

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  
第4回議事録

内閣府検討会担当

# 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 第4回 議事次第

1. 日時 平成24年3月23日(金) 15:57～17:56

2. 場所 消費者委員会大会議室

3. 出席者

内閣府松原特命担当大臣

(委員)

大森座長、山本座長代理、足立委員、阿南委員、片山委員、  
中村委員、畠中委員

山口消費者委員会委員長代理

福嶋消費者庁長官

野々山国民生活センター理事長

(説明者)

井口国民生活センター紛争解決委員会事務局長

中山 弘子 氏(新宿区長)

角田 真理子 氏(明治学院大学法学部准教授)

(事務局)

松山内閣府審議官、小田審議官、川口審議官、山形理事、浅田参事官

4. 議事

(1) 開 会

(2) 議 事

1) 国民生活センターにおける相談処理(あっせん)と裁判外紛争解決手続き(ADR)

2) 消費者行政の体制の現状について

・有識者ヒアリング 中山 弘子 (新宿区長)

・有識者ヒアリング 角田 真理子(明治学院大学法学部准教授)

(3) 閉 会

○大森座長 定刻ちょっと前ですけれども、始めさせていただきます。本日は第4回でございます。「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」を開催いたします。

本日は、丹野委員、橋本委員、室町委員、山内委員を除き、7名の委員が御出席でございます。大臣は、後ほどお見えになるというふうになっております。

本日お手元でございます議事次第でございますけれども、最初に、今までのヒアリングでも論点になっておりました、国民生活センターの支援相談（あっせん）とADRにつきまして、国民生活センターから説明を受けるということになってございます。それから、議事の（2）は、消費者行政の体制の現状につきまして、お二人の有識者からヒアリングを行うという手はずでございます。よろしく願いいたします。

この国民生活センターの方の支援相談（あっせん）及びADRにつきましては、仮に国の方に移行した場合にその質が維持できるかどうか等、既に論点が出ていまして、私の予測では今後この問題は重要な論点になるのではないかと見込まれますものですから、まず私どもの間で現状について正確な理解が必要ではないかという趣旨で、本日は井口さんにおいでいただいております。井口さんは紛争解決委員会の事務局長をされていまして、相談業務の経験も長うございますし、今日のテーマにつきましては現場に精通している職員であると伺っております。私も存じ上げている人です。

前回、中村さんからも御指摘がございましたように、国民生活センターの現場を預かる職員の声も拾うといいますか、その職員の声もお聞きした方がいいのではないかと御意見がございまして、その意味で言いますと、本日は井口さんから現場を預かる職員といたしましても忌憚のないような御説明をいただければと思っております。

その御説明をいただいた後、少し質疑をさせていただければと思っております。

それでは、よろしく願いいたします。御苦勞様です。

○井口事務局長 国民生活センター紛争解決委員会の井口でございます。よろしく願いいたします。

今日は、国民生活センターにおける相談処理（あっせん）と、裁判外紛争解決手続、ADRについて御説明いたします。まず、相談処理（あっせん）とは何か、何をどのように実施しているのか、また、ADRの和解の仲介とはどう違うのかについて、まず御説明させていただき、次に有権解釈との関係等についても、実務の現場の立場から、事例をもとに報告させていただきたいと思っております。

まず、1ページ目の「1. 相談処理（あっせん）とADRについて」です。

国民生活センターにおける相談処理は、相談の受付後、即答処理と言っておりますけれども、助言・情報提供または他機関紹介により、消費者本人の自主的な解決を促すためのアシスタ的な役割が大半でございます。

その一部に、相手方事業者との交渉で解決を図る事案もございます。通常、これは継続処理と申しまして、これで解決がなされれば、あっせん解決ということになるかと思っております。あっせんについては、相談担当者の解決に向けた積極的な役割が求められております。これにつきましても、か

つての経済企画庁の国民生活局長通達を下の方に入れておりますが、単に取り次ぐだけではなくて、積極的に解決に取り組むという姿勢が必要であるということが通達で出されております。

それから、全国の相談員から相談方法などの問い合わせを受ける経由相談というものもございます。アドバイスや情報提供で完結する、いわゆる即答処理が大半ですけれども、これも一部に解決に向けて当該消費者センターとの共同処理や、あるいは国民生活センターに移送という形で処理も行われております。

共同処理や移送は、例えば事業所が東京にあるなどで国民生活センターであっせんを行うことの方が利便性が高い場合や、あるいは全国の複数県で同種の苦情が発生するなど、事案の重要性等を勘案して実施しております。

一方、ADR は全国の消費生活センターの解決困難事案を中心に、その中でも重要消費者紛争につきまして、50名の外部有識者から成る委員会によって手続を実施しております。国民生活センター法の改正により、平成21年度より制度が発足しております。

相談処理（あっせん）及びADRは制度上の違いはありますが、いずれも個々の消費者被害を、法律をベースにしつつも、必ずしもそれに限定することなく、過去の苦情の処理状況、PIO-NETの処理状況とか、あるいは一般社会通念なども踏まえて、解決に向けての判断を行うという点で共通しております。

2ページ目にまいります。それでは、両者の相違点は何かということでも表にまとめてみました。この中で、今日のテーマであります行政の解釈との関係を中心に御説明いたします。

まず、3つ目の箱にあります相談方法及び申請方法というところで若干違いがございます。相談処理（あっせん）につきましては、受付は主に電話によりますが、あっせん段階では面談にて実施する場合があります。第1次受付は主に相談員が実施いたしまして、継続処理というものは主に職員が担当するというケースが多くなっております。

一方、ADRにつきましては、電話での事前問い合わせなどがございますが、申請受付は書面によるという違いがございます。

実施者につきましては、相談処理（あっせん）は相談情報部職員と、常勤職員あるいは相談員ということになります。

ADRにつきましては、紛争解決委員会の50名の委員で、事務処理を事務局がサポートいたしまして、事務局はセンター職員を配置しております。

手続への事業者の協力につきましては、いずれも任意でございますが、ADRにつきましては、事業者が合理的な理由なく手続に協力しない場合は、事業者名を含む公表が可能になっております。

実効性の確保につきましては、ADRに書面の提出要求とか、義務履行勧告などができる、一種の強制力に近いものが付与されております。

次の所管省庁への行政解釈の問い合わせですが、あっせんにつきましては、各種業法に係る行政庁の解釈は、個別事案の違法性の確認などを通して、事業者の問題点を指摘する上で有効であり、行政庁への確認は解決への重要なステップになるというふうに考えております。

一方、ADRにつきましては、一般論としての問い合わせを行う。委員会が独立して職権を行う旨

が法律上定められておりますので、そういう面での独立性が強い。処分の基準となる有権解釈は一つの参考とはなりますが、あくまで当事者間の民事的解決がベースとなります。

解決方法と解決の立場ですが、あっせんにつきましては、両者の力関係の差から、消費者目線に立脚して、相談担当者としての意見を述べつつ、相談者・事業者双方の合意点を見出すことに努めます。相談員等は双方の事情聴取を経て意見の調整を行いますが、あっせん解決案に対する強制力はありません。それから、解決の内容につきましては口頭で双方に伝えるということで、最終的には相談カードに記載するという形になります。

一方 ADR は、委員が中立・公正な立場で手続を実施する旨が法律上定められております。当事者双方に互譲を促しつつ合意点を探ることになりますが、必要に応じて、委員会としての解決案を提示することもあります。解決内容は和解契約書を作成して、双方署名押印の上、保管することになります。

解決の立場のところで、「なお」というところで付記しておりますが、センター法の改正における衆・参附帯決議において、格差を踏まえて積極的に消費者のために貢献的役割を果たすように求められております。

それから、解決案への対応ですが、相談処理（あっせん）につきましては、解決に応じなくても事業者には罰則はなく、解決内容の不履行に対する勧告制度もありません。

一方 ADR は、解決に至らない場合は不調、終了となりますが、事業者への罰則はありません。解決内容の不履行に対しては義務履行の勧告ができるという制度になっております。

そのほか、公表の制度とか、費用及び期間、その他の特徴なども記載しておりますが、説明は省略させていただきます。

続きまして 4 ページ目で、「2. あっせんと ADR の和解の仲介において行政庁が行う解釈との関係」でございます。

まず、相談のあっせん及び ADR の和解の仲介においては、消費者の権利の侵害を回復すべく、まずは目の前の消費者をいかに救済するかに力を注ぎます。

両当事者から事情確認を行った上で、関係する諸法令、裁判例、苦情情報、いわゆる PIO-NET、一般社会通念などを駆使して、解決の着地点を見出すべく努力するのが通常です。

行政庁の解釈では、具体的な事案において違法と判断したり法の適用の可否を明確にできないケースにおいても、あっせんや ADR では、柔軟かつ多様な考え方や民事法規を用いて問題解決を図るところに特色があります。

次の、以下のような契約をめぐる消費者トラブルでは、事業者側が法令等のある意味研究して逆手に取った商法といえますか、従来になかった新たな手口により被害が多発しているというケースが見られます。このようなケースにおいて、あっせん及び ADR では柔軟かつ多様な考え方やさまざまな法規を用いて解決を図る必要が出ております。

若干ケースを御紹介しますと、いわゆるすき間部分がねらわれるということで、かつては FX 取引とか、あるいはロコ・ロンドン取引など、法のすき間をねらった商法が多発して、規制が追い付かない分野をねらった商法が横行いたしました。

また、業際型といいますか、複合型といいますか、実態が不明な取引で、例えば投資話の勧誘で金融商品取引法でいくのか、あるいは連鎖販売取引でいくのかということが判断がつかないような取引形態も増えております。

最近では、劇場型と言われる詐欺的商法で、勧誘する役回りと契約の主体が別人という形をとるケースも増えておりまして、勧誘段階での法的な問題点を指摘することは困難となっております。

