反映

- ・消費者委員会の活動に消費者等の声を反映させるため、消費者団体や地方等との意見交換を実施するとともに、要望書等を受付。
- ・消費生活センター・国民生活センターに寄せられた情報(PIO-NET情報)や消費者団体や地方等から寄せられた主要な意見・要望等を委員会の調査審議において取り上げ検討。

2

# 2. 消費者行政全体の機能強化に向けた消費者委員会のあり方

## (1) 委員会の「審議会機能」のあり方(次頁図1)

### 【課題】

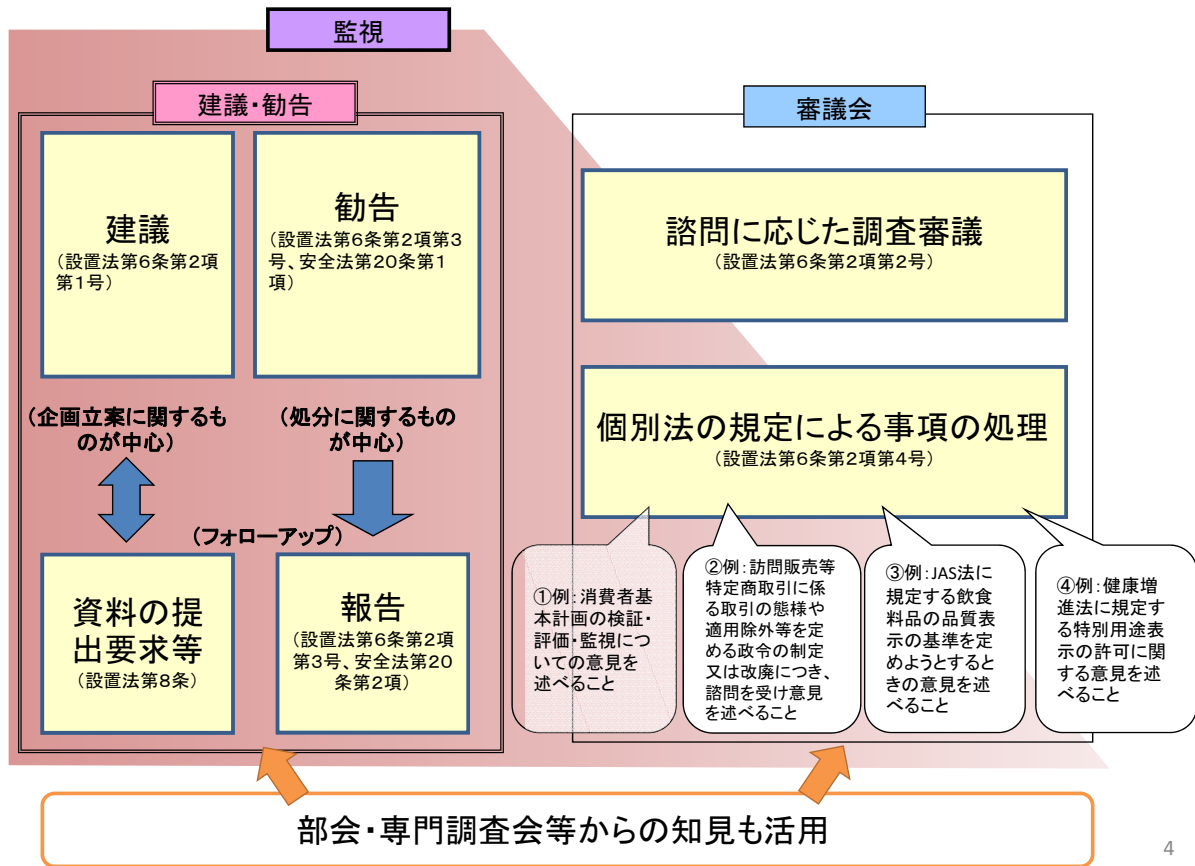
委員会の「監視機能」を強化するため、委員会が有する「審議会機能」のあり方を見直すべき(消費者庁に移管すべき)との意見があったことについてどのように考えるか。

