

2008年5月13日

国民生活審議会「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて」に対する意見

全国消費者団体連絡会

コメントのない設問について

☆賛成・必要・望ましい～提言の内容を支持します。

1、3、8、12、13、14、17、22、31、40、42、43、45、48、50、55、56、57、58、59、60、61、64、66、67、75、76、77、79、80、81、82、83、84、85、86、87、88、89、90、91、92、93、95、97、108

☆特に意見はありません

25、35、98、99、100、101、102、103、107

第1章 消費者・生活者を主役とした行政への転換の必要性

2. 消費者保護基本法から消費者基本法への改正により、「消費者の権利」が明確に規定されてからの日が浅く、また産業育成を中心とした行政の推進により、人々には“権利行使の主体”としての意識が十分に醸成されていません。ここに付け込むように悪質事業者がはびこってきました。行政に対する消費者・生活者の信頼を回復し、消費者・生活者も参画した行政のあり方をめざすべきです。

第2章 消費者・生活者が主役の行政に向けた横断的課題と具体的方策

(1) 消費者・生活者が能動的に行動できる施策の充実

4. 担い手の育成に向けて、「地域コミュニティー事業」の基本的な考え方を確立し、必要な事業を具体的に提示すること、事業を進めていくための「支援講座」等を消費者団体やNPO等の協力を得て推進することが必要です。

市区町村は、地域にあった具体的な事業プランを策定し担当部局を置いて推進する、都道府県は市区町村のネットワークづくりと情報受発信を担い、国は法律の制定により地域の推進のための環境整備・支援を行うことが必要です。

5. 賛成です。行政処分によって剥奪した違法収益や、課徴金、回収した違法収益を被害者に分配した後の残余金を、適格消費者団体の活動支援のための基金とするなどの仕組みを検討してください。

6. 「消費者科」のような、消費者として身に付けておくべき消費者の権利と行使、社会のルールについて学ぶ専門科が必要です。また大学では「消費者教育学」として研究が深められる必要があります。

7. 企業の職員研修や労働組合等の研修の中に組み込むべきです。また高齢者に対してはマスコミの協力を得て、テレビなどを通じて具体的な事案を積極的に広報することが求められます。

(2) 消費者・生活者が主役となる社会を支える組織・体制への転換

9. 賛成です。ただし、産業振興担当部局が不祥事等のチェックを行わないということには反対です。甘いチェックのため責任を問われるのは当然です。消費者セクションと分けたうえで、それぞれの専門的立場を堅持した連携・協力によるチェックが行われ、当該省庁の統一した責任と対策が明確にされるべきです。

10. 消費者担当部局、特に執行部門への大幅な人員移動に賛成です。消費者視点で各省庁の所管する法執行にあたるのが任務なので、消費者関連法の熟知を基本に、各省庁の執行部門の業務ボリュームに応じて効率的に人員を配置する仕組みを作ることが必要です。

11. 消費者団体での活動経験者、相談員、企業のお客様対応センター・品質保証部門の担当経験者、消費者問題担当経験のある弁護士・司法書士等を、任期付で採用すべきです。

15. 現在内閣府・国民生活局が所管している法律を最低ラインとし、早急に必要とされているもの、さらに違法収益の吐き出しに関する法律等の検討が必要です。

16. 必要です。このような機能を実効性あるものにするため、各府省庁に対する強力な勧告権を有することが必要です。

18. 消費者相談の現場研修や、消費者問題に取り組む消費者団体、NPOとの交流・情報交換、さらに地方行政現場での研修などをすすめ、常に市民感覚を持っていることが必要です。

19. 賛成です。ただし、地方自治体により行政力の格差があるので、一律の規制緩和等では不可能なところもあり、配慮が必要です。

20. 賛成です。消費者行政の施策に活用するようにしてください。

21. 賛成です。検証結果は、毎年の総点検に活かすべきです。

23. 具体的に「役割分担が不明確」な場合やその弊害が明確ではないため、一律には判断できません。政策分野ごとに検討することが必要です。

24. どちらにも重要な役割があり、連携強化のためには、情報の共有化が何よりも重要です。

26. 市区町村ごとに誰もが気軽に相談できる常設的な消費生活センターの設置を位置付けることが必要です。都道府県毎に設置する消費生活センターは各自治体における中核と位置付け、自らも相談を受けつつ、地域の消費生活センターの相談処理等が充実するよう支援することが必要です。また、本庁消費生活担当部局への情報提供や連絡協議を通して、事業者規制等の施策に結びつけることが必要です。