また、海外の決済代行業者やインターネット取引業者などが介在して、国内法だけでは十分な規制が及ばないことから解決困難に至るケースが少なくありません。

そこで1つ、参考となる事例を御紹介しながら後の説明をしたいと思っております。これはADRに寄せられた事案で、競馬投資ソフトウェアに関する紛争です。

紛争の概要としましては、SNSで知り合った友人から食事に誘われた、ファミレスに呼び出されて、競馬ソフトによる投資を勧められた。それで、後日事務所に友人が同行するということで行くことになりました。事務所では、これを使えば例えば10万円の投資で月2～3万円の利益は確実であるという説明を受けました。ソフト代金が84万円で、とても払えないと言いますと、足りない分は消費者金融で借りれば良いと言われて、その日は頭金20万円を支払って契約した。しかし、やはり解約したい、とても無理だと思って5日後に事務所に電話したところ、事務所に来るようにと言われて、説得され、結局、事務所の社員が消費者金融まで同行して、残金を支払って契約したということになります。別に用意していた投資資金も10万円が1万円になってしまったということで、損失がどんどんふくらむので、パソコン購入費とか、あるいはインターネットの契約とか、いろいろな支払いが積みもって支払いが不能になってきたということで、84万円の返金を求めたというケースでございます。

問題のポイントですが、本人は20歳代の女性でございます。SNSで知り合った友人は勧誘員とも考えられますが、これにつきましては、相手方の事業者は、この勧誘報酬の支払いとか、あるいはマルチ勧誘員とか、そういった旨は一切否定しております。

それから、販売目的を隠匿したアポイントメントセールスというふうに考えれば特定商取引法の適用があるわけですが、書面上は一応、法定書面と考えられる書面が交付されておりました。

5日後に解約を電話で伝えましたが、事務所に来るように言われ、それで再説得され、翻意して、その後の残金調達のため消費者金融に同行したということですが、このこと自体がクーリングオフ妨害に当たるのではないかと考えられます。また、消費者金融に誘導する手口の悪質性ということも考えられます。

また、勧誘時に10万円の投資で月2～3万円は確実とか、こういう説明があったわけですが、特定商取引法、あるいは消費者契約法上の不実の告知や断定的判断の提供に当たるのではないかと考えられますので、そうであれば取消しは可能になるのではないかと考えられます。

本事案における主要論点ですが、特定商取引法におけるアポイントメントセールスまたは連鎖販売の誘導該当性、クーリングオフ妨害の該当性、不実の告知、あるいは断定的判断ということ、消費者金融の手口と、こういったことがあるかと思っております。

事情確認において、双方の主張は平行線になりました。あっせんやADRにおいては、双方の主張

が平行線の場合、聴取による事実確認には限界があるため、双方の互譲による解決を求めることが多いです。

次に、行政庁の行う解釈との関係でございますが、特定商取引法（アポイントメントセールスまたは連鎖販売取引）に該当するかどうかという解釈がまずございます。それから、書面不交付あるいはクーリングオフ妨害があったかという解釈があるかと思えます。

本事案について、仮に行政庁に解釈を求めた場合ですが、これは仮の話なんですけれども、例えば購入を勧めた友人と事業者との関係性が不明であること、また、クーリングオフ妨害についても主張に開きがあって、当時の状況が不明であり、また、通知が書面でなされていないというようなこともあって、これらの該当性について判断できるものではないとの回答が寄せられるのではないかと考えております。

行政庁が行う解釈において、法の該当性や違法性が明確にならない場合、行政庁の解釈に基づいては返金を求める法的根拠は極めて希薄、つまりゼロにならざるを得ません。このため、あっせんやADRでは、行政庁の行う解釈では判断できないケースにおいて、柔軟かつ多様な判断が求められます。

このケースにおきまして、ADR委員会の考え方でございますが、まず電話で解約を告げた後の事業者の対応は、特定商取引法におけるクーリングオフ妨害に該当するのではないかと。それから、勧誘方法など事実関係における両者の主張は開きが大きいわけですが、事務所における勧誘時の説明は消費者契約法上の問題もある。消費者は契約金額の全額の返金を求めていますけれども、相手方は法的問題点の指摘をすべて否定していました。これで仮に不調に至った場合に、消費者側の困窮が大きいと容易に想像されますので、現実的解決として、仲介委員としては消費者金融の残額を考慮した50万円の解決案を提示しました。

結果としてどうなったかという手続の経過及び結果でございます。委員会の和解案（50万円）に対して、相手方は持ち帰って検討の上、40万円の返金をするという回答がありましたが、これ以上の積み上げが無理ということで、最終的には消費者も同意して決着したということでございます。

相談のあっせんにおいて解決できない事案が、ADRで解決するケースが多いというのは、法に基づく期日への出席要請や資料提出要請ができるほか、各分野の専門家を委員に配置していること、それから、和解案の提示による解決の促進ができること、更には国民生活センターの消費者問題の専門機関としての信頼（看板）によるものと考えます。

そのほか、「3. あっせん及びADRの全国相談窓口への解決指針提供機能」を書いておりますが、これについては説明を省略させていただきます。

以上でございます。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、皆さん方から少し御質問等があれば出していただきましょうか。

どうぞ。

○中村委員 今の御報告の中で、2ページ目に「手続への事業者の協力」というところの御説明が

あったんですが、私ども弁護士会でもADRをやっている、一番苦勞するのがこの部分で、申立てがあっても、まず事業者の方が来てくれないと話が始まらない。いかにこの土俵の場に来てもらうかという工夫が非常に重要になってきていますけれども、国民生活センターでは平成21年のスタート以来、かなり実績を上げておられますが、こういう呼び出し時の苦勞という点をお聞きしたい。

それと、そのことが国民生活センターから呼び出す場合と、今度は消費者庁が呼び出し主体になる場合とで何か違いが出てくると思われるかどうか。その辺、実例等があって、何か御報告があればいただきたいと思います。よろしくをお願いします。

○大森座長 それでは、お願いします。

○井口事務局長 国民生活センターでも、事業者の出席要請というのは非常に苦勞する場合がございます。やはり粘り強く説得するというのに尽きるのかと思います。勿論、出席要請を法律に基づいてかけることができるというようなこともやはり強い武器になっているかと思います。

苦勞ということで、まさになかなか問題の多い事業者の場合は出席すること自体、あるいは回答書を出すこと自体に非常に抵抗と申しますか、無視するというケースもございますので、そういう場合には先ほど説明いたしましたように、手続に合理的な理由がなく非協力とみなせば事業者名の公表ということも可能になってくるかと思えます。そういったものを総合して、何とか出てきていただいて、手続に応じていただくということを努力して積み重ねております。

後の方の御質問ですが、消費者庁になった場合にどうかということですが、ある面では強制力がより強化されるということでのプラス面もありますし、一方ではやはり事業者の受け止め方として処分につながるのではないかということから、非常に抵抗感があるケースもあるのかなというふうには考えております。

○大森座長 よろしいですか。

○中村委員 はい。

○大森座長 ほかの方、どうぞ。

片山さん、どうぞ。

○片山委員 今のと関連する質問ですが、今のはそもそもADRに出席して手続に対応するかという問題ですが、先ほどの事例でも、法的な問題については、事業者の方は全部否定しているわけですね。違法であることは認めないけれども、結論的には40万円というあっせんに応じられたということですが、そこの事業者の意識ですね。違法ではないが、国民生活センターという中立な組織の具体的事案についての法的解決だからというところで応じてこられる、その意識というのはどういうものなのか。

あるいはそれが先ほどと同じで、消費者庁というところでADRをやった場合に、事業者の意識というのは、あくまでこれは違法ではないとか、法的根拠がないではないかということにこだわるようになるのか、その辺のところは現場にいらっしゃってどんなふう感じられますか。

○大森座長 お願いします。

○井口事務局長 先ほどの説明の中でも申しましたように、あっせんにおいてもADRにおいても、



法的な根拠だけで相手方に説得しているわけではなくて、PIO-NET 情報で同種苦情が多発しているとか、当該事業者だけではなくて、その種の業種の中で非常に消費者問題が発生しているような状況であるとか、あるいは一般社会通念といいますか、常識に照らして、これはちょっとやり過ぎではないかというようなことの説得で、法的な違法性という面ではそれは認めないということであったとしても、やはりこの状況においては返金なり一部解約なりを認める方が無難であろうという判断をしているのではないかと考えております。

消費者庁等の行政機関ということになりますと、そういう有権解釈だけに限定されない、幅広い、柔軟な、多様な考え方といいますか、判断というものが、なければ解決しないと思っておりますので、あっせんや ADR の独立性といいますか、そこを確保するということがやはり求められるのではないかと考えております。

○大森座長 よろしいですか。

どうぞ。

○阿南委員 今のところの、事業者名を公表するときは、合理的な理由がなくて出頭に応じなかったというところですけども、この合理的な理由というのはどういうものか。そして、例えば消費者庁がこれをやる場合に、それはこの合理的な理由というものを適用して、もしそれが合理的でなくなるときには消費者庁が名前を公表するということになる、なおさら恐ろしくなって出てこざるを得ないということはあるのではないのでしょうか。どうでしょうか。

○井口事務局長 合理的な理由なく非協力という、多くの場合は一切回答を寄せない、あるいは勿論出席もしないということで、我々としては何度か説得して、もし紛争処理の申請に対して御意見があるのであれば是非御出席いただいて、その旨をお話させていただきたいということを説得はするのですが、そういうことでも一切無視するといいますか、対応しないという場合には、我々としては合理的理由なく非協力というふうにみなしております。そのほか、手続の過程において一部非協役に当たるものも例としてはございますけれども、ケース・バイ・ケースで判断しております。

消費者庁との関係というのは、なかなか私も想像するのが難しいので、ここでは回答は控えさせていただきます。

○大森座長 よろしいでしょうか。

○阿南委員 はい。

○大森座長 足立委員は何かありますか。そういう顔をされてしまったので、どうぞ。

○足立委員 先ほどの片山委員の質問に少し関連するんですけども、この資料ですと 5 ページの「手続の経過と結果」の欄で、事業者との間では双方の言い分に関きがある、事業者の方はこちらの指摘を認めないという中であっても、法的な問題点を指摘し、最終的に和解案を示したというところについては、何らかの法的な判断といいますか、ADR 機関としての判断があって、こういう和解案でどうだというふうに示されたものであると思います。