- ⇒そもそも「監視機能」と「審議会機能」を明確に区分することは可能か(例:消費者基本計画の検証・評価・監視への意見等)。
- ⇒「審議会機能(諮問・答申)」を行う中で入手できる様々な情報や部会・専門調査会等における専門委員等の知見の蓄積は、委員会が建議・提言等を行う際にも活用できる(例:消費者基本計画の検証・評価・監視に際する各省庁ヒアリング、食品表示部会における原料原産地表示の検討等)。
- ⇒また、委員会の「審議会機能」と消費者庁が政策の企画立案のために設置している検討会等との関係を整理することが必要。

### 【今後の方向性】

現状	改善策
<ul style="list-style-type: none"><li>・委員会は「監視機能」と「審議会機能」を担当</li><li>・専門的・技術的な事項については部会・専門調査会等を活用</li><li>・個別法の規定に基づく事項以外に、消費者庁からの諮問に応じて調査審議を行う機会が少ない(消費者庁は検討会等を設置して対応)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・委員会の「審議会機能」は残し、それから得られる知見を建議・提言等にも活用</li><li>・消費者庁の検討会等との役割分担の明確化</li><li>・例えば、消費者庁の中長期的課題や各省庁横断的な課題等についても「審議会」として調査審議を行い、同庁の企画立案機能の強化に貢献(その際、委員会事務局体制に制約があることから、諮問・答申に関連する調査審議については、消費者庁の十分な協力を得る)</li><li>・特定保健用食品の表示許可に係る諮問は特に必要のある場合に限定する(平成21年9月から本年3月末までの委員会に対する諮問件数は92件)</li></ul>

(図1)消費者委員会の「監視機能」と「審議会機能」のイメージ



4

## (2) 委員会の情報収集・分析機能の充実・強化

### 【課題】

国民生活センタ の情報の活用や、地方・関係団体等からの情報収集が不十分との指摘があったことについてどのように考えるか。

⇒最新の消費者行政上の重要課題を迅速かつ的確に取り上げていくため、委員会の情報収集・分析機能の充実・強化を図ることが必要。

⇒PIO-NET情報や関係省庁等からの報告以外の情報収集ルートのさらなる開拓・強化が課題。

### 【今後の方向性】

① 国民生活センタ が収集・分析する情報の一層の活用をどう図るか

現状	改善策
<ul style="list-style-type: none"> <li>国民生活センタ は要請に応じ、委員会(部会等含む)の場で説明</li> <li>委員会と国民生活センタ 間での定期的な意見交換の実施(月1回程度、同センタの公表資料等に基づき議論)</li> <li>国民生活センタ の公表資料やPIO-NET情報の提供 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委員会と国民生活センタ 間での意見交換の内容の充実(同センタ が収集・分析した情報やその問題意識に基づく課題の発掘等)</li> <li>⇒問題拡大を予防するための建議・提言等につなげる</li> </ul>

5

## (2) 委員会の情報収集・分析機能の充実・強化(続き)

### 【今後の方向性】

#### ② 現場(地方、関係団体等)からの情報収集、連携関係をどう強化するか

現状	改善策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方消費者委員会の開催<sup>(注1)</sup>、地方懇談会への参加<sup>(注2)</sup></li> <li>・関係団体(消費者団体、事業者団体、弁護士会等)との意見交換の実施<sup>(注3)</sup>、要望書等の受付<sup>(注4)</sup> 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これら会合の開催頻度の向上/定例化、成果の有効活用</li> <li>・地方や関係団体等との交流における消費者庁との連携</li> <li>・一般消費者等の実態調査の拡充 等</li> </ul>

(注1)2~3ヶ月に1回程度、(注2)主催者側の求めに応じ随時、(注3)概ね半年に1回程度、複数回に分けて実施、(注4):随時

#### ③ 国民生活センター、地方・関係団体等との意見交換や要望書等を通じて寄せられた意見を委員会の調査審議にどのように活用するか

現状	改善策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・提出された要望書等については全て全委員に配布するとともに、表題・発信元をHPで公表</li> <li>・主要な意見等を委員会の調査審議において取り上げ、検討</li> <li>・数多くの意見の中から委員会で取り上げるべき課題を整理(スクリーニング)する機能やそれらを深掘りするための調査・分析機能の面で課題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会で取り上げるべき課題をスクリーニングするための企画・運営会議の開催(4月より)</li> <li>・調査・分析機能強化のための事務局体制の充実(後述) 等</li> </ul>