27. 各都道府県・市町村への消費生活センターの設置と専門知識をもった消費生活相談員の配置、及びその権限を法律で明確化することが必要です。さらに、相談解決・処理や情報分析等に力を発揮できるような仕組みが必要です。またそれは、全都道府県同一レベルでの対応が求められることであり、そのためには国として積極的に環境整備に取り組むべきと考えます。

(3) 消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革

28. 賛成です。地方自治体、企業、消費生活センター、諸外国の消費者行政部局、国際機関。窓口体験を生かすためには、省庁内での開かれた討論会や消費者等との意見交換会やシンポジウムに積極的に参加できる環境整備が必要です。

29. 本人の意識次第なので、どちらとも言えません。

30. 成果主義に陥りがちになるので配慮が必要です。問題意識の高さや集団的論議への積極姿勢、誠実性、消費者に接する態度などを評価できればよいと考えます。

32. 意見を聴くべきですが、それだけでなく幅広い意見収集が必要です。

(4) 消費者・生活者の声を積極的に受け止める制度の構築

33. 一般論では、簡単に結論を出せない問題と考えます。

34. 専門性が活かされて専門家が参加した関係省庁の審議会は存続させるべきです。

36. 審議会に偏重するのではなく、政策決定過程に多くの国民が参加できる方法についても検討すべきです。消費者・生活者代表委員を増やすことは賛成ですが、消費者・生活者代表という定義も曖昧であり、30%を確保できればいいというように、数値だけが一人歩きしないようにすべきです。

37. 必要と考えますが、広く国民の声を聴く仕組みを作ることが大切です。
38. 回線や会議室を整備するより、広く国民の意見を聴く仕組みを作ることが大切です。
39. 賛成です。ただ、必ずしもハード面を確立して具体的に双方向の場を設定する必要はないと考えます。より多くの消費者から意見が出され、その意見がどのように反映されたか、常にフィードバックする仕組みを作ることが大切です。
41. 賛成です。こうしたことがきちんと行われていれば、例えば現在の後期高齢者医療制度の問題は発生しなかったはずであり、説明不足という言い訳が通用しないようにすることが大切です。
44. 賛成です。ただ、意見を提出するためには、それなりの準備と作業が発生します。「新組織」だけでなく、関係省庁の意見募集に毎回対応することは大変です。意見提出は強制されないことと、複数の政策テーマについて意見を述べる意見交換会のような場の設定等も必要です。
46. 行政運営の透明性が増すと思います。
47. どちらとも言えません。実施するのであれば、関心のある人を選出することと、取りまとめの場が声の大きい人に左右されないような工夫が必要です。
49. あくまでもその情報の責任部署が閲覧できる限定した方がよいと思います。相談を生データのままで全職員で共有する必要性はなく、窓口がきちんと対応すること、対応と対策・回答が速やかに行われることが重要であり、結果について全体で共有できれば十分と考えます。

第3章 消費者・生活者の安全・安心確保に向けた実効性ある個別施策の展開

(1) たらい回しにしない真摯な窓口体制

51. 既存窓口のネットワーク化は必要です。この三つの類型に整理することについては何とも言えません。
52. まず、消費生活センターの機能の定義を明確にした上で（例えば、常設で週4日開設など）、あっせんの権限を法制化することが必要であり、体制の強化には賛成です。
地方自治体の“統括情報窓口”（定義が明確ではありませんが）については、それが消費者にとってわかりやすいものとする必要があります。「消費生活センター」など名称の統一をすること、その上で、下4桁の電話番号統一など周知し

やすさを図ることが大切です。

53. 各自治体の消費生活センターが“統括情報窓口”機能を担うのであれば、どのセンターにも同レベルの力が求められ、人員配置・設備・人材育成等に支援は必要であり、各都道府県の現状を見ると国の支援が必要であると考えます。
54. こうした仕組みは必要ですが、重大な事故情報を把握した医療機関等は、必ず届け出なければならない仕組みが必要です。