そこで、ADR 機関としての判断を示すというところについて、国民生活センターが直接やるのではなくて、国民生活センターに設置された ADR 機関でやるという形にされたのは、国民生活センターとしての判断が示しにくいので ADR 機関という第三者機関で判断を示そうというふうに独立した

機関の制度を設けてされたと思うんですが、これが仮に消費者庁と一元化された場合でも、消費者庁の名前ではなく、ADR 機関としての判断を示すことになると思うんですけれども、その辺り、今の国民生活センターの中にあるのと、仮に消費者庁に一元化された場合、消費者庁国民生活センターの中に設置された ADR 機関としての考えを示されることに違いはあるのでしょうか。

○井口事務局長 これもなかなか難しい御質問なんですけれども、まず先ほどの事例のケースでも、何らかの法的な解釈というものは勿論 ADR でも行っておりまして、先ほどのケースで言えば特定商取引法に該当するのではないかとということと、それから、そうであるならばクーリングオフ妨害に当たるのではないかとということから、そうであるならば返金をしてはどうかという流れがあるかと思えます。それをベースにしつつも、一方でそれを明確にするだけの根拠はないということで、ある意味で互譲の精神ということから、中を取った金額での提示、解決案の提示ということになったかと思えます。

仮に、これが消費者庁ということで何かの影響があるかということなんですけれども、1つはやはり独立性を担保した形をとったとしても、受け止める事業者の側が行政庁によるある種のメッセージ、あるいは処分であるというようにとらえる可能性はあるかと思えます。そうなってきますと、この手続への協力あるいは情報の自主的な提供とか資料の提供といったところに影響が出てくる可能性はあるかと思えますので、その辺りを問題が生じないような形でどう制度をつくっていくのかということが大事なのではないかと思っております。

○大森座長 どうぞ。

○山口消費者委員会委員長代理 消費者委員会の委員長代理をしております山口と申します。今日は委員長が所用で欠席ですので、代わりに参加させていただいております。

消費者委員会の方で、一元化された組織で果たして、この ADR なり相談・あっせんが十分消化できるのかという懸念があり、まさに今日提示された案件に引き付けて2点お聞きしたいと思うんです。

1つは、この種の事案は行政庁的な感覚からしますと、すぐに市場から退場していただいた方がいい業者かもしれないわけです。その場合に、消費者庁的な感覚からすれば、これは行政処分を直ちにしていって、業務停止なりその他の措置をした方がいいのかもしれない。しかし、ADR の観点からすれば、目の前の被害者を救済するという観点からすれば、これは行政処分よりも個別の解決をしてあげた方が目の前の被害者の救済のためにいいのかもしれない。

これは40万円で済みましたからまだしもですが、例えば400万円の被害を、40万円ずつ10回分割で返そうというようなあっせん案がまとまった場合には、ADR をした国民生活センターとしては、何とか10か月かけて40万円払うことを温かく見守るといいますか、業者がちゃんと約束を履行することを期待するかもしれません。しかしながら、行政処分庁的な感覚からすれば、これを早く市場から退場させるという観点から言いますと、監視機能を強めて行政処分をした方がいいのかもしれない。そこら辺りの機能が違うところが、果たして一元化されたときに両方の組織が、いかに独立性をもたせるとしても支障なくできるのだろうか。これが1つです。

もう一つは、これは実情との観点でもあるんですが、もしここで40万円あるいは50万円のあっ

せん案を事業者が合理的理由なく拒否した場合には、一応制度的には裁判費用その他を支援する制度が国民生活センターであるかと思うんです。ありませんか。

○井口事務局長 ないです。

○山口消費者委員会委員長代理 これは本来ならば、例えば東京都その他のところでは不合理なあっせん案を拒否した場合、合理的なあっせん案と思われるものを事業者側が不当に拒否した場合には、これは裁判支援その他のシステムがあるかと思うんですが、そこら辺は現在、国民生活センターの方では一切なさっていないということでしょうか。

○井口事務局長 その点につきお答えしますと、裁判における支援というのは情報の提供ということに限定しております。

○山口消費者委員会委員長代理 前の点はいかがですか。

○大森座長 お願いします。

○井口事務局長 第1点目の質問ということでございますね。確かに行政庁における考え方からすれば、行政処分をして市場から退場した方が望ましいという判断になるかと思えますし、ADRについては目の前の被害者を救済するということがまず、とりあえずの目的で、ただADRも、単に一件処理といいますか、目の前の消費者を救済するというだけの目的でやっているわけではありません。終了した結果の概要をホームページ等で公表して、あるいは全国の相談員等により詳細な情報を提供しておりますので、それが今後の被害の未然防止に、あるいは行政の政策面での反映に資するということで、ADRとしての役割を果たしているかと思えます。

山口委員のおっしゃるとおり、とりあえず行政処分をして対応すべきということと、一方でADRでは何とか支払ってもらいたいという目的の違いは生ずるかと思っております。

○大森座長 よろしいでしょうか。

○山口消費者委員会委員長代理 はい。

○大森座長 それでは、中村さんで最後にしましょうか。

○中村委員 済みません、もう一点ですが、国民生活センターがADR機能を持ったのはまだ3年前ですけれども、今までADRがない時代と、ADRを持ってからの時代で何がどう変化したのか。特に地方消費生活センターとの関係や日本の消費者行政全体の中において、国民生活センターがこのADRを持つ前と持ってからとで、どこがどう変わったのか。それから、もしこの国民生活センターがADR機能を持ってよかったと実感できるような何か事実があれば教えていただきたいと思えます。

○大森座長 それでは、よろしく申し上げます。

○井口事務局長 今、おっしゃったように、ADR発足から3年になるわけですが、申請件数は年々増加を続けておまして、一定の定着といいますか、国民への浸透がなされつつある状況かと思えます。中でも、国民生活センターのADRの特色は、全国の消費生活センターのあっせん不調事案、解決困難事案について主に手がけているということで、全体の6割から、相談前置という考え方で言えば7割近くが消費生活センターの相談処理を経たものということでございます。

解決困難になった事案を、ADRで引き受けて何とか解決につなげている。解決率も6割を超えている状況でございますので、最終的には国民生活センターのADRで何とか解決しているという実績

が、今、それなりに生まれてきているのではないかと考えております。

あと、先ほども申しましたように、ホームページ公表、あるいは全国の相談窓口へのネットワークで、より詳細な事案の解決に係る情報を相談員向けには提供しておりますので、それが解決困難な事案に関する解決手法の提供ということで役に立っているという声を以前、全国の相談員に向けてアンケート調査を行いましたら、非常にそういう声が多かったということから、我々も今後、継続して情報提供をしていかなければいけないと考えております。

○大森座長 どうぞ。

○松原内閣府特命担当大臣 このADRで解決するケースというのは6割ということ、今、聞きましたが、そのADR等で解決した業者が、そのところは1回収まって、結果として、また違うところでそういった問題を起こして、行政手続で処分された事例というのはあるんですか。そこまではないんですか。

○井口事務局長 その実際のケースがあるかどうかというのは、今、私も手元に資料がないものですから、次回にでもその点についてはお答えさせていただきたいと思います。

○大森座長 よろしいでしょうか。

足立さん、もう一度ですね。どうぞ。

○足立委員 5ページの下から3つ目の○のところですが、行政庁が行う解釈についての部分ですけれども、最後の方に「行政庁の行う解釈で判断できないケース」とあります。これは、行政庁の行う解釈で判断できないのは、例えばこれが販売目的を隠匿したアポイントメントセールスに当たるかどうかという部分については、実際に勧誘をした者と事業者との関係を明らかにする、つまり事実関係を明らかにしないと最終的に特定商取引法の適用があるかどうかの判断ができないということだと思えます。我々法律を運用する側とすれば、こういう事実があれば法律の適用がある、事実がなければ法律の適用がないということだと思えるので、その事実認定の部分が非常に大きなウェイトを占めると思えます。

この点で、行政庁では判断できないけれども、このADRの中では、ある程度、話をする中で事実関係を明らかにして、仮にこういう状況であれば、これは法律の適用があって、民事ルールが適用になります。つまりADRというものは、行政処分をするためではなくて、民事ルールを適用するために開かれていると思うんです。そうなりますと、ADRの部分で「法的問題点を指摘し」という背景には、行政庁ではできない、ある程度の実事認定をして、その上に立って法律の適用、つまり民事ルールの適用があるという前提に立って和解案を示してきたと思うんです。

つまりこれは有権解釈云々の話ではなくて、先ほども申し上げましたけれども、ADR機関としてこういう事実認定をして、それに立って判断を示しているという部分については、別にこれが消費者庁であっても、国民生活センターであっても、その部分の運用については違いが生じないのではないかなと思うんですけれども、この辺り、行政庁の行う判断と違う判断をしたのではなくて、行政庁が行う解釈について、そこまで踏み込めない部分を補足して判断を示したということにすぎないかなと思うんですけれども、その辺りはいかがお考えかと思えます。

○大森座長 どうぞ。

○山本座長代理 私も今の点に関係しまして、2 ページのところ「法律所管省庁への行政解釈の問合せ」という項目がございまして、ここのところで相談処理（あっせん）と ADR と微妙に書き分けておられるんです。相談処理（あっせん）の方を見ますと「個別事案の違法性の確認などを通して」とあって、ADR の方は「一般論として問合せ」というふうに書かれていて、ただ卒然と考えますと、今の御指摘と私もちょっと重なるところがあるのですが、相談処理に関しても、個別事案の確認と言うのですけれども、恐らく行政庁としては、答えはやはり一般論のレベルにならざるを得ないのではないか。その意味ではそれほど変わらないのかなという気がするのですけれども、その点も併せてお伺いしたいと思います。

○大森座長 それでは、お願いしましょう。

○井口事務局長 今回の山本座長代理の御質問からお答えいたします。消費生活センター、国民生活センターも含めてでございますが、一般の相談処理の段階で、この個別事案の解釈といいますか、法的な該当性について所管省庁に問い合わせるといことは現実には多いかなと思っておりまして、勿論、それはこの事案については該当するとか、該当しないとか、そういうお答えをいただいているとは思いません。一般論として、処分においてはこういう解釈が適用されますという回答ではないかと思いますが、それを相談員は受け止めて、できれば消費者に有利な、解決に向けた解釈といいますか、考え方であれば、それをなるべく取り入れていこうというケースが ADR よりも多いということが言えるかなとは思っております。