6

## (3) 委員会の建議・提言等の実効性の向上

### 【課題】

消費者庁との連携が不十分であるとの指摘があったことについてどのように考えるか。

⇒委員会による建議・提言等の実効性を向上していくため、消費者行政の「司令塔」である消費者庁とは、各々の独立性を堅持しつつも、さらに連携・協力関係を強化することが必要。

### 【今後の方向性】

現状	改善策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・建議・提言等の提出及びこれらの実施状況についての報告聴取(フォローアップ)</li> <li>・消費者庁所管法令に基づく諮問に応じた調査審議・答申の実施</li> <li>・消費者庁は要請に応じ、委員会(部会等含む)や委員間打合せの場において説明</li> <li>・消費者庁は、随時必要な情報を委員会に提供 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁における建議・提言等の指摘事項やフォローアップへの取組強化を期待</li> <li>・委員会は、消費者庁が「司令塔」としての機能を発揮することを「審議会」として積極的に後押し(中期的課題や各省庁横断的な課題に関する調査審議の強化等)</li> <li>・企画・運営会議を通じて消費者庁との機動的な意見交換を実施 等</li> </ul>

7



#### (4) 委員会の情報発信力/認知度の向上

##### 【課題】

委員会による情報発信が不十分であり、委員会活動に対する一般的な認知度も低いとの指摘があったことについてどのように考えるか。

⇒消費者の声が委員会により届くようにし、それらを確実に消費者行政に反映していくため、建議・提言等の内容やその成果等に関する情報発信力を強化し、委員会活動への認知度を向上することが必要。

##### 【今後の方向性】

現状	改善案
<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会における調査審議の全面公開</li> <li>・委員間打合せ概要の開示</li> <li>・HP等を通じた委員会活動状況の広報</li> <li>・委員長記者会見の定例化、記者・編集委員等との意見交換会の実施</li> <li>・地方消費者委員会、関係団体との意見交換会等の開催 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HPの内容や見やすさの改善</li> <li>・委員長や委員によるメディアを活用した情報発信の強化</li> <li>・地方消費者委員会、関係団体との意見交換会等の開催頻度の向上・定例化 等</li> </ul>

8

### 3. 以上を実現するための委員会体制の強化のあり方

#### (1) 機動的かつ効果的な委員会の運営

##### 【課題】

・委員会の調査審議に消費者行政上の重要課題を迅速かつ的確に取り上げていくため、より機動的かつ効果的な委員会の運営を行うことが必要。

##### 【今後の方向性】

現状	改善策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全委員が出席する本委員会及び委員間打合せを原則として毎週交互に開催</li> <li>・専門的・技術的な事項等については部会・専門調査会等を活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会で取り上げるべき課題をスクリーニングするための企画・運営会議を開催(4月より)</li> <li>・同会議において委員会に寄せられた意見・要望等についての検討を行うほか、消費者庁や国民生活センター、関係団体等との機動的な意見交換のチャンネルとしても活用 等 ⇒同会議での整理を踏まえて委員会全体で検討</li> <li>・建議・提言等のフォローアップなど、課題への取組における継続性の確保</li> </ul>