(2) 実効性ある体制と柔軟かつ迅速・機敏に対応できる仕組み

62. 反対です。監視・検査だけが、食品の安全を守るため万能とは思われません。リスクに即して効率かつ効果的に検査・監視が実施できる体制にしていくためには、検査・監視体制の強化だけでなく、食品事業者もできる限り自ら扱う原材料の出所や移動の状態などの把握に努力し、情報の迅速な収集が可能となるシステムの構築が重要と考えます。
63. 賛成です。トレーサビリティ・システムはフードチェーンの把握に有効な仕組みですが、現在の時点では事業者にとっても消費者にとってもその有効性を理解するのが難しく、事業者がコストや手間をかける必要性を感じるのは難しいところです。国民にトレーサビリティ・システムの有効性を周知していくことから進めた上で、事業者に記録の保管のガイドラインを示してください。
65. 反対です。食品安全行政についてはリスク評価とリスク管理機関が明確に分かれていることが重要です。現行の仕組みは機能発揮されつつあるので、各機関ごとの検証も必要ですが、維持されるべきです。新組織は所管が明らかでない事案や経験したことのない新しい事案について情報を集め、「勧告」を通じて適当な省庁に対応させるべきです。
68. 一般法を検討する方向には賛成です。表示制度の議論は現在すでに農林水産省と厚生労働省が共同で行っている表示共同会議の議論を有効に活用してください。また適正な表示のための事業者への指導・監視にあたっては、昨年からの消費者に不安を与えている偽装表示をなくすためにも、一元化で体制を厚くすることで強化を図るべきです。
69. 反対です。これだけ多くの食品が存在し、また新しい食品が販売される状況下では、消費者団体の提案だけでは食品表示事項の検討の起点となりうると思われません。また、表示制度については厚生労働省と農林水産省の表示共同会議での議論の積み上げがあるので、有効に利用していくべきです。

70. 反対です。食品自体や製造方法が多様化しており、科学的根拠に基づいた議論が必要です。消費者の視点でなく、行政が事業者と協力し科学的に検証した上で、消費者に意見を求めるべきです。
71. 事業者が「製造年月日」とした根拠を情報公開するなど、消費者への情報提供を優先して「併記」を奨励していくべきです。
72. 反対です。今現在でも「賞味期限」や「消費期限」について正しく理解している人は少なく、変更によって混乱を招きかねません。まず周知徹底を図るべきです。
73. 反対です。「消費期限」については、その設定についてガイドラインで示されているだけで事業者によって任意で設定されています。現行のままでも、小売の現場で「消費期限」を過ぎた食品の販売が行なわれたとしても消費者が選択するとは考えられず、悪意で「消費期限」を変えてしまう事業者が現れる不安があります。
74. 賛成です。その対象範囲は必要性のある食品から見直すべきと考えますが、原材料の生産・調達状況の関係や原材料数が多くて一括表示のスペースに収まらないなど、物理的に表示が不可能な場合もあります。表示範囲の見直しとともに、消費者の問い合わせに答えられるように、事業者が扱った食品の原料原産地の状況を正しく把握し、情報提供できるよう努めることや、情報提供の仕方の工夫なども重要です。
78. 賛成です。評価・格付けのあり方が、消費者にとってわかりやすく説明される必要があります。
94. 賛成です。父権訴訟の検討を進めるべきです。

(3) 働く人を大切にする社会づくりの推進

96. 必要です。気軽に相談できる相談窓口の整備や民生委員などを通じての困難者の把握、就業サポート（技能訓練・費用補助、その間の生活費補助など）などの取り組みが重要です。

(4) 安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任の取組促進

104. 会議の場のあり方やテーマ設定など、開催に向けて困難な課題が多いと思いますが、将来に向けて行動することが大切だと思います。
105. すぐに結論がでないテーマ設定になると思いますが、ただ意見を出し合っ

終わりとならないようにすることが大切です。一定の議論を経てパブコメに付すなど、国民にも開かれた運営にすることも検討すべきです。

106. 消費者・生活者にとっての安全・安心を提供することが、事業者にとっても利益の最大化に繋がる社会制度を整えることが重要です。やり得を許さないことと、やり得を良しとしない事業者を評価する仕組みが必要であり、マスコミの役割も重要です。

お問い合わせ：全国消費者団体連絡会 事務局・北村洋
TEL：03-5216-6024 FAX：03-5216-6036
Eメール：webmaster@shodanren.gr.jp

以上