それから、足立委員のケースですけれども、必ずしも国民生活センターの場合だから柔軟・多様なということではないのではないかという御指摘でございますか。

○足立委員 そうです。

○井口事務局長 先ほども申しましたように、あっせんにおいても、あるいは ADR においても、有権解釈という枠の中では事案の解決は図れないと思いますので、行政庁の行う有権解釈というのは処分における解釈で、それをもって個別事案を解決できることはないと思います。

そこで、国民生活センターの ADR においては、勿論、有権解釈と全く逆の方向性で法を適用するような、解釈するようなことは一切しておりませんが、やはり先ほどの事例で言えば、勧誘員なのかどうかということが判断できないわけですね。ただ、ADR あるいはあっせんにおいては、PIO-NET 情報などを総合して、これはそれに当たる可能性が強いという判断をする場合もあると思います。

ADR の場でも事実確認ということで、裁判のように証拠で詰めていくということではできませんので、否定されてしまうとなかなかそこから先、事実確認ができないという状況になります。ある段階では一つの判断といいますか、相談員あるいは仲介委員の判断ということで、総合的にこれはかなり問題のある取引なので事業者として対応してはどうかという、ちょっとあいまいと言えあいまいなんですけれども、そういう形で解決案を出している。

それが仮に消費者庁に移った場合にできるかどうかということですが、やはりそれは、ADR は ADR、あるいはあっせんはあっせんということで処分をする部局との関係性が、ファイアウォールといいますか、独立性を担保するということが可能であれば、それはできるのではないかと考えており

ます。

○大森座長 ありがとうございます。

今、いろいろ論点が出ていまして、次回お隣の山本先生からも少しレクチャーを受けたいと思っていますので、この論点は引き続き行いたいと思いますので、この論点は、本日は以上にさせていただきたいと思います。御苦勞様でした、ありがとうございます。

それでは引き続きまして、今日はお二人からヒアリングをする予定になっていますので、お二人続けてお願いいたします。

お一人目は、新宿区長さんである中山弘子さんです。よろしくお願いいたします。

もう一人は、明治学院大学法学部准教授であります角田真理子さんをお招きしてございます。

お二人から、恐縮ですが、15分ぐらいでお願い申し上げます。

それでは、中山さんからお願いいたします。

○中山氏 新宿区長の中山弘子でございます。

私はヒアリング項目につきまして、元消費者行政推進会議委員を務めておりましたので、そうした立場と、また、実は私、東京都で消費者行政に携わっていました。東京都の生活文化局消費生活部長という仕事をしておりまして、東京都の生活文化局消費生活部というのは、東京都レベルにおけるミニ消費者庁のような役割を持っていると思います。そうした組織に携わっていた者として少し意見を言わせていただけたらと思います。

更に、今、新宿区長として仕事をしておりますので、いわゆる自治体の長が消費者行政をどんなふう考えているのかといったところについても少し話をしたいと思います。

そこで、いわゆる「消費者庁」を消費者行政推進会議で議論したときに、消費者庁の新しい組織体制がイメージされました。それは、いわゆる消費者行政、消費者に関わる行政が各省庁にある。そうした中で、どの程度の権限を消費者庁に持ってきて、どのくらいの仕事をしていったら機能するかということで考えられたと思っています。権限として必要なものとして考えられたのは、①いわゆる消費者行政の企画立案をしたり、総合調整をしたり、各省への勧告や監視をしていくというような機能と、②そういった機能を本当に十分機能させるためには、消費者行政にとって基本となる安全・取引・表示の個別法を基本的に所管していくことが必要である。それと、③消費者庁は何と云っても、地方自治体において行われている消費生活センター等の地方消費者行政との十分な連携及び必要な支援を行っていく、そういった組織であることが必要であるということで組織イメージは語られていたと思っております。私はそういうふうを考えておりました。そうした中で、現在の消費者庁及び消費者委員会、国民生活センターは、私は実は一体となって国における消費者行政の体制をつくっていくことが一番効果的で効率的であるのではないかと考えています。消費者委員会は監視機能、消費者庁は司令塔機能及び法の執行機能を持っていると言われてはいますが、司令塔機能、監視機能というのは実際に行政を行っている者から見れば一体不可分でありまして、一定の法執行や現場を持っているということは司令塔機能を果たすために必ず必要なことです。ですから、消費者庁を創設していくに際して、そんな大きな組織はつくれないだろう。だから、最低限そうした機能を十分機能し得るようにしてほしいということでありました。

そうした中で、現在の状況を見ますと、消費者庁と消費者委員会が別々にあり、それから、国民生活センターがあるというのは、国の消費者行政の推進にとってなかなか難しい状況にあると思うところです。といいますのは、組織というのは一定の規模を持って運営されて、そして効果的に運営していくことが重要であると思うからです。かつ、そういった消費者庁等の充実のためには、現在、他省庁からの出向等の人員体制で行っているというところから、可能な限り早期に、中核となる消費者行政について十分見識を持ったプロパー職員の確保・育成が何といても必要であると思います。

それで、先ほど、ちょうど議論されておりました、いわゆる相談・あっせん、ADR といったものが法執行機関への移管や一元化について懸念されるというようなことについてですが、東京都の生活文化局の消費生活部の組織についてみますと、消費生活部の中に法執行を行う部分があり、企画調整を行う部分があり、有識者の会議を持っていて、そして出先機関として消費生活総合センターというものを持っています。これは法執行も持っているところにあるから、いわゆる相談・あっせんや ADR が本来の姿でできないなどということは全くありません。

これを私が言いますと、地方では可能だけれども、国では異なるというようなことがよく言われるのですが、私には理解できないところです。それはどうしてかと言いますと、法執行と相談・あっせん及び ADR というものは機能が異なります。そういったところで十分、例えば東京都の場合には昭和 50 年代からから、ADR が出てくる前から消費者被害救済委員会というものを条例で設置して、先ほど山口委員からございましたように、訴訟費用の支援まで行うというような仕組みをつくって、行っています。それから、相談・あっせんについても相談員が 40 人位いますから、それぞれの専門分野をグループ分けしながら、その中で消費者の利益を考えながらあっせんを行っています。

それと、消費者行政の充実のためには、基礎自治体である新宿区でも消費生活センターを持っています。いわゆる自治体によってどの程度できているかというのは、自治事務という中で非常にいろいろあるわけですが、今、そういった資源がある。それから、自治体との緊密な連携・協力は必須です。そうしたためには地方における消費生活センターの強化・充実を前提とした全国ネットワークの充実が何といても消費者行政を本当に機能するものにしていくと思っています。

そうしたときに、国民生活センターは地方の消費生活センターの支援・連携機能という意味でこれまでかなり機能してきていると思います。東京都の場合には、東京都が区市町村の消費生活センターを支援して、研修もやったり、いろんな形で情報共有をしているということがありますがけれども、そういった機能が、東京というのは非常に巨大な組織ですので、府県にないところにとっては、地方にとっての国民生活センターのつながりというのは非常に大きなものがあると思います。

ですから、国における消費者行政の体制として地方とつながるため、地方を支援していくためには国民生活センターの機能を維持して、地方とつながっていくことが必要であると思っています。

それから、法執行機関への相談・あっせん部門と ADR を一元化することの懸念についてですが、先ほど言った際にメリットのことを言うのを忘れましたのでお話ししますと、実はそういった、機能としては別のものですが、情報を共有しますから、こういった問題が起こってきていると

いう現場の問題を常に踏まえて、法執行の方も迅速にできるなど、そういったことがあります。

もう一つは、法執行と相談・あっせんでどちらかの兼ね合いをとるなどという懸念もまたそれも別の問題でして、そんなことはないののでして、本当に法執行すべきことは法執行しますし、それから、あっせんでもって解決したり、ADR で解決すべきことはすればいい、そういった問題であると思っています。

最後に、私は今、自治体の長として仕事をしているわけですが、私自身、消費者行政に携わってきましたけれども、それでは、私の頭の中に常にある仕事の優先度を考えてみますと、自治体の場合には子育て支援から高齢者の介護基盤の整備、まちづくり、そして今では、震災対策といった、いつ来るかわからない地震への対応で、時間との闘いの中で、どれだけ被害を少なくする減災社会づくりができるか、そういったことがやはり優先順位が高いわけです。更に今、厳しい財政状況の中にもあります。そうした中で、基礎自治体において一定の消費者行政のレベルを確保していくためには、国における一体化した消費者行政の司令塔等の機能と、地方の現場からの消費者の声が届く連携・協力のネットワークの創出というものが地方消費者行政の充実のカギになると私は考えております。

ですから、是非、機能の集中と分散のベストミックスという観点から、最初に考えられたような、何といても、やはり体制として企画立案、総合調整、それから、いろんな省庁の中の消費者行政を、全部集めてくることなどできないわけですから、それを消費者目線、生活者の目線の新たな目線を入れていく、そういった機能と、それから、その機能を的確に行っていくための基幹的な法を持っていないと、そうした機能はそんな簡単に、常に蓄積しながらやっていなければできませんし、そういったことをやる基幹的な法執行権限と、それから地方を支援するという意味での国民生活センターのそういった機能を一体化して行って、消費者行政を行ってほしい、国の消費者庁組織に動いていていただきたいと私は思っています。

それで、消費者庁が少しも思うように動いていないというようなことがよく言われますけれども、なかなかこういう組織、現在、そういった、ある意味で言えば一元化されるものが2つに分かれてしまっていたりする中で、懸念というようなところでも大変困難な状況にあることと、それから、小さな組織が生い立っていくときというのは、みんなで応援できるような環境をつくらなければなかなか機能しないというのが今の私は現実ではないかなと思っています。

