

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5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5回 議事次第

1. 日時 平成24年4月10日(火) 13:30～15:31

2. 場所 消費者庁会見室

3. 出席者

松原内閣府特命担当大臣

後藤内閣府副大臣

(委員)

大森座長、山本座長代理、足立委員、阿南委員、片山委員、丹野委員、
中村委員、橋本委員、畠中委員、室町委員、山内委員

河上消費者委員会委員長

福嶋消費者庁長官

野々山国民生活センター理事長

(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、服部参事官、浅田参事官

4. 議事

(1) 開 会

(2) 議 事

1) 消費者委員会、消費者庁、国民生活センターからのヒアリング

・ 消費者委員会委員長 河上 正二

・ 消費者庁長官 福嶋 浩彦

・ 国民生活センター理事長 野々山 宏

2) 相談(あっせん)やADRと法執行について

(3) 閉 会

○大森座長 それでは、定刻でございますので、始めさせていただきます。

追っ付け大臣はお見えだと伺っています。本日、すべての委員が御出席でございます。

議事次第でございますように、今日は消費者委員会、消費者庁及び国民生活センターからヒアリングをするということになっています。若干時間配分がございますけれども、でき得れば議事（２）といたしまして、「相談（あっせん）やADRと法執行について」、山本座長代理から御意見を伺いたいという次第でございます。よろしく願いいたします。

それでは、資料について御説明いただけますでしょうか。

○服部参事官 簡単に配付資料を御説明させていただきます。

まず資料１でございますが、第１回から前回の第４回検討会まで、10名の有識者からヒアリングをし、多くの貴重な御指摘をいただいたところでございます。事務局の責任で有識者の指摘を整理させていただいたのが資料１でございます。本日のヒアリングを含め、今後の議論の参考にしていただければと思います。

資料２－１は本日のヒアリング項目。

資料２－２～２－４はヒアリングの説明者の配付資料。

資料３は山本座長代理の説明の資料でございます。

以上でございます。

○大森座長 皆さん方の御了解を得て資料２－１がございまして、これは３つの御関係の方からヒアリングをするときにこちらからお願いしている項目でございます。これに則して今日はお話いただくことになっています。

それでは、最初にお三人に報告していただくのですけれども、前回とルールが同じでして、15分を厳格に守っていただくことになっていまして、また時間が来たらくるくる回るそうですけれども、恐縮ですが、よろしく願いします。

それでは、河上委員長から、早速ですが、よろしく願いいたします。

○河上消費者委員会委員長 昨年９月から消費者委員会の委員長を拝命しております河上でございます。よろしく願いいたします。

ヒアリング項目として挙げられておりますのは３点でございます。

第１点が消費者委員会発足からこれまでの取組み及び検討会でのヒアリングにおける指摘を踏まえて、消費者委員会としての課題は何かということと、その課題を踏まえて、消費者行政全体の機能強化のため、今後委員会としてどういう対応がなされるべきか。最後が消費者行政全体の在り方について、どう考えるべきかということでございます。

ただ、３点目の問題は、考えてみますと、消費者庁、消費者委員会設置後、余り時間も経っていないということもございますので、いま少し時間を取って現在の体制を基本的に前提としながら問題点の検証、評価をしつつ改善策を構ずべきものと考えて次第でありますので、まずは１、２辺りを中心にお話をさせていただきたいと思っております。

お手元の資料２－２－１に、本日の御報告の大体の概略が出ておりまして、それに付随して参考資料が付けられておりますので、概略部分のレジюмеを前提としてお話をさせて

いただきたいと思います。

まず第1に、消費者委員会のこれまでの活動実績でございますけれども、参考資料3にありますとおり、建議・提言等というものが相当数出ております。自動車のリコール制度から始まって、最近ですと、公共料金問題に関する関係省庁に対する建議といったもので全部で8件ございます。また、提言という形でございますが、こんにやくゼリー事件あるいは消費者契約法の改正とか、最近では貴金属の訪問買取被害やソーラーパネルのシステムの販売に関する提言などをとりまとめたものが全部で7件ございます。

更に意見という形で、さまざまな場面に応じて意見をとりまとめたものが17件でございます。詳細は参考資料3を御覧いただければ幸いです。これらの建議・提言等につきましては、一定期間経過後に、関係省庁から改善状況等について報告を聴取いたしまして、全体として見ると大変建議に即してよく改善をいただいている方ではないかと思っております。制度改正につながったもの、あるいは運用の強化が図られたものなども多く、ある程度成果を上げていると考えております。

