

消費者庁地方協力課 御中

全国消費者団体連絡会  
事務局長 阿南 久

## 国民生活センターの在り方についての「中間整理」に対する意見

### 1. 検討の進め方について

#### 【該当箇所】

P. 1 10行～21行

P. 2 16行～20行

#### 【意見】

- 「消費者行政全体の機能強化を図るための検討」であるなら、国民生活センターだけを取り出して検討するのではなく、消費者委員会も加えた上での検討であるべきです。今後は、公開ヒアリング、パブリックコメントの意見や、消費者団体を始めとした関係団体の意見等を受け止め、早急に消費者委員会を含めた消費者行政全体での幅広い議論を開始すべきです。

<全国消団連意見書（2011.1.20 提出）より>

- 本来は、消費者庁及び消費者委員会設置法附則3項に「施行後3年以内に、(中略)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」と述べられていることを踏まえ、消費者庁・消費者委員会・国民生活センターの機能と組織をトータルで見直すことが必要であり、国民生活センターだけを取り出して検討することは適切性を欠くと思われる。

### 2. 各課題について

#### ①機能の移管について

#### 【該当箇所】

P. 7 5行～22行

#### 【意見】

- 中間整理では、国民生活センターの機能を、ADRを除いて全部消費者庁に移管し、消費者庁内部で分割（「施設等機関」と内部部局）する方向が示されており、「情報分析・情報提供」は内部部局に、商品テストはさらに分割され「商品群テスト」を内部部局に、「相談処理テスト」を「施設等機関」におくとされています。  
しかしこれらの機能はこれまで、教育・啓発、研修も含めて、独立した機関である国民生活センターにおいて一体的に取り組まれてきており、だからこそ消費者への情報発信をはじめとしたさまざまな事柄に対する迅速で柔軟な対応を可能にしてきたと言えます。  
特に地方消費者行政に対する支援強化が求められる中、ますますこうした機動性とそれを支える独立的・一体的機能発揮が必要になります。現場からの意見を踏まえた検討が必要です。

## ②商品テスト事業について

### 【該当箇所】

P. 7 10行～12行  
17行～18行

### 【意見】

- 現在国民生活センターが行っている商品テストは「苦情相談解決のためのテスト」「被害拡大防止のための商品群テスト」であり、テストの特徴としては、製品分野に限定されるNITE等と異なり対象分野が限定されないテストができること、生活実態・使用状況に即したテストができること、安全性の視点のみならず表示・品質等の観点も含めたテストができること、といった点が挙げられます。

今後も、こうした特長が遺憾なく発揮され、消費者への情報発信などの様々な事柄に対して、迅速で柔軟な対応が取れることが重要です。

こうした観点から、ただでさえ少ない人数で行っているテスト事業を、内部部局と施設等機関に分ける必要は無いと考えます。

## ③消費者被害情報の分析・公表について

### 【該当箇所】

P. 7 24行～35行

### 【意見】

- 消費者に向け、迅速で柔軟な注意喚起や情報を発信できるように、行政機関からある程度の独立性を持った組織や仕組みを設置すべきです。
- 第1報としての警報的な情報の公表を、行政機関である庁内の会議（「情報発信調整会議(仮称)」「消費者行政レビュー会議(仮称)」）を経てから行うのでは、国民への情報提供が遅くなる懸念があります。特に、事業者名を含む情報提供などについては、法律や基準違反等の裏づけをもって行政機関が行うことと並行して、行政機関以外の組織が迅速・柔軟に実施することが消費者利益につながると考えます。

<全国消団連意見書（2011.1.20提出）より>

○機能の面では、事業者名を含む情報提供や、商品テストの実施・結果公表などについては、法律や基準違反等の裏づけがないと対応が困難な行政機関よりも、それ以外の組織で実施した方が迅速・柔軟な対応が可能と考えられる。消費者被害は法律や基準の隙間で生じることも多く、法律や基準に縛られ対応が遅れると消費者利益を損なうことになるので、この点の検討が必要である。