以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、引き続いて角田さん、お願いします。

○角田氏 こんにちは。明治学院大学の角田でございます。本日はこのような機会を与えていただき、ありがとうございます。

私は現在、大学で消費者法の研究と教育をしております。明治学院大学には消費情報環境法学科という消費者法を柱のひとつにしている学科がございまして、そこで教員をしているのですが、それ以前は国民生活センターに二十数年在職しておりました。最初の10年間は、消費生活相談の仕事まさに現場でしておりました、その後、企画・広報や調査を担当する部署におりました、後半



はまた管理職として再度、消費生活相談を担当する部署の仕事をしておりました。本日、ここにお呼びいただいたのはそうしたこともあるかと思ひ、国民生活センターの在職経験を踏まえ、国民生活センター業務を中心にお話しさせていただこうと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、内容に入らせていただきます。まず「1. 消費者庁・消費者委員会設置から現在までの取組について」、6つの原則の観点からということです。消費者庁ができる前の国民生活審議会の総合企画部会の委員をしておりました。そこで、縦割の行政の弊害をなくして、消費者・生活者を中心とした行政に転換するという検討をし、その時点では、まさか本当にできるとは思っていませんでした。一元的な消費者行政全般の司令塔ということで消費者庁が創設されたわけですが、現状を評価しますと、なかなかその役割を果たせていないのではないかとということが1点目です。そして、消費者委員会につきましては、建議等の状況を見ますと一定の監視機能は果たされているという評価ができますが、審議会機能については必ずしも十分とは言えないと書かせていただきました。消費者庁も消費者委員会もいずれも非常に急いで創設されたという経緯もあって、いまだ整備途上というような状況であろうかと思われて、原則別に一点一点判断できるというところまでは来ていないのではないかとこのところでございます。

消費者庁につきましては、例えば最近の集団的消費者被害救済や消費者安全法の事故調査機関など、評価できる取組みもありますけれども、「茶のしずく石けん事件」や「安愚楽牧場問題」などを見ますと、なかなか厳しい評価とならざるを得ません。

身近なところでも、例えばホームページのわかりやすさといったことがあるかと思うのですが、残念ながら私から見ても、なかなかわかりにくくて使いにくいということもございまして、わかりやすくする工夫をしてほしいと思っております。

消費者委員会につきましては、体制的に審議会機能までは十分に手が回らないという状況があるのではないかと思われます。前の委員会ですが、何回か検討会等を傍聴させていただきましたが、消費者庁との連携の仕方についても、検討が必要などころもあるように思いました。

「II. 国民生活センター業務に関する留意点等について」ですが、国民生活センターの主な業務の機能と課題について、私として検討を行ってみました。

まず、消費生活相談ですが、これはそこに書きましたように、「消費者苦情こそが改革の指標になる」という考え方に基づいているということでございます。

ポイントは○で書いたように、消費生活相談は、国民生活センターの中核をなすということです。国民生活センターの相談業務は、現在、各地消費生活センターへの「支援相談」として実施されており、原則、直接相談は行わないということになってはいますが、国民生活センターの職員・相談員が相当の直接相談を行っていないと、なかなか次に書いてある、柔軟な運用ができるスキルの習得や情報の共有や共感ができず各地消費生活センターへの適切で十分な支援が難しくなるのではないかと思っております。

柔軟な運用ができるスキルというのは、新たな問題を発見できる能力とか、消費生活相談の処理を消費者と事業者との情報力・交渉力の格差を踏まえつつ、消費者目線で実践的解釈によって行え

る能力といったことではないかと考えています。消費生活相談の対応では、消費者と事業者との格差を縮めるために、消費者の立場に立って消費者苦情に介入します。常に最先端の問題が寄せられるので、既存の法律では対応困難なものが多いこともあり、従来の行政規制法の解釈やあてはめによって処分を行ったりする役所の仕事とは異質な業務になるかと思えます。

消費者トラブルは、全国規模で起こっていて、東京に本社や本拠があるところが多数あります。全国レベルでの対応が必要な相談が多数あり、また最近では、例えば国際クレジットカードのトラブルであるとか、それとも関連しますが、出会い系サイトの海外の業者との消費者トラブルなども増加しています。こういったものは、各地の消費生活センターではなかなか対応が難しく、国民生活センターが取り組むべき問題ではないかと思えます。

それから、事例的な内容だけでは、新しい問題の発見や未然防止、拡大防止の発想は生まれません。消費者が置かれている状況や背景などもわかることが大事で、大切です。事例以外のところに思わぬ問題が隠れていることも少なくありません。

現在、経由相談で、共同処理とか移送といったことをやっていますが、それでは内容に偏りがあるとので、全体的な状況を把握するということがなかなか難しいということがあるかと思えます。

そうした問題を解消してよりよい体制を実現するには、直接に消費生活相談に対応する機会を質・量ともに充実させることが必要です。

できるだけ限定されないものが拾えるようにする、いわゆるセンサー機能を発揮できるようにして、あっせんを行うことで臨床経験を充実させるということです。

そのためには、直接相談を復活させるというのが望ましいわけですが、現状を前提とせざるを得ないということなのであれば、現在行っている平日バックアップ相談の積極的なPRなどの拡充であるとか、土日相談のあっせん率を上げるといったことが考えられます。

また、職員・相談員の現場経験の充実及び職員・相談員の教育システム・研修機会の充実が必要で、現場経験の充実では各地消費生活センターとの人事交流といったことも有用と考えています。

「2. 消費生活相談情報等の収集・分析・提供」です。

悪質商法の手口等の一般への情報提供と制度等問題の指摘や制度改正要望等ということで、PIO-NETは、基本情報として、また消費者トラブルの手口公表や安全情報による注意情報など消費者への迅速でわかりやすい情報提供は、非常に評価が高いです。

そして、問題の指摘や要望は、消費者関連法の立法や各種制度の改正等の契機などとして有用に使われています。

また、消費者関連判例情報の収集と評価も行っていますけれども、これは埋もれている裁判例の発掘にもなっていますし、また、消費生活相談の処理に役立つ評釈はほかにはない貴重な情報です。

これらは、「消費者苦情こそが改革の指標となる」という考え方が集約された形で表れていると言え、引き続き行われることが期待されます。

「3. 広報・普及啓発」についてです。

身近な消費者問題についての独自の情報提供ということで、国民生活センターのホームページは

非常に内容が豊富で、わかりやすく、それから、月刊『国民生活』『くらしの豆知識』などは、消費者問題に関わる基本書として有用で、本格的な消費者教育教材として広く活用されていて、引き続き発行されることが期待されます。月刊『国民生活』はデータ版になってしまうようですが、私はできれば冊子の発行も続けてほしいです。

「4. 商品テスト」に関してです。

ポイントは、消費者目線に立った数少ない商品テスト機関ということです。地方自治体の商品テストは、中にはやっているところもありますが、今は、ほとんど機能していません。そんな中、国民生活センターの消費者目線での商品テストは、各地消費生活センターからのテスト依頼への相談処理に使える報告書が出されるということもあって、非常に評価が高いということがあります。

ですから、各地消費生活センターからの依頼の全件実施は継続が必要であり、事故調査委員会ができて注意喚起のためのテストも継続が望まれます。商品テスト業務については、取引分野に偏りがちな消費生活センターの在り方を変革するためにも全体的な再評価が必要ではないかと思えます。

次は、「5. 研修」です。

消費者行政のレベルアップのためには不可欠です。国民生活センターの研修の評価は高く、特に各地消費生活センター等の消費生活相談処理の水準の高度化に有用に作用していると思えます。しかし、現状のカリキュラムは、法律偏重・取引偏重の傾向が強過ぎると思えますので、相談実務の在り方に即した実践的なものに変えていく工夫も必要かと思えます。

国民生活センターが行う研修は、国や地方自治体の職員研修としても、また企業職員研修としても有用であって、カリキュラムを多様化し、充実させることも必要であろうと思えます。

次に、消費者フォーラムの開催を挙げたのですが、現在は年1回、消費者フォーラムが開催されていて、先日行われたということですが、消費者問題神戸会議などがなくなって、今、唯一のものになっているかと思えます。

消費者団体、研究者、行政関係者など消費者問題関係者等が、幅広い消費者問題について自由に研究発表して意見交換などを行う場があるということも重要で、従来の年1回というものもありますが、小規模で、例えば自由、オフレコなども含めて、定期的で開催するといったことも考えられるのではないかと思います。

「6. 調査研究」です。

消費者問題に関する調査研究機能の拡充が必要です。『国民生活研究』の発行など消費者問題を踏まえた調査研究業務も重要な役割ですが、現在は大分縮小されています。これも大切な業務であろうと思えます。

「7. ADR（紛争解決委員会）」です。

幅広い消費者分野をカバーするADR機能は重要であり、消費生活相談と同様、現状のやり方を維持しつつ、引き続き行われることが必要です。

「III. 消費者行政の体制の在り方等について」です。

まず、「1. 消費者庁の体制強化」です。

ポイントは、消費者の声に謙虚に耳を傾けて、やるべきことをやるということです。本来やるべきことが十分にできていないという評価が多く、これは私も同感で、例えば全国消費生活相談員協会の『会員実態調査報告書』の消費生活相談員が、国民生活センターの消費者庁への一元化に反対する理由なども参考になります。

消費者庁の基本は、法執行や企画立案であろうと思うのですが、それが十分にできているとは言えないと思われ、この強化が必要です。

問題は、ほかの方もおっしゃっているのですが、各省庁の組織、人員構成がそのまま温存されているということです。全員が1つの省庁からの出向者という課もあるようですが、それでは出先でしかないということで、また、出向者が皆、ほとんど2年程度でもとのところに帰ってしまうということになっていて、これも問題と思います。

簡単ではないと思いますが、これを解消する必要がある、法執行体制を消費者庁としての総合的視点でより積極的にできるなど、機能に即した組織、人事配置の見直し等の組織改革をすることが必要ではないかということです。例えば在職年数を長くして、消費者庁の中で異動するとか、片道切符で消費者庁の職員となるというようなことなど多様化できればいいと思います。

法執行や企画立案した内容を、よりわかりやすく情報提供するということも必要です。足元の情報提供方法の工夫などができていないのではないのでしょうか。消費者庁はいろいろ取り組んでいるのですが、先ほどホームページがわかりにくいと言ったように、それが消費者とか学生などがわかりやすい資料となっていないくて、伝わっていません。まずは、そういった取組みが必要ではないかと思っております。