9

## (2) 委員会事務局の人的体制の拡充(次頁図2)

### 【課題】

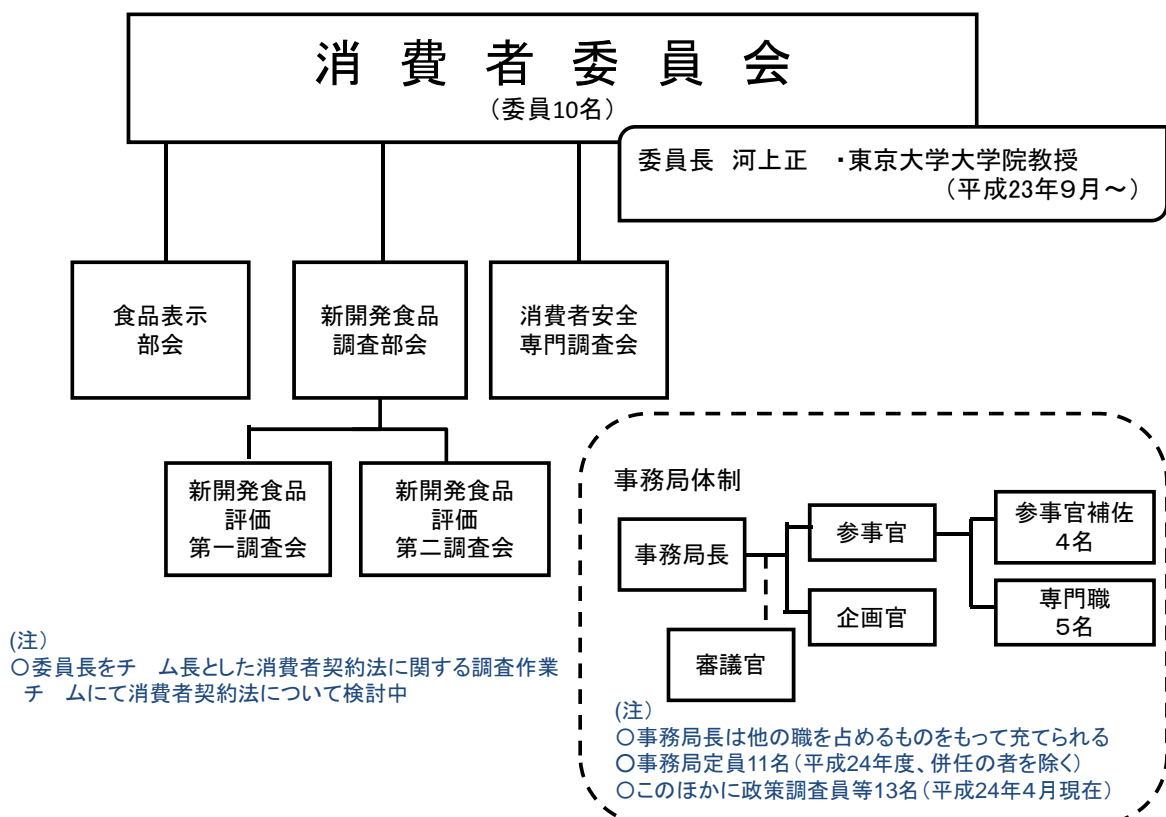
- ・委員会の情報収集・分析機能を充実・強化し、建議・提言等の実効性を向上させていくため、委員会の活動をサポートする事務局体制(特に人員面)の拡充が必要。
- ・「消費者目線」を持ちつつ、専門的な情報収集・分析や企画・立案を行うことができる人材の育成・確保が重要。

### 【今後の方向性】

現状	改善策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局定員は11名(平成24年度、併任の者を除く)。さらに、民間からの出向等による政策調査員等(13名)を活用</li> <li>・地方や関係団体等との連携やその意見・要望等の情報収集・分析等を行うための専門性の蓄積に課題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「取引」、「安全」、「表示」の3分野での対応が常時可能となる事務局体制の構築</li> <li>・地方や関係団体等との連携、意見・要望等の情報収集・分析を専門的に担当する人材を確保</li> <li>・「諮問・答申」に関連する業務については、消費者庁の協力を得て実施</li> <li>・専門性を有する外部人材の活用</li> <li>・専門的・技術的業務(新開発食品部会関係業務等)の外部機関への委託等による業務の整理合理化(4月より)</li> <li>・委員会事務局、消費者庁、国民生活センターの三者間で人事ローテーションを組んで連携を図るとともに、消費者行政の専門家を育成</li> </ul>

10

(図2) 消費者委員会の審議体制



# 『国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会』報告書 ～消費者行政の機能強化を目指して～ 平成24年8月22日 内閣府

## □ 消費者庁及び消費者委員会設置法(平成21年法律第48号)附則第3項

政府は、消費者庁及び消費者委員会発足後3年以内(平成24年9月まで)に、「消費者被害の発生又は拡大の状況、消費生活相談等に係る事務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の利益の擁護及び増進を図る観点から、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方を見直すとともに、当該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加え、必要な措置を講ずるものとする。」

