

2011年1月20日

内閣府特命担当大臣（行政刷新担当、
消費者及び食品安全担当）蓮舫 様
消費者庁長官 福嶋 浩彦 様
消費者委員会委員長 松本 恒雄 様
独立行政法人国民生活センター理事長 野々山 宏 様

全国消費者団体連絡会

「国民生活センターの在り方の見直し」にあたって検討すべき論点について

国民生活センターについては、昨年11月末の行政刷新会議において「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本の見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」との方向性が突如出され、昨年12月の「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」の閣議決定を経て、消費者庁に「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（以下、消費者庁タスク）」が設けられました。

国民生活センターの機能再検討は消費者行政の根幹に関わる話であり、消費者行政の機能強化のために、消費者庁と国民生活センターでの検討にとどまらず、今後、消費者委員会や国会での十分な検討が必要です。また、それぞれの検討の機会において、消費者団体も含め広く国民の声を聞くようにすべきです。

なお、消費者庁タスクについては、本年春を目途に「中間整理」をまとめ、本年夏を目途に検討結果のとりまとめを行う予定とされています。時間の猶予もないことから、まず消費者庁が、消費者行政の機能強化に向けた具体的ビジョンを至急示すべきと考えます。

以下、国民生活センターのあり方の見直しにあたって、検討が必須と考える論点について申し述べますので、十分な検討を求めます。

1. 総論

○消費者・事業者間の情報力・交渉力格差がある中で、消費者の権利擁護・自立支援のために、消費者行政の強化は不可欠である。そうした中、行政刷新会議において、国民生活センターの業務再編を行い、機能を消費者庁または民間に移す方向で提案がなされたが、国民生活センターの現行の各機能が他組織（消費者庁・民間等）で代替され、業務の質が維持・強化される担保はあるのか、十分な検討が必要である。これらの検討の結果を消費者行政全体の機能強化に結実することが重要である。

○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。

○行政刷新会議の趣旨からして、行政予算削減が今回の提案のねらいの1つと思われるが、機能再編の議論と、機能を果たす体制を確保するための予算の議論はセットで進める必要がある。予算削減を検討しているのであれば、各機能の再編議論を進める前に、消費者行政として（消費者庁と国民生活センター合わせて）どの程度の予算削減を図りたいのかを予め示すことが不可欠である。なお、104ある独立行政法人のうち、行政刷新会議における今回の独立行政法人の事業仕分けで「廃止も含め検討」とされたのは、国民生活センターを含め4法人にとどまるが、そもそも2009年通常国会において「不十分だから充実させる」とされた消費者行政予算をなぜ今率先して削減しなければならないのかについては、誠に遺憾である。

○体制の面では、そもそも人員体制が脆弱な消費者庁に、これ以上の機能を移管して役割を果たせる見通しはあるのか、展望を示すことが必要である。また、現在の消費者庁の人員体制は、各省庁や自

治体などからの出向組で構成されており、消費者庁として自前で職員採用を拡充できる見込みは立っていないが、高度化・複雑化する消費者問題に専門的見地から継続的に対応できるのか、不安が残る。これに対して国民生活センターは、職員が消費者問題プロパーとして一定の専門性を有している点が消費者庁との違いであるが、この専門性が消失すれば消費者行政にとっては大きな損失であり、このような人材を活用することが消費者行政強化の観点から重要である（国民生活センターの一部機能を消費者庁に移管し、職員も消費者庁に移管されれば、職員の身分は国家公務員となり、他部門への異動が行われるようになると思われるが、この点の検討が必要である）。

○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。

○いずれにしても、国民生活センターの現行の各機能が他組織（消費者庁・民間等）で代替され、質が維持・強化される担保はあるのか、消費者庁は具体的にビジョンを示すべきである。民間委託を行うにしても、予算措置の担保がなければ、中長期的には機能の低下につながりかねない。こうした担保なく事業仕分けが行われるのであれば、消費者行政の後退になりかねず、慎重に対応すべきと考えられる。

2. 個別の機能について

(1) 相談事業

① 経由相談

国民生活センターの経由相談には、市町村からだけでなく都道府県からの相談も多い（2009年度は経由相談の約4割が都道府県・政令市からの相談）ことから、経由相談自体は今後も不可欠な機能といえる。また、経由相談のうち、自治体で解決困難な事案については移送・共同処理を行っており、移送・共同処理機能は地方消費者行政支援の観点からも今後とも必要である。