それで、前の組織体制にも関連するのですが、次は人材の育成についてです。現在、消費者庁には、消費者問題、消費者行政に精通した職員がほとんどいません。そこで、戦略的に消費者行政の専門家を採用・育成することが必要であって、消費者分野の専門家としての、消費者プロパーの育成が必要ではないかと思っています。消費者庁独自のプロパー枠があるのではと聞いていますが、それがどうなっているのか教えていただければと思います。

その他の強化すべき機能として、消費者庁の司令塔機能を支える有識者会議が存在していませんが、総合的な理念をリードして、消費者庁自身を評価する仕組みも必要と考えられます。これは消費者委員会の強化によって実現することも、消費者委員会の審議会機能を一部移すといったことでもありうるかと思っています。

それから、総合的な調査研究機能、国際的業務が不十分と思っています。消費者行政全体として、調査研究、国際業務の充実が必要です。

「2. 消費者委員会の体制強化」です。

「事務局体制の強化と審議会機能の充実」ということです。消費者委員会の審議会機能は、十分とは言えませんが、その原因の一つとして、事務局機能が十分ではないということもあるかと思われます。

審議会機能の一部を消費者庁に移すといったことも考えられますが、まずは事務局機能の拡充が必要であって、国民生活センターとの連携強化等も必要ではないかと思われます。

地方消費者行政の拡充との関連については挙げなかったのですが、他省庁との連携強化等も含めて、全体の整理が必要ではないかということです。

3. として、国民生活センターの在り方ですが、2. の検証を踏まえますと、基本は将来にわたって、基本的機能を維持して拡充できるということです。国民生活センターは、消費者行政の中核的機関であって、その機能が維持されないと消費者行政全体が衰退してしまうことが懸念されます。消費者行政の強みは、現場力を政策に反映させるオンブズマン的機能であって柔軟な業務運営ができる体制が維持されることが不可欠です。

国民生活センターのブランド力と信頼性を生かすことが重要ですが、そのためには組織・業務運営の独立性、独自性が保てることが重要です。業務運営、特にその中核を担う消費生活相談対応とADRが現状どおり、もしくはそれ以上にできる体制が不可欠であり、人事については独立性を保ちつつ、また見直しが必要な部分もあります。

最後に一言、国民生活センターの特殊法人、独立行政法人という、国に近くて独立性を持ったポジションは、各地の消費生活センターや消費者に限らず、事業者、事業者団体、所管官庁以外の省庁、マスコミ等、さまざまなところから、非公式なものも含めて非常に情報を収集しやすく、また信頼されやすいものです。国の機関そのものになってしまうと、たとえ機能の維持に十分な配慮が行われていても、こうした現状が続けられるかははなはだ疑問です。

特に事業者やマスコミとの関係が変わってしまうおそれが大きく、そのマイナスの影響が大きいのではないかと懸念しています。こうしたことも考慮して、大切なのは、消費者にとってどのような体制が望ましいのかという視点で検討していただければと思います。

私からの報告は以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

お二人から御報告がございましたので、少し皆さん方とやりとりをさせていただきます。

畠中さん、どうぞ。

○畠中委員 最初に、質問ではないんですけれども、中山区長のペーパーで2ページ目、2の他省庁からの出向等のところは、角田先生からも御批判がありましたが、ここが私、意見を異にしているんですけれども、それはさておき、3番目のところは全く私はそのとおりだと思います。私も国の行政機関にありました経験から言いますと、国であってもこのとおりだと思います。

ただ悲しむべきは、国の場合は情報共有ができていないんですよ。だから縦割機関、縦割行政であると批判されておりますので、国の場合も情報共有ができればもっといい行政ができるのではないかと私は思っております。

それから、角田先生に1点お伺いいたしますけれども、1ページのI. のところの最初のポツで「その役割を果たせていない」というふうに書いて、そういう説明でありましたが、具体的にはどうということかということをお説明いただければと思います。

○大森座長 数人分やってからお答えをいただきしましょう。

それでは、片山さんからどうぞ。

○片山委員 先ほどのADRのところですが、中山さんに質問です。先ほど法執行と救済のシ

システムである ADR というのは機能が違う。ですから一緒に、同じ組織の中に入っても十分、それぞれの機能を果たせるというお話、それから、むしろ情報を共有することで法執行につなげるメリットがあるというお話だったと思うんですが、具体的には ADR に上がってくる情報を法執行のところにどんなふうにつなげておられるのか、現場の実態が知りたいというのが 1 つです。

それから、もう一つは前回のヒアリングで、事業者側の滝田さんの方から、事業者とすれば、やはりそういう法執行の機関の中に ADR が入ってしまうことに非常に大きな懸念といたしますか、事業者から見るとやはり不安といたしますか、うまく機能しなくなる、あるいは事業者としての対応はしづらくなるという趣旨だと思うんですが、そういう声が現実には上がってきています。それに対してどんなふうにかえたらいいとお考えでしょうか。

その 2 点をお願いします。

○大森座長 それでは、もう一人、どなたか。

それでは、どうぞ。

○中村委員 中村です。

まず、中山区長さんに聞きたいのは 3 つほどあるのです。

1 つは、今、問題になっているあっせん・相談、ADR と執行の関係なのですが、東京都の例を引き合いに出されましたけれども、東京都の場合、東京都が持っている執行権限に対応するものが消費生活部の下に取引指導課と生活安全課というものが、多分、消費生活総合センターと横並びに存在するんだと思うのですが、消費者庁が ADR を持つことと果たして同じなのかという気がするのです。

消費者庁は 30 本の法律を所管しています。それで、もし ADR を持ったら、消費者問題に関するあらゆる問題が来るわけです。多分、東京都の消費生活センターもあらゆる相談が来ていると思うのですが、そういう場合に、消費者庁が ADR を持つことと、地方自治体レベルで持つことを、権限が全然、所管法も違いますし、執行の場面も全然広くなる、そういうところが持つこととの関係はイコールでいいのかどうか、そこら辺を教えてくださいというのが 1 つです。

2 つ目は、レジュメの 2 ページ目の 4 番で、「地方自治体との緊密な協力・連携が必要」。これはそのとおりだと思うのですが、ここに書かれている消費生活センターの強化充実を前提とした全国ネットワークの充実の面、もう一つは国民生活センターの支援連携機能の充実、このことを消費者庁と全く一体となった国民生活センターがやるのがいいのか。それとも、消費者庁もあるけれども、ちょっと独立性のある国民生活センターという組織が担当するのがいいのか。その辺、どちらがいいのか。先ほど一体化でいいというお話だったかもしれませんが、もうちょっと細かくお聞きしたい。これが 2 つ目です。

3 つ目には、3～4 年前ですか、推進会議を福田首相のもとでおやりになった委員の一人として、その検討の結果が、熱い思いが閣議決定にまでなっていて、その結果、立法化されていって今日の消費者行政の体制ができてきているのですが、皆さん方が推進会議でおまとめになったそのときの思いと、今、この 3 年間やってこられた我が国の消費者行政を見てどういう御感想をお持ちか、この点をお聞きしたいと思います。

それから、角田さんに対しては、先ほどのレジュメの中で制度改善の要望というところに、1 ページの一番下から2 ページ目にかけて書かれていて、これが現状はどうなっているのか。「引き続き行われることが期待される」と書いてありますが、現状、消費者庁ができてから国民生活センターは制度改善の要望はほとんど出していないのです。そういうふうに、むしろ消費者庁ができたことによってできなくなってしまっているのではないかと私たちは見ていますけれども、そういう部分について「引き続き行われることが期待される」と書いてあるのですが、一体どうしたらいいのか。消費者庁で制度改善の要望ができなくなったこの現状を、消費者庁や国民生活センターは両方とも制度改善の要望を出していないと私は見ているんですけども、これをどういうふうに思っておられるのか、その辺をお聞きしたいと思います。

最後に、できればお二人にお聞きしたいのですが、消費者庁と消費者委員会の関係にも触れておられたのですが、これも何か、できれば監視と一緒に、1つの行政体でもいいのではないかというニュアンスのお話がお二人から出たのですが、もし消費者庁と消費者委員会が一体化されたとしたら、消費者庁の行う消費者行政を、一体だれが監視するのか。それとも、もうそういうものは要らないとお考えなのか。その辺をお聞きしたいと思います。

○大森座長 それでは、済みませんが、幾つかございましたので、中山区長さんからお願いします。

○中山氏 まず、片山委員から ADR、それから、相談・あっせんというものを法執行にどう生かしているのか。私は、東京都の行政からずっと離れていますけれども、基本的なことと言いますと、いわゆる個別のことをどうこうするというのではなくて、相談・あっせんや ADR で行われていること、今、何が起こっているかということに問題認識をもって法執行の方に生かす、そういうことであると思います。

次に中村委員からありました、あっせんとか ADR、東京都と国は違うのではないか。そして、消費者庁は一定の法律を所管している。ADR はあらゆるものが来る。これは東京都も同じでして、ADR はあらゆるものが来るんです。それで、ADR をやる場合には、別に行政の法執行としてやるわけではありませんが、その有識者の方々に、先ほど説明がありましたように、法解釈から常識的ないろいろなことを考えて、これでどうだろうかとか解決を図っていくために行うものですから、これは東京都にありと、国にありと、同じであると思います。

それから片山委員から、ADR が法執行のところと一緒にあると、事業者としては対応しづらくなるという懸念があるという点についてですが、私は事業者としての理解もちょっと違っているのではないかと。消費者庁は別に事業者をいじめたり、そうするようなところではなくて、推進会議の中でも事業者委員の方から、消費生活センター等はとてもよくやっただいています。そういう悪質な事業者は市場から退場してほしい。だから、消費者と健全な市場をつくっていくということは Win-Win の関係にあるというような話がありましたけれども、私は事業者も本当にこれからのより良い社会をつくっていくために互いに協力する関係にあるわけですし、事業者として対応しづらくなるというのはどういう理解なのか。消費者庁は対立するものではないと私は思っています。