## □ 独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針(平成24年1月20日閣議決定)

【国民生活センター】消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。

## (検討事項1) 消費者庁、消費者委員会その他の消費者行政に係る体制の在り方

－有識者ヒアリングを踏まえ、3つの視点から検討－

### 1 司令塔機能の発揮

#### 《今後の取組の方向性》

- ① 特命担当大臣の**総合調整権限**や**消費者政策会議**を活用し、消費者行政を一元的に推進
- ② **特命担当大臣のもと**で、消費者庁、委員会、国センは緊密に連携 (委員会の独立性を尊重)
- ③ 消費者の痛みを含めて、相談**現場に共感する力**を高め、消費者の声を政策にしっかりとつなげていく
- ④ **審議会機能**の活用により、消費者庁の**企画立案機能**、委員会の**監視機能**を強化  
中長期的課題、省庁横断的事項、制度改正事項について、消費者庁は委員会に積極的に諮問
- ⑤ 委員会の建議・提言、国センの改善要望に基づき、**消費者庁からも関係省庁へ働きかけ**
- ⑥ 国センの知見・ノウハウを活かしつつ、消費者・消費生活に関する**調査研究機能**強化のため体制整備

### 2 消費者行政を担う職員の養成・確保

#### 《今後の取組の方向性》

- ① **消費者目線**を行政の基本に据える
- ② 職員の**専門性**の向上。強い**熱意・意欲**を持つ人材を結集する  
他府省庁から出向中の意欲を有する職員について、消費者庁を中心としたキャリアパスで活躍できるようにする
- ③ 消費者行政全般で、**国セン職員の知見・ノウハウ・消費者目線を積極活用**  
消費者庁、消費者委員会事務局、他府省庁のほか、地方自治体、消費者団体などを幅広く経験し、専門性を向上

### 3 総合力の充実

#### 《今後の取組の方向性》

- ① **消費者団体**をはじめ関係者の**知恵と熱意を結集**  
－ 消費者団体の継続的・持続的活動は消費者行政推進に極めて重要
- ② **地方消費者行政の現場**と密接に結びつく  
－ 「現場」を支える消費生活相談員が適切に評価されるよう取り組む  
⇒ 消費生活相談員**資格を法律に位置付け**  
－ 「地方消費者行政活性化**基金**」終了後も、地方の積極的な取組を**財政面を含めて**下支えする**支援**の在り方、**財源の確保**に向けて検討を行う  
－ 地方自治体での対応に限界のある消費者トラブルには、国が地方支援として取り組む  
⇒ **越境消費者トラブル**の相談窓口は国民生活センターで実施  
(国センに**消費者が直接に相談できる窓口**を整備：**消費者の相談に直接に対応する機会を確保・充実**)

※:独立行政法人の運営費交付金については、毎年度ごとに、前年度比で、一般管理費(人件費を除く)3%以上の削減、業務経費1%以上の削減が求められている。また、人件費については、前年度比1%以上の削減が求められている。

## （検討事項2） 国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方

### 基本的方向：各機能の維持・充実、一体性の確保

- 国セン各機能<sup>(注)</sup>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<sup>(※)</sup>  
注：相談(あつせん)、研修、商品テスト、情報の収集・分析・提供、裁判外紛争解決手続(ADR)など
- 国センを「消費者行政の司令塔機能が十分に発揮される上で不可欠な存在」として改めて位置付け
- 機能を効率化・強化し、より高度な行政サービスの提供を実現  
：移行先との間で管理部門(総務、経理)を統合し、事業部門(相談、研修、商品テスト等)の人員・体制を充実

### 組織形態：独立性を法的に担保した「特別の機関」(法律により設置)

- 新組織の名称：国民生活センター
- 合議制の機関を設置している例 ⇒ ADRを担う合議制の機関を設置し、各機能を一体とする
- 人事権や指揮監督権の独立性を担保している例 ⇒ 業務運営・人事面の独立性を確保
- 関係行政機関への改善要望を担うことも可能

### 移行先：独立性を法的に担保した特別の機関として消費者庁を移行先とすることが有力な考え方

- 消費者委員会
 

課題
----

 - 合議制の機関であり、実施機能を担うことは適当ではない
- 内閣府本府
 

期待
課題

 - 柔軟性・機動性・消費者目線が担保される  
 - 消費者庁と国センが連携を取りにくくなる  
 - 消費者庁と事務分担を整理する中で、いずれかの機能が欠落しかねない  
 - 消費者庁設立時に内閣府本府から切り出した事務を戻すことになる  
 - 所掌事務が幅広いことから、国セン職員の専門性の確保に問題
- 消費者庁
 