2枚目に入ります。第2番目が消費者基本計画の策定及び検証・評価・監視という点でありまして、参考資料4に具体的内容が書いております。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されており、消費者委員会としてもこの基本計画の検証・評価・監視というのは非常に大事な作業であると認識しております。

委員会として重要と考える施策について、毎年二度にわたって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とりまとめております。その際の委員会の考え方は、ホームページなどで委員長のとりまとめの発言の部分が公表されております。

諮問・答申案件ですけれども、これは参考資料5に掲げております。全部で26件に関して、調査・審議を行って答申を行ったものであります。消安法の20条にもう一つ「勧告」という制度がございますが、これは総理大臣に向けて勧告をするというものですけれども、通常の建議等をやって、なおかつうまくいっていないというような場合に、最終手段としてこの勧告をやるべきものと考えておりますので、現在のところ勧告の実績はございません。全体として見ると、建議等に対してかなり積極的に対応していただいている方ではないかと考えております。なお、フォローアップを続けていかねばならないという課題がありまして、これは今後しっかりとやっていこうと考えております。

2、消費者行政全体の機能強化に向けた委員会の在り方についてに移ります。消費者委員会の監視機能というものに対する国民からの御期待は非常に大きいということがございまして、むしろ監視機能を強化していくためには審議会としての機能を整理した方がいいのではないかという御意見がここの検討会の中でも複数出たと記憶しております。

しかし、委員会の監視機能を強化するというのと、審議会機能のある程度整理して、場合によっては消費者庁の方に移すべきではないかという御意見に対して申し上げなけれ

ばいけないことは、恐らく監視機能を従前に果たすためには、それにふさわしい審議会的な機能というものをある程度持っていないと難しいのではないかということでもあります。

実際に委員会での活動をやっておりましても、具体的な問題について調査して、あるべき方向性を探って、そして、その上でここを直した方がよいという建議をしていくというプロセスを辿らざるを得ませんけれども、それは言ってみれば審議会がやっている作業というものが前提になります。実際に消費者委員会がやっている作業の要素をポンチ絵のような形にしたのが4枚目でございます。

そこにカラー刷りで入っているのでしょうか。監視の部分と審議会の部分というのがそれぞれの役割として出ておりますけれども、審議会として例えば諮問に応じた調査審議をしたり、あるいは個別法の規定による事項の処理をしたりするという作業があるということです。実際にその中でやるべき作業のほとんどは、審議会的な作業を経つつ、監視機能もそこで果たしていくということになります。

また、他方で監視機能を果たすには、審議会がやっているような作業というものをやらざるを得ない。勿論、端の方に行って、例えば健康増進法に規定する特定用途の表示の許可に関する意見を述べるといった個別の問題になっていきますと、これはどちらかという監視よりも審議会的な機能だけが前面に出ることになりますけれども、それはグラデーションがありまして、やはり充実した監視機能というものを果たすためには、審議会機能とうまく切り分けることができるかどうかという辺りについては疑問が残るわけでございます。委員会の審議会機能と消費者庁が政策立案のために設置する「検討会」というのがございますので、その検討会と委員会の審議機能との役割分担のようなものはある程度考えていかないとダブリが生ずる可能性はございますけれども、審議会機能をそっくり委員会の方に持っていくということはかなり難しいということです。

事故調というのが今度できますと、そこで一定の建議とかそういうものをやる審議会的な機能をもった組織が消費者庁の下にでき上がるということになりますけれども、その際も個別案件についての一定の審議というものはそこでやっていただきますが、省庁横断的な原因の一般的な問題であるとか中長期的な課題に対する提言は委員会としてやるという切り分けになっていますので、委員会としても一定の審議機能を持って作業せざるを得ないというわけで、その辺の整理はきちんとして置く必要がありますが、審議会機能を離して監視機能だけに特化せよという御意見に対してはやや疑問を呈したいと思います。

第2番目に、委員会の情報収集・分析機能を充実・強化するという話でございますけれども、国センの情報の活用あるいは地方・関係団体からの情報収集に対して、委員会がそれをきちんと収集・分析することが前提になるわけですし、その充実強化を図るということは必要なことでありまして、今後、更なる情報収集ルートの開拓・強化というのが問題になろうかと思えます。