自治体向けの経由相談を民間が担うことは、入札制のもとで特定の団体に業務委託し続けることが困難である以上、事業の質の維持が困難であることからはなじまないと思われる。他方、消費者庁自身が経由相談を担うことは体制面・機能面から可能なのか、検討が必要である（具体的には、担当職員含めた相談体制を構築できるのか、行政機関自身があっせんを行うことは消費者庁の他業務との関係で問題ないか、といった点を検討する必要がある。ちなみに、消費者庁発足直後に存在した消費者情報ダイヤルは、通報・告発を受け付ける機能であり、消費者相談の機能は持たなかった。また、消費者庁は現在、消費者問題に関する自治体からの照会について、一般的な法解釈には回答しているのに対し、個別案件に対する法解釈上の見解は原則表明しない対応を取っているが、今後消費者庁自身で経由相談を担うとすると、こうした点への対応も必要になると思われる）。

② 直接相談

直接相談についても、経由相談を担う機関がセンサー機能を高める上では、消費者の相談に直接対応する機会は何らかの形で持つ必要があると考える。

③ 土日祝日相談

土日祝日相談については、地方消費者行政の強化が途上にある中で、消費者としては何らかの形で相談できる窓口の維持が今後とも必要である。3ヵ年の「集中強化・育成期間」後（2012年度以降）の地方自治体の相談窓口がどのようになるのか、今後の国による地方消費者行政支援策とも関わる話であり、国民生活センターの土日相談機能だけを取り出して存続・廃止を論議することはなじまないと考える。

④ 相談支援業務の消費者団体への委託について

第1回消費者庁タスクに消費者庁が提出した資料には、「民間団体においても消費生活相談が実施されている中、適格消費者団体等の消費者団体により、自治体への相談支援を実施することはできないか」として、消費者団体への業務委託を示唆する記述があるが、現状公的支援がほとんどない中で活

動している消費者団体を、どう支援すれば相談支援業務が担えると捉えているのか、消費者庁は具体的な展望を示すべきである。

本来は、消費者庁関連法に「適格消費者団体を始め、消費者被害の情報収集、消費者への啓発等を行う消費者団体に対し、関係する情報を提供するとともに、活動のための施設や資金の確保等の支援のあり方について検討を行い、必要な措置を講ずること」(参議院附帯決議第 29 項) 等が附則・附帯決議で位置づけられている通り、消費者団体支援策全般の検討が先決である。

(2) 商品テスト事業

国民生活センターと他機関(N I T E等)とは、組織の位置づけ・性格や、実施しているテストの性格などが異なるが、どう整理するのか検討が必要である。

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N I T E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る。

今後、こうした特徴に即したテストをN I T E等他機関で行おうとすれば、法改正を含む他機関側の機能見直しなどの手当ても必要になるが、その実現可能性はあるのか。また、N I T Eは製品事故調査対応の遅れが指摘されるなど、既に体制に余裕がない状況であるが、体制強化できる担保はあるのか、といった点についても示す必要がある。

(3) 研修事業

相談員・職員研修は、自治体単独で担うことも重要だが、他県相談員・職員との交流促進・ネットワーク構築の観点からも、全国レベルで一定水準以上の研修を行うことは今後とも重要であり、必要な機能といえる。

また、行政・事業者・消費者の協働の重要性が高まる中で事業者の消費者志向を促進すること、消費者教育の重要性が高まる中で教員の消費者問題への意識を高めることも重要であり、事業者研修・教員研修も引き続き重要である。

そのうえで、国民生活センターの研修事業の強みは「情報分析・相談・商品テストの各事業と一体の関係にあること(相乗効果)」とも言われるが、研修事業のみが切り離された場合、現場のニーズに沿った研修(例えば消費生活相談員の研修は、法律知識のみならず、あっせん交渉の心構え・スキル等のノウハウ面も重要であり、相談処理に熟知した立場で研修を企画することが大切)は消費者庁または民間で組み立てられるのか、検討が必要である。

(4) ADR事業

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年度実質的に手続きを行った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。

(5) 情報分析事業

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。

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。

以上