期待
課題

 - 全国の消費生活センターと強いネットワークを持つ国センと、消費者庁とが一体となって取組を行う  
 - 消費者庁が国民の意見や苦情の窓口となり、政策に直結させ、消費者を主役とする政府の実現を図る上で意義  
 - 機動性・柔軟性・消費者目線が損なわれる懸念  
 ⇒ (対応策) 独立性を法的・制度的に担保した上で、「特別の機関」とする

### いわゆる「政府から独立した法人」の趣旨を活かす制度設計

	法人格	設置根拠	運営費(予算)	指揮監督権	人事権
(いわゆる「政府から独立した法人」) <sup>(注)</sup>	(独立した法人格)	(法律)	(国が責任をもって運営費を措置)	(政府から一定の独立性)	
特別の機関	— (国の一部)	法律	国が予算措置(自ら予算要求)	法律により、一定の独立性を担保している例	

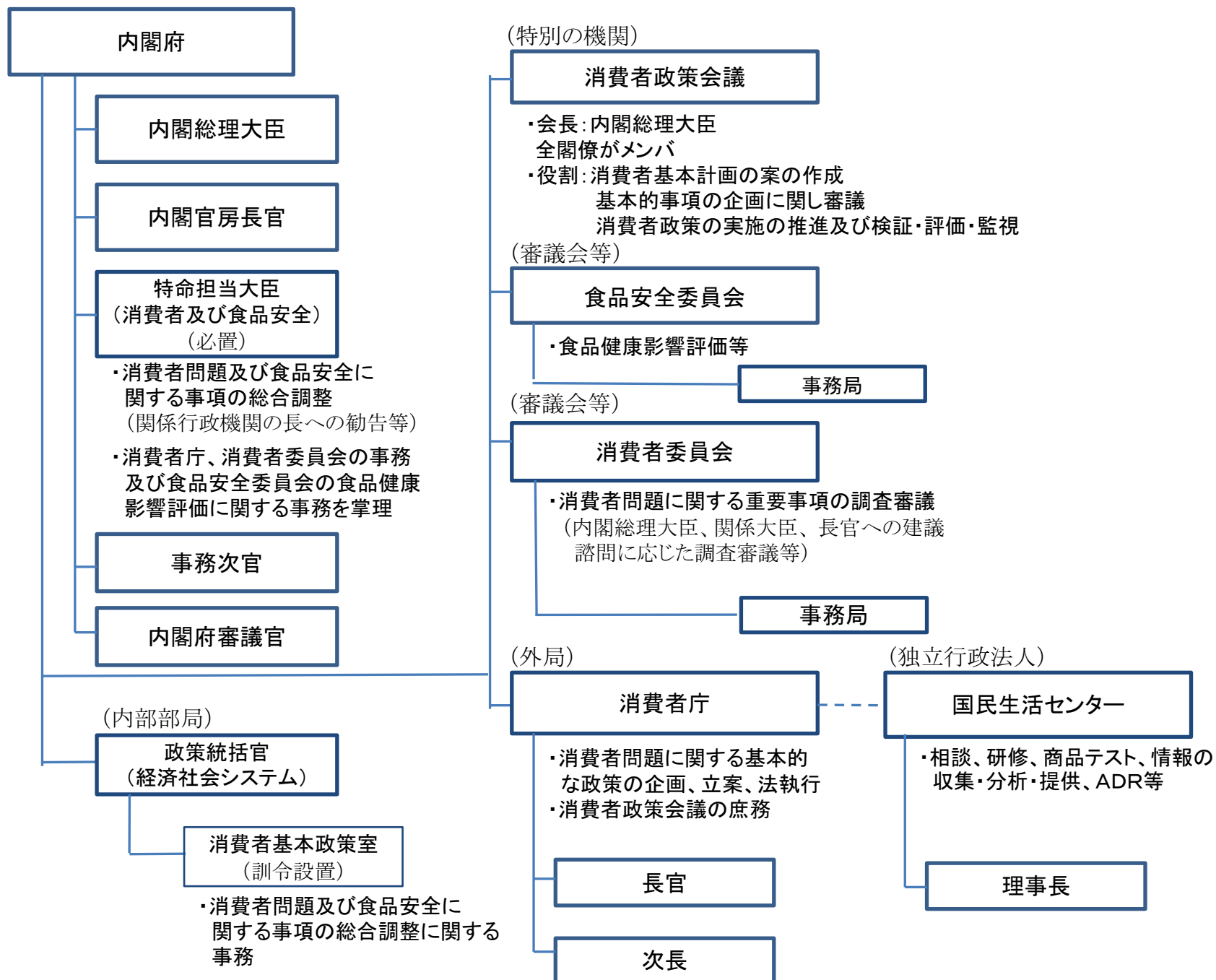
注：「政府から一定の独立性を保ちつつ国が責任をもって運営費を措置する法人形態であり、かつ独立行政法人の整理合理化の路線から外す扱いとされるもの」(「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」中間取りまとめ(平成23年12月6日))