下に現状についての説明があつて、それに対する改善策というものを整理してございますけれども、現在では、国センとの間で意見交換というものを定例化しておりまして、そ

れを更に充実させることによって課題の発掘等に努めたいということで、問題拡大を予防するための経緯、提言等につなげていこうということを考えているところであります。

6 ページ、委員会の情報収集・分析機能の強化の続きとして、今後、現場からの情報収集、連携をどう強化するかということですが、第 2 次消費者委員会になってから、「地方消費者委員会」と称しまして、各ブロックでの意見交換会あるいは地方懇談会を行ったり、あるいは招聘されて委員が地方懇談会に出ていくというようなことをやっているのと、関係団体との意見交換会というものを実施しております。

今後、地方委員会の開催頻度を向上して定例化するというようなことでありますとか、各関係団体との交流における消費者庁の連携をやりまして、更にこれを拡充していこうと考えているところでございます。

国民生活センターなどに寄せられた要望書等でありまして、実は要望書は必ず全部目を通してどうしようかということを検討しておりますが、人的資源とお金のことを考えますと、その中で優劣を付けていく必要がございます。

その辺の審議過程が、外からは見づらいと言われておりますので、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に、先月から企画運営会議というものを開催することにいたしまして、これをもう少し組織立ってやるということで、その内容について更に委員会で協議をして、最終的に委員会でどういうことを将来やっていこうかということを考えているかを明らかにしようという手順で作業を進めているところでございます。ただ、調査分析機能強化のための事務局の体制が余りに弱いということがございますので、その点の体制の強化ということは将来的な課題としてございます。この点については、レジュメの最後の方で少しまとめさせていただいております。

更に委員会の建議・提言の実効性の向上ということで、消費者庁との連携という課題がございます。この検討会で消費者庁との連携が不十分ではないか、中には消費者庁と仲が悪いのではないかとと言われることがございます。個人的にはというか、主観的には長官とは大変仲が良くしていただいております、長官とも定期的な意見交換の会を持っているところでございます。

委員会による建議・提言等の実効性を向上していくためには、司令塔としての消費者庁にきっちりと仕事をしていただくということが大前提でございます、消費者委員会からはどうしても消費者庁に対していろいろ注文を付けたり、叱咤激励したりするという立場でございます。そのために一定の緊張関係が生ずるということはやむを得ないことであるし、必要なことと考えております。しかし、各々独立性を堅持しながらも連携とか協力関係を強化するということが是非とも必要であります。「三本の矢」で強くなるというのは当然の話でございますが、だからと言って一本になれという話にはならないわけですし、「三本の矢」がそれぞれの機能を十分に発揮することによって強くなるというのが理想的な在り方ではないかと考えているところでございます。

今後とも消費者庁とも連携しながら取組みをやっていきたいということで、フォローア

ップをきちんとしながら、消費者庁にも言いたいことは言うということになりますし、お互いの意見をきちんと交換しながら、足りないところを補っていくというのがいいのではないかと考えています。

さらに、委員会がいろいろやっていることの情報が発信されていなくてよくわからない、認知度が低いということも言われております。実は消費者委員会が認知度を高めて褒められればいいという話ではなくて、消費者庁が褒められないといけない。ですから、消費者委員会はむしろ黒子であっても構わないというのが私の考えでございますが、それにしても認知度があまりに低くてはまずいということがございますので、ホームページの内容とか、そういうものを改善しながら情報発信を強化していきたいと考えているところでございますし、関係団体との意見交換というものを頑張っけてやっていきたいと考えております。

赤ランプが付きましたので、ここで終わりにさせていただきます。どうもありがとうございました。

○大森座長 どうもありがとうございました。

では、福島長官、お願いします。

○福島消費者庁長官 消費者庁の福島です。どうぞよろしく願いをいたします。

まずIですけれども、消費者庁としての課題は何かについてです。この間のヒアリング等で、消費者庁の司令塔機能、法執行、政策の企画立案、それぞれまだまだ不十分ではないか。各省庁からの出向者で構成されていて、消費者としての視点をきちっと確立していないという指摘を受けました。

改めて、ここでは消費者庁の課題として3つを挙げております。

1つは、消費者目線をきちっと確立するということ。

2つ目は、司令塔機能の発揮をきちっとしていくということ。

3つ目は、法執行体制の整備などをきちんと前に進めるということです。

まず消費者目線の確立ですけれども、消費者目線を確立するためにはどうするかということ、一番基本は現場と常につながりを持つ、そういったつながりを強化していくことだと思います。それ抜きに消費者目線を育てていくことは難しいだろうと思います。また、消費者目線をきちっと消費者庁の中で持つていくためには、専門的な知識に裏付けられた生え抜きのプロパー職員が必要だ、消費者庁の中核にすることが必要だと考えます。