それから、消費者庁の中に国民生活センターが入ると、独立性を持っているのと、例えば地方行政の支援にどちらがいいか。これは地方行政から見れば、いい支援が行われればいいというこ

とです。しかしながら、私が一緒になった方がいいと思っているのは、消費者庁を機能させるためには、今のままでは消費者庁は余りにもつらいといいますか、非常に困難な状況にあると思います。それから、それでは国民生活センターが独立性を持っていなければ今のようないい支援ができないかといったら、そんなことはないと思います。やはり何か私は違うのではないかと思います。国民生活センターの役割とか相談・あっせん、それから、ADR とかそういったサービス等、法執行の中に入ったときにそれが委縮するなどというのはおかしな話でして、機能を異にするものが、互いにそれをより消費者の目線、生活者の目線から、この消費者庁をよくしていくための的確に機能を異にしてやっていけばいいと思っています。

それから、推進会議で議論したときの熱い思いというものかどうか。実は、消費者庁ができたということを私はすごくうれしく思いました。そして今、私は、物すごくこれは違ってしまっていると思うのは、いろんな経緯が、議論があって、国会の議論等もあって、消費者庁と消費者委員会というものが並列する形でできましたけれども、両者は同じ思いを持ってやっているわけですから、もっと寄り添って仕事をすべきなのが、消費者庁が監視すべき対象になっているというのは何かおかしい。そうではなくて、私は消費者庁の有識者会議、企画立案、監視、勧告、そういったことを有効にやっていくための機能を消費者委員会に一体となってやっていただきたい。ですから私は、最初のときに考えられたように、消費者委員会は本当は中に入っていた方がいい。でも、いきさつ上、いろいろ、こういうふうにならなっているのであれば、もっと寄り添って、一緒に仕事をさせていただきたいというのが、私が一番、あの当時、考えていたことと今の違いということについて感じているところです。

ですから、消費者庁と消費者委員会の一体化ということについて、誰が消費者庁を監視するのか。消費者庁は単なる法執行機関として創設されたのではなくて、消費者目線・生活者目線から、今の行政をもっと総合化して、かつパラダイムの転換を図るというようなことも言われましたけれども、そういうものとしてつくられたはずです。それが一体となった場合どこが監視をするのかという点については、それはもし監視をするのだとしたら、それは国民であったり、消費者が監視をするのだと思います。

以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、角田さんお願いします。

○角田氏 まず、畠中委員からの御質問は、1 ページ目の I のところに書いた、「消費者庁は、いわゆる縦割り行政を解消するために消費者行政全般の司令塔として創設されたが、その役割を果たせていない」ということについて具体的にどうかということですが、先ほど中村委員もおっしゃった他省庁等への制度改革の要望といいますか、措置要求といったようなこともされていないということもございますし、具体的な事案では「茶のしずく石けん事件」とか、「生ユッケ事件」とか、深刻な消費者問題が発生・拡大したこと、そしてそのときに、その司令塔としての役割、つまり、中心になって各省庁をとりまとめていくというようなリーダーシップ的なことが発揮されなかったなどです。



消費者庁ができるときに「中国製冷凍ギョウザ事件」がありまして、あれが一つの契機になったという流れがあった印象が強いのですが、同じように深刻な消費者問題が起こったときに、今回は消費者庁があるのだからと期待したのですがそこでも消費者庁ができたということが生かされなかったことがとても残念でした。

次に中村委員からの質問は、1 ページ目の下の行から2 頁目になるかと思うのですが、問題の指摘や制度改正の要望等について、消費者関連法の立法、各種制度の改正等の契機などとして非常に有用であるから今後も行われることが必要としたのですが、消費者庁ができてからほとんどやられていないことについてはどうなのかということです。最初に書きましたように、私は基本的に「消費者苦情こそが改革の指標になる」と考えておりまして、消費者苦情を基本に消費者関連情報を収集して、それを分析して、情報提供する。その提供は、一般消費者に対する提供もありますけれども、各制度の不備等に関しましては事業者や事業者団体の他関係省庁等に問題の指摘や要望等で働きかけていくという、その役割が基本であろうということをここで再確認したということとございまして、それをもっとやるべきであるということです。国民生活センターもそれができる環境にすべきであるという意味で申し上げたということとございます。

3 番目として、消費者庁と消費者委員会は一体でもいいと私が言ったというような中村委員のご質問だったのですけれども、私はそうは言うておりませんで、消費者庁と消費者委員会はそれぞれ、別にあるべきだと思っております。消費者委員会の建議等の監視機能につきましても何件が出ていて法律の改正や制度改正にも結び付いて一定の役割を果たして有用であると思っております。

ただ、審議会機能が必ずしも十分ではないのではないかと感じておりまして、消費者庁にもいろんな委員会や検討会があって、消費者委員会にも専門部会などがある、わかりにくくなっていることもあり、審議会機能については整理することも必要ではないかということとございます。

以上です。

○大森座長 私から一言、角田さんの方へ、消費者庁ができた後でいいですけども、国民生活センターは独立行政法人になってから、その位置づけなんです、国民生活センターというものは要するに実施機関であるというふうに相当明確に規定されましたので、それ以前はむしろ現場で、この制度はこういうふうに変えないとなかなか救済できないという、多分、その後もしていたと思うんですけども、つまり独立行政法人が弊害をつくったのではないかという解釈も成り立ちますので、ですから独立行政法人から国の機関に入った方が、むしろその機能は回復できるではないですかというふうにも考えられないわけではないのではないかとというのがお聞きしていて疑問に思ったんですけども、その点は現場に長い間おいでになって、国民生活センターの在り方についてはどうでしょうか。

○角田氏 私が国民生活センターを退職したのは 2004 年の春でありまして、独立行政法人化されて半年ぐらい経ったところとございました。私がいたときには、確かに自由に要望等を行っていたという状況でしたが、その後、特に消費者庁の創設後につきましては私は離れてしまったので、なぜそれができなくなったのかということに関して、現場的にどうかはよくわかりません。ですが、独立行政法人だからできなくなったのかというと、必ずしもそれはそうではないのではないかと思

っています。独立行政法人でもやろうと思えばできたはずであり、独立行政法人という組織としての弊害としてできなかったということではないと思っています。それがなぜできなかったのかについては、むしろ国民生活センターの方にお伺いしたいと思います。

そういうことで、私の現場感覚でもそこで区別しているということではございません。

以上です。

○大森座長 わかりました。

それでは、中村さんどうぞ。

○中村委員 中山区長への質問の仕方が私も悪くて、説明不足だったのですが、確かに国の行政機関でADR機能を持っているところは幾つかありますね。総務省に公害等調整委員会があったり、厚生労働省に中央労働委員会があったり、そういうものがあるのですけれども、それらはいずれもかなり独立性が、要するに法執行、法の所管、本庁から見たらかなり独立性のある委員会をつくって、そこでADRを担当しているという関係があるんですが、地方自治体のADRはかなり裸の状態ですってのはあれですが、そうなっているのではないか。

○中山氏 そんなことはないです。東京都も消費者被害救済委員会について条例を根拠に、そのもとで、有識者のもとで行われています。ですから、ADRというものはそういうふうにするものだと思います。

○中村委員 そうですね。ですから、我々も頭の整理がよくできていないのですが、執行機関がADR機能を持つということの心配というのはありますけれども、そこはやはり独立性のある委員会がADRを担当するという仕組みが付いていないといけないという、これは認識としては同じなわけです。

○中山氏 同じです。

○中村委員 済みませんでした。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは一当たりで、阿南さんの方からどうぞお願いします。

○阿南委員 角田先生にお伺いしたいと思います。角田先生は消費者庁について司令塔としての役割を果たせていないとおっしゃっていて、最後の3ページの「○その他の強化すべき機能」のところに、司令塔機能を支える有識者会議が存在しないことが問題であるとおっしゃっています。これは以前あった国民生活審議会のようなものをイメージされているのかということが1つです。

それと関連して、そのときに、それでは消費者委員会はどのようなふうな監視機能を独自に持つべきなのかということについて御意見を伺いたいと思います。

もう一点あります。角田先生は商品テストについても、これも非常に有効であって、今後伸ばすべきであるという見解でおられます。私がこのごろ地方を回りますと、地方の消費者センターで商品テスト室を持っているところは幾つかありますけれども、ほとんど人手も足りず、そして以前買った備品などがほこりをかぶっているというところもあります。

私は今の状況の中では商品テストは、子どもたちの消費者教育とか、あるいは大人の消費者教育という面でも非常に有効でありますし、とりわけ、今、放射能測定が問題になっているときには、

消費者庁が貸与した放射能測定器がそこにあって、放射能についての教育もやられたらいいのではないかと考えています。そこについてどうやってこれから充実させていくのかということの可能性についてお聞きしたい。

それと、新宿区はなかったでしたか。東京都はありましたね。

○中山氏 どちらかといえば、商品テストは撤退していています。

○阿南委員 中山さんにも少し、その辺の御意見を伺えればと思います。

以上です。

○大森座長 それでは、角田さんからお願いしましょう。

○角田氏 まず、阿南委員からの1点目ですが、司令塔機能が機能していないというところで、要するに全体として消費者庁が消費者目線で考える機能がないというようなことであって、消費者庁の今後の体制強化の在り方ということで、総合的な理念をリードし、消費者庁自身を評価する仕組みと、消費者庁の司令塔機能を支える有識者会議のようなものが存在しないということを挙げたんですけれども、消費者委員会との役割調整をどうするかというところは私としてもまだ整理ができていないわけでありません。大胆な考え方をしてしまいますと、例えば消費者委員会の監視機能と審議会機能を分けてしまって、審議会機能は消費者庁に持ってきて、国民生活審議会のようなものを置いてしまうということも場合によってはあって、消費者委員会の方は建議機能として国民生活センターの相談機能とかADR機能などを中心に統合して大きく分けてしまうということも考えられるかななどとも思いつつ、まだそのあたりについては深く掘り下げつつ検討してみたいと思っています。