○消費者庁発足以降、消費者被害情報の分析・公表について、国民生活センターと消費者庁の役割分担がはっきりしていないという指摘もあるが、それぞれの役割に応じ、積極的に公表することが望ましいと考えられる。

事例として、アフリカントラスト株式会社の社債トラブルについて、消費者庁は消費者安全法の規定に基づき2010年10月29日に情報提供・注意喚起を行ったが、国民生活センターは既に3月17日に事業者名を含む注意喚起を行っていた。このように、事業者名を含む情報提供などについては、法律や基準違反等の裏づけをもって行政機関が行うことと並行して、行政機関以外の組織が迅速・柔軟に実施することが消費者利益にかなうのではないかと考えられる。

なお、消費者庁の情報分析機能に特に期待されるのは、情報分析の結果を各省庁への勧告やすき間事案への対応につなげることであり、消費者庁は消費者行政の司令塔としてそちらの対応に注力すべきではないかと考えられる。

#### ④直接相談について

##### 【該当箇所】

P. 7 10行～12行

P. 10 6行～15行

##### 【意見】

- 消費生活センターや相談窓口等、地方支援の強化のためには、経由相談や「消費者ホットライン」での土日相談の対応等だけでなく、国民生活センターの直接相談業務廃止前と同等もしくはそれ以上に、職員が直接消費者の相談に接し、被害についての様々な情報を得る機会が必要です。経由相談を担う機関がセンサー機能を高めるためにも、数字やデータでは見えない実際の相談現場での詳細な状況等を、継続的、直接的に数多く把握・情報収集するにはどうすべきか、直接相談の再開を含め、早急に検討をお願いします。

#### ⑤ADR事業について

##### 【該当箇所】

P. 7 20行～23行

P. 9 3行～27行

P. 10 25行～27行

##### 【意見】

- 中間整理では、新たなADR機関の組織や運用について、明記されていません。国のADR機関として、どのような組織になるのか、また、どこに設置されどのように運用されるのか、早急に具体的に提示すべきです。例えば、国民生活センターで行われてきたあっせんや紛争解決が、法的権限をもつ行政機関内で本当に行えるのかどうかの検証や、事業者や消費者が独立行政法人国民生活センターではなく、中央省庁から呼び出されるといふ重圧への配慮が可能ななど、具体的な検討をすべきです。
- 消費者が身近な地域のADR機関を利用できるよう、各自治体で残念ながら形骸化している「苦情処理委員会」を活性化させることが重要です。「苦情処理委員会」が本来の機能を発揮できるよう、国の支援を行うべきです。

<全国消団連意見書（2011.1.20提出）より>

○現在、消費者問題の分野で、法務省の認証を受けてADR事業を展開している消費者団体はひとつだけである。

一方、国民生活センターのADRは以下のような特徴を有している。①消費者問題に精通した公的組織としてADRを担っていること、②個別分野にとどまらず横断的に消費者紛争を対象にできること、③場合によっては事業者名も含む形で結果概要の公表ができること、④ADR機関の中でも処理件数が多く、和解率が高いこと（2009年度実質的に手続を行った46件中26件で和解が成立）

また、申請件数のうち約半数が消費生活センター等を経由してなされていること、自治体に対して紛争解決の判断指針を示していることから、国民生活センターのADR事業は地方消費者行政支援の役割も担っていると考えられる。

国民生活センターのADR事業を廃止した場合、前記の特徴は他機関でどのように担保されるのか、検討が必要である。他方、今後消費者庁自身がADRを担う可能性についても、「行政の中立性」との関係で問題がないのか等の検討が必要である。

さらに、今後は地方自治体のADR機能（苦情処理委員会等）を高めていくことが重要であり、そのためには現在の国民生活センターのADR事業で蓄積している経験・手法の活用が重要であることから、この点もあわせて検討が必要である。