1点目の現場とのつながりについては、1年間8ブロックで地方消費者グループフォーラムを開催したり、2年間、16回やったわけですが、こうしたフォーラムを自治体の人たち、地域の消費者団体の皆さんと一緒に開催したり、あるいは大臣からも御指示をいただいて、消費者団体との定期的な懇談会をやったり、消費者団体に今200ぐらい登録してもらっていますが、メーリングリストで意見や情報交換をするシステムをつくったり、ペーパーには書いておりませんが、消センの相談員さんがいろいろな法令照会をする、その窓口を改めて「相談員の窓」という形で設置したり、いろいろな努力はしているところです。ただ、やはり基本的な問題として、一番地域の相談現場である自治体の消費生活センター

と、あるいは自治体の相談窓口と消費者庁が直接つながるといった仕組みにはなっていないわけですが。ここは国民生活センターにやってもらっています。そういった基本的な体制上の課題があるだろうと思っています。

プロパー職員は今、本来の厳格な意味でのプロパー職員ということ言えばゼロです。今年の25年の採用で是非消費者庁としてプロパー職員を採用したいなと思っていますが、それにしても25年は特に抑制がかかっている1名なのです。今までの枠で2名ですが、こういったペースでプロパー職員を仮に採用していても、消費者庁の中核を担うということになるまでは非常に長い時間がかかる。今、こういうペースでやっても目途が立たないという課題があるだろうと考えています。

司令塔機能の発揮ですけれども、司令塔というのは、各省庁に必要な早急な対応を働きかけたり、あるいは現行の体制、制度でできないときには制度改正をきちっと働きかけて、各省庁動かしていくということが司令塔機能の一番中心だと思っています。そのためには、4つの権限を持つ必要があると考えています。

1つは、現行制度によって行ういろいろな処分ですとか措置を要求していく、そういう措置を実施することを要求する権限、措置要求を含めた権限、こういったことが1つ必要だ。

2つ目としては、専門的な知見を集めて政策提言する審議会機能というものが必要だ。

3つ目としては、各省庁に今後の取組みを明確にさせて、これを促していくという監視機能が必要だ。

4つ目については、今言った3つをきちっと現場と結び付けて行う機能というものが必要だ。

この4つの機能が司令塔機能を果たしていく上には必要だと思っています。

消費者庁は、1については措置要求の権限を持っていて、措置要求自体は御指摘いただいたように直接発動はしていませんが、そういった権限をよりどころとして他省庁に働きかけて、十分とは勿論言えないと思っていますが、一定の効果は出していると思います。

資料では資料2-3で消費者安全法に基づく国会報告で全体のポンチ絵風のものを出しておりますが、その後、参考資料2として、これは他省庁のみに限っていませんが、他機関へ働きかけた要求等を行った一覧を出しておりますが、こうしたことを取り組んできているということです。

1は不十分ながら措置要求権限を背景にしながらやっているということなのですが、2の知見を集めて政策提言をするという審議会機能は、主に消費者委員会にやっていただいております。3の監視機能、今後の取組みを明確にさせてこれを促すという監視機能については、消費者政策会議、これは全閣僚と公取の委員長が構成員ですけれども、ここが基本的には検証・評価・監視をやるということになっていて、庶務は消費者庁がやるわけですが、消費者委員会の意見を聞きながらやるということです。一般に監視機能と言ってい

るものについては、建議などで消費者委員会が中心に担っていただいているということだと思います。4は先ほど言いましたように、一番相談現場と結び付いて取り組んでいるのは国民生活センターという仕組みになっているということです。

ですから、狭い意味で司令塔機能というと消費者庁ですし、司令塔機能の中心を担っていくという決意は勿論持っておりますけれども、本当の意味での司令塔機能というのは、消費者庁と国民生活センター、消費者委員会がそれぞれの権限や機能を有機的に結合させてこそ実現できるものだ。一緒になって司令塔機能を果たすということが重要なのではないかと考えています。これは一緒になってというのは、組織的に1つにしてということストレートに言っているわけではありませんが、そういう権限、機能を有機的に結び付けてやるのが非常に司令塔機能としては重要だと考えています。当然大臣が総合調整の権限を持っておられますので、その事務局である内閣府の消費者基本政策室ともちゃんと連携していくということが、勿論、必須になってくると考えています。