### 検討の結果

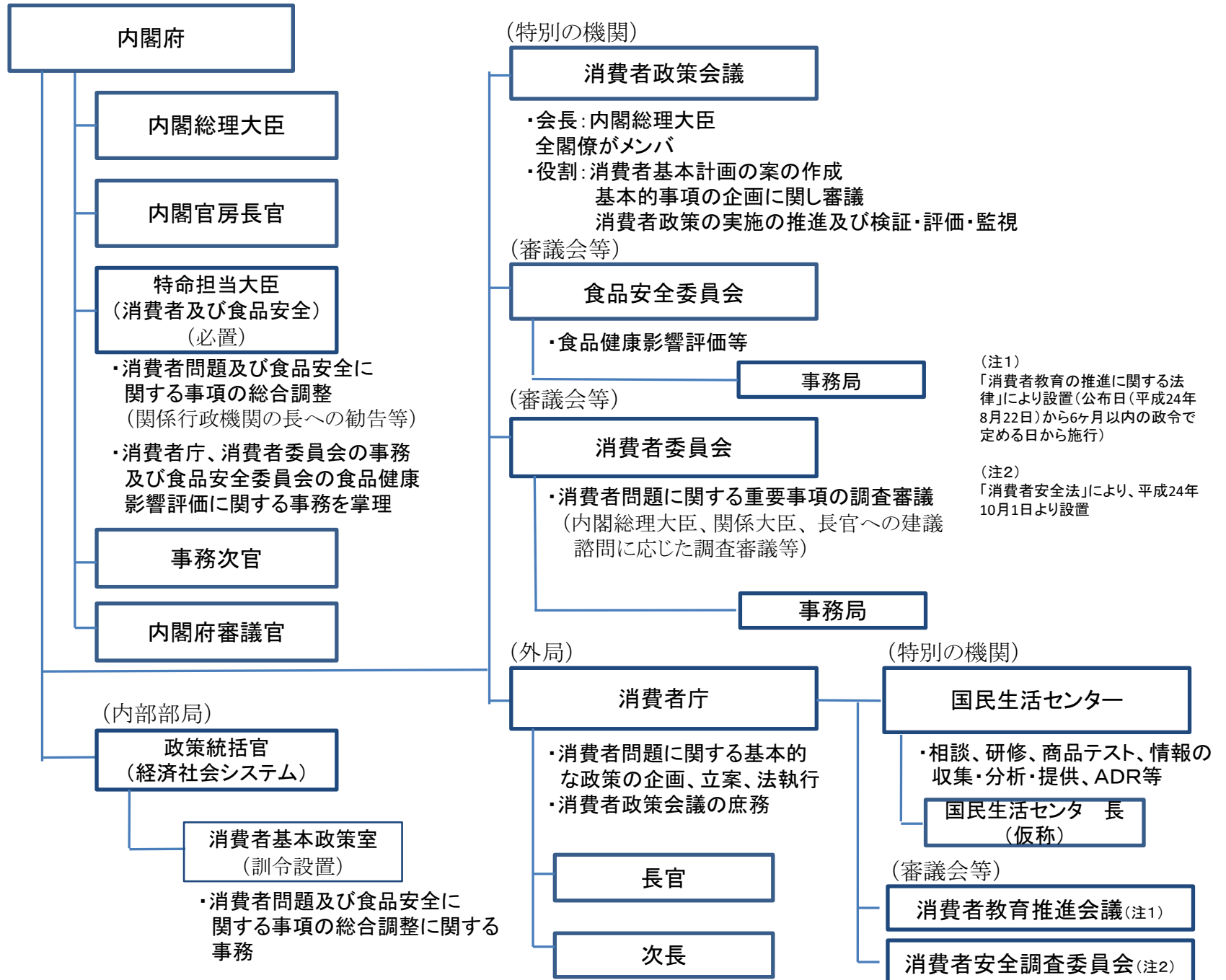
「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)や独立行政法人通則法等改正法案(国会提出中)に沿って、国民生活センターを国に移行するにあたっては