ただ消費者庁は、当初からも言われているように、人も寄せ集めで、プロパーとして考えられる職員がどれほどいるのかという状況で、全体的な理念とか方向性が示されるということが非常に薄くなっていると思うのです。ですから、消費者委員会と多少ダブるところがあるにしても、国民生活審議会のような、全体的な消費者庁の理念などを、時代の変化をとらえて検討して、消費者庁の方向性はこうあるべきであるみたいなものを示していく第三者で構成されたものがあってもいいのではないかなどと考えているのです。それと消費者委員会との関係をどう整理するかという辺りについてはこれから更に考えていきたいと思っています。

それから、商品テストについてですが、財政的な要素が大きく、商品テストがなぜ衰退してきたかといいますと、非常に機器が高くて予算を食うということが大きな原因のひとつとしてあったのだと思うのです。ただ、今の消費生活センター業務全体が取引偏重になっていて、安全はほとんどやっていないみたいな消費生活センターも多いのが現状です。でも、本来の消費生活センターや消費生活相談の役割ということを考えますと、やはり安全とか品質ということも、消費者の命と暮らしとか生命・身体を守るといった点で非常に重要なことでありまして、そういう意味では、今、いろんなことが考えられている中で、安全や品質問題を再評価する中で、地方の消費生活センターも含めて、商品テストの位置づけも考え直す必要があるのではないかと考えています。

理科系の職員がいるだけでも相談の処理や子供の啓発などで非常に有用であるというようなことがありますので、どこまで拡充していけるかということ必ずしもわからないのですけれども、全

体の体系からみて、取引偏重からバランスを整えて、安全、品質の問題も含めて考えていった方がいいのではないかと考えています。

以上です。

○大森座長 それでは、中山区長さんからどうぞ。

○中山氏 商品テストなんですけれども、東京都の事業概要というのを見てみましたら、商品テストは実施されているようです。平成 22 年度の実績としては、テーブルタップの過熱事故、家具から放散される有害物質、ヘアドライヤー電源コードに関する危険、これは、商品テストはある程度の規模がないとなかなか難しいです。

それでは、新宿区はどうかといいますと、新宿区においてはいわゆる消費者の学習というようなレベルです。以前は消費生活センターをつくと必ず三種の神器の一つのように、ドラフトチャンパーも付けた商品テスト室があつてというのが当たり前だったんですけれども、なかなかそれは機能してこなかった。

もう一つは、これまで、地方行政は、ある意味で言えば行政改革の常に真ただ中にずっと立たされてきて、消費者行政もまさにその中にずっとあるわけです。ですから、そのときに何を落とさないで、何を強化していくべきかということをも十分考えて判断していくことが大切です。ですから私は、消費者庁はちゃんとコンパクトに持つべき機能を分散させないで、みんなで協力して持たないといけないのではないのかなと思っております。

○大森座長 ありがとうございます。

ほかにございますか。

それでは、足立さんどうぞ。

○足立委員 私の方からは、地方との連携という観点でお二人にお尋ねしたいと思います。

まず角田先生には、直接相談の廃止が国民生活センターにとって大きな問題であつて、これを補う方法として平日のバックアップ相談とか土日相談の強化を御提案いただきましたけれども、私はむしろ地方の窓口、市町村を含めて、今、窓口の体制が整ってきつつある中で、地方の窓口と国民生活センターがより連携を強化するという形で、地方の窓口を、不足を補う方法として利用できないかと考えておりますが、この点について御意見を伺いたいと思います。

中山区長さんには、地方の消費者行政の中で、消費者行政の優先度が低いという話については、私ども京都府におきましても、各市町村からそういう声も聞いております。こうした中で、国の方では、地方の消費者行政は自治事務という整理の中で、基金を使って支援をするということを進めておりますけれども、私はもう少し、一歩進めて、国と地方が役割分担を持ちながら一体的に行政を進めるということも必要ではないかと思っております。地方の現状を踏まえて、今後の地方と国の関係、あるいは地方の位置づけについて御意見があればお聞かせいただきたいと思っております。

○大森座長 それでは、角田さんからお願いしましょう。

○角田氏 今の足立委員からの御質問ですけれども、直接相談につきまして、地方の窓口が整っていく中でそれを補う役割ということですが、経路相談では、助言が多いと思うのですけれども、共同処理や移送にしましてもそれをするためには、やはり国民生活センターの職員なり相談員が相談

の経験が豊富でないと役に立つ実質的な助言ができません。

それから、国民生活センターはいわゆるマル急情報というものなどで、各地の消費生活センター向けに消費生活相談についてのノウハウ情報などを流したりしておりますが、そういうものも、実際に相当の直接相談の経験のある職員が作成しているものと、それが薄い人が作成しているものとは、各地の消費生活センターの評価というものは異なっていると聞いていますし、私自身もそういうふうに従来から確信しておりましたので、各地消費生活センターの支援を実質的かつ適切行うためには、国民生活センター自身が直接相談を十分にやってこそというのが私の考え方でございます。

○足立委員 私がお尋ねしたかったのは、センサー機能という点で、つまり国の機関として、消費者の被害がどのような現状にあるかということ把握するための直接相談が必要であるということはそのとおりなんですけれども、ここの部分が国民生活センターの相談処理の件数が少なくなる中で、センサー機能が衰えるのではないかという懸念を持っておりまして、それを補う方法として、地方の窓口でこういったことが起こっているということを常時連絡し合えるような関係をつくるべきではないかと思うんですが、その辺りについてはいかがですか。

○角田氏 それはおっしゃるとおりでございます。各地の消費生活センターに相談処理のための情報を定期的に流すいわゆるマル急情報をつくったのは、私がいた時期ですけれども、定かではないのですが、そのときにはまだPI0-NET情報の中に緊急や新手法なものにはチェックをしてくださいという機能もなかった時期と思われ、新たな手口や紹介すべき解決例などがあつたら国民生活センターに連絡してくださいとお願いして、それで情報を集めて密に連絡し合って、それを流すというような仕組みとして作ったと思うのです。

体制が整って来た中で、常時連絡し合える連携体制を強化するという方策はセンサー機能を高める非常に重要なものであると思います。

○大森座長 今のことですけれども、私の記憶では国民生活センターがこの相談業務を行うときに、たしか経由事務、経由件数を一定比率まで増やせという話になりました。そのときに、ここで言えば国民生活センターと地方の消費者センターの役割の話になったんですよ。それで、私が当時個人として危惧感を持っていたのは、センターの方で直接相談業務を廃止してしまうと、専ら経由事務になるでしょう。そうしますと、やはりそれはある感覚を失うのではないかと行って、ちょっとした危機が来たんですけれども、センターの方はちゃんと、一応それで直接伺う。しかし、やはり現場からの声を拾い上げるというためには、経由事務は非常に重要なのではないかとということで、一応そういう形で落ち着いたんだと思うんです。

ですから、今後のことですけれども、仮にどうなるかが、国民生活センターが直接相談業務をなくすということはないのではないですか。私の理解では、そういうことを考えている人はいなくなったのではないかと思うんです。ですから、御心配はなくて済むのではないかと思っているんです。あとは今のお話のように、どういうふうに連携を充実させられるかということが大事になっているのではないかと。

中山さん、何か一言あればお願いします。

○中山氏 本当に連携をどう充実させるかで、これは地方からも望んでいますし、それから、国民生活センターのいわゆる支援機能の充実というところからもとても大切な機能であると思います。

それから、足立委員から、地方消費者行政の自治事務という位置づけを、国と一体となった、もっと踏み込んだ、違う形はどうなのか。これはなかなか悩ましいところなんです。基金による支援については東京都も活用していますし、それから、新宿区も活用させていただきました。それを自治事務から国と一体となった位置づけに変えるというのは、今の集権から分権へ、画一から多様へと言われている中で、ちょっと地方の実態は厳しいものがあるけれども、その地方自治体に、ちゃんと消費者行政に取り組めるような国の司令塔機能を持って消費者庁が働きかけをしていくということが正当かなと思っています。

そして、それはできると思います。私は実は、東京都で消費者行政をやる前に係長職員であったときに、目黒区に都から仕事で出まして、たった1年でしたけれども消費生活担当主査として働きました。その当時はどういう時代かといいましたら、経済企画庁が消費者行政に手をつけてきていて、そういった働きかけを国がやることによって、やはり自治体はちゃんと受け止めていくわけです。ですから、やはり国がまさに消費者庁をつくったということはそういうことでありますから、いわゆる自治事務だからできないと言わずに、消費者庁を的確に機能させることで自治体にも、それから、自治体の首長に強力に働きかける、理解をさせる、現場をつくるということが大事ななと思っています。でも、悩ましい問題であるのは、現実から見るとというのはよくわかります。

○大森座長 時間がまいりましたので、本日は以上とさせていただきます。お二人、お忙しい中ありがとうございました。

次回でございますけれども、前に予告いたしましたように、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの3者からヒアリングを行うということになっていまして、この前お諮り申し上げましたような、事前にこういう点について意見を聞きたいということをお伝えしてございますので、それでいきたいと思っておりますけれども、今日はそちらの方に次回御出席の皆さん方がお座りですが、あと数分しかありませんけれども、何か一言ありますか。今日はよろしゅうございましょうか。次回にまとめてでよろしゅうございましょうか。

○福嶋消費者庁長官 次回にいたします。

○大森座長 いろいろきつい御批判も含めていますので、堂々とお答えくださっていいものと思っていますので、よろしく願いいたします。

本日は以上でございます。事務局からお願いします。

○浅田参事官 事務局でございます。今日も長時間ありがとうございました。

次回の会議の御案内をさせていただきます。次回につきましては、4月10日火曜日13時半からということでございます。場所につきましては、この会議室は使えませんので、済みませんが、同じフロアの、この廊下の先でございます消費者庁会見室、こちらに場所を移して行わせていただきます。御注意のほどをお願いいたします。

あと、毎回重ねてのお願いでございますが、議事録の作成でございます。本日の御発言について、また議事録の方を作成させていただきます。また事務的に確認の方を送らせていただきますけれども

も、現時点の予定では来週 28 日水曜日に事務局から原稿をお送りいたしまして、4月2日月曜日までに戻していただいとということをお願いしたいと考えております。御協力の方をよろしく願ひいたします。

○大森座長 それでは、ありがとうございました。