- ① 各機能を一体として一つの機関に集める
- ② 「国民生活センター」という名称を持った機関とする
- ③ 独立性を法的に担保した「特別の機関」として、消費者庁を移行先とすることが有力な考え方  
新たな機関は、消費者庁からの独立性を維持し、各機能の発揮が制度的に十分に担保される必要がある。その担保の実現に向けて、仮にも担保されない場合においてはその対応を含めて、担当大臣が指導力を発揮されることを期待。

## 現状の消費者行政の体制(内閣府)



国民生活センターを、独立性を法的に担保した「特別の機関」として、消費者庁に移行した場合



「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」報告書における消費者委員会関連部分（抜粋）

### 3. 消費者庁、消費者委員会その他の消費者行政に係る体制の在り方

#### 「現場」との結びつきの強化

##### 《今後の取組の方向性》

- ・消費者庁及び消費者委員会は、地方自治体（消費生活センターを含む）や関係団体（消費者団体、事業者団体、弁護士会等）との意見交換、情報共有の機会を充実する。
- ・消費者委員会は、国民生活センターが収集・分析する相談情報の動向につき、情報共有・意見交換を行い、その調査審議等に積極的に活用する。

#### 消費者委員会の審議会機能と消費者庁との関係の在り方

##### 《今後の取組の方向性》

- ・消費者行政に係る中長期的課題や省庁横断的な事項、制度改革に関する事項については、消費者庁から消費者委員会に積極的に諮問することとし、審議会機能の活用について両機関が協力して取り組む。その際、消費者庁は、諮問を行った者として、諮問の背景や関連する事実関係について説明するなど、審議に積極的に協力する。  
この点に関し、消費者委員会に消費者庁からの諮問を審議する分科会又は部会を設置（分科会：法令、部会：消費者委員会決定でそれぞれ規定）することも考えられる。その際、個別的、専門性の高いものなど事案によっては、消費者委員会の独立性を前提としつつ、消費者委員会事務局のもとで、消費者庁が一定の協力をする。
- ・消費者委員会の調査審議を支える消費者委員会事務局の体制を充実・強化する。

#### 消費者委員会の審議の実効性の向上

消費者委員会の監視機能、審議会機能の実効性を向上させ、各府省庁と議論を重ねる中で、各府省庁の取組を一層促すことで、消費者行政の推進を図ることが重要である。

##### 《今後の取組の方向性》

- ・消費者委員会は、自らの建議や提言について定期的にフォローアップを行い、必要に応じて繰り返し建議等を行う。
- ・消費者委員会は、消費者政策会議に意見を述べるなどして、各府省庁に建議や提言への対応を求める。
- ・消費者委員会の建議や提言に基づき、消費者庁からも消費者基本計画の策定や検証・評価を通じて関係府省庁に働きかけを行うなど、消費者庁と消費者委員会が各府省庁に対

して緊密に連携を図りつつ取組を行う。

### ( 3 ) 消費者行政を担う職員の養成・確保

#### ①国民生活センター職員の積極的活用

《今後の取組の方向性》

- ・消費者庁の企画立案や法執行部門、消費者委員会事務局、更には他府省庁など幅広い分野に配属し、専門性や消費者目線を活かして活躍ができるようにする。

### ( 4 ) 総合力の充実

#### ①消費者団体の役割

《今後の取組の方向性》

- ・消費者の声を行政に活かすとともに、行政側の情報を提供するため、消費者庁、消費者委員会は、消費者団体との日常的な情報交換・意見交換を図る。