3つ目の法執行体制の整備ですけれども、ヒアリングでも出ましたように、安愚楽牧場の問題、茶のしずく石けんの問題等々がありました。そういったことを踏まえて消費者庁は、新たに財産被害の分野でも、生命・身体分野でも、入ってくる情報をきちっと分析をし、適切な対応につなげていく体制を改めて強化し、改善したところです。その辺はまた資料にもポンチ絵にしたものを付けておりますので、また後で見ただければと思います。

財産分野でいわゆる隙間事案については、消費者安全法の改正案で新たな措置を設けることにしておりますし、生命・身体分野では事故調査機関を新たに設置するということになっておりますので、この2つでまた大きく強化できると考えています。

これらをきちっとやって、特にまた現代社会においては国境を越えたトラブルも増加していますので、消費者庁は越境消費者センターというものを昨年度から始めていますけれども、そういったことも含めて、今、申し上げた取組みをきちっとやって、消費者の信頼を向上させることが必要だと思います。それをきちっとやっていきたいとは思っていますが、ただ、これをちゃんと本当にするためには、最初に1つ目のところで申し上げた現場と結び付く体制というものと、生え抜きのプロパー職員が中核にいるということがやはり必要になってくると思っています。

例えば参考資料5で厚生労働省の報道関係者各位という記者発表資料を資料で付けております。これは厚労省が、ここでは茶のしずくの名前は出していませんが、茶のしずく石けんについて記者発表した資料なのです。なぜこれを資料として付けているかという、この記者発表資料がそのまま消費者庁に送られてきたわけです。消費者庁が厚労省から情報入手できたのに、厚労省から情報を送ってきたのに、それ以上対応しなかったと言われた資料がこれなのです。記者発表資料そのものが送られてきているのです。消費者庁として、この資料の中には茶のしずくという商品名とか具体的なことが入っていませんから、この資料を見て「そうですか」と言うのではなくて、消費者庁がちゃんと厚労省に商品名

は何なのか、どういう事情なのか、どういう状況だったのか、どういう場で、どういう関係の中で起こったのかということ、きちっと厚労省に情報を取りに行かないといけないだろう、問い合わせをちゃんとやらないといけないだろうということを消費者庁として反省をし、先ほど申し上げた入手情報の点検チームもつくったところです。

ただ、厚労省が入手して専門家が分析し、記者発表した。その記者発表したときには商品名を付けていなかった。その情報を消費者庁が厚労省からもらって、消費者庁は商品名も発表しますよということができたかということ、これは非常に難しかったと思います。人が集めた情報を、その人は商品名を公表していないのに消費者庁が取ってきて商品名を消費者庁は出しますよということは極めて難しかったと思います。とことんそういう方向でやり、そのときに仮に商品名を出せなくても、そういった取組みをやるのが政府全体としての前進に、少しでも早急な取組みにつながったと思うので、反省をしているということは何回も繰り返しておきますけれども、だからといって、簡単にここで商品名を出せたかということ非常に難しい。やはり消費者庁がきちっと自分の機能を果たすためには、現場と結び付いて現場の生の動きをちゃんと把握できるようにしておかないといけないし、アレルギー問題のプロまではいないにしても、医者まではいないにしても、そういう分野がある程度わかる専門的なプロパーの職員がいるということが必須になってくるだろうという意味で、1つ目の課題をちゃんと果たしていくことが重要だということをお知らせしました。

Ⅱの方で消費者庁として消費者行政全体の強化にどう取り組んでいくかですが、これは消費者庁として今、体制をどうすべきだということをお断言的に申し上げることはしませんし、タスクフォースの結論どおりやれということをお断言するわけではお断言ないのですが、国民生活センターと消費者庁の関係については、熱心にいろいろな専門家の御意見も聞きながら議論をし、タスクフォースのまとめをしておりますので、ここに一応掲載をさせていただきます。

タスクフォースの考え方は、国民生活センターと一元化する、一元化するといっても全く融合させてしまうというのではなくて、施設等機関として国民生活センターが一定の自立した活動をやっていくということなのですけれども、国民生活センターと一元化することによって、1つは消費者庁のプロパー職員の中核を国民生活センターの職員さんにつくってもらおうということと、もう一つは、現場とちゃんと結び付いて、消費者庁が政策立案や法執行までやれる体制をつくらうということがポイントになっています。

次にⅢの消費者行政全体の在り方についてですけれども、消費者委員会との関係もここについては少し記述させてもらっています。先ほども申し上げたように、本当の意味での司令塔というのは3つが一緒になってやるものだと考えています。3つというのは、国民生活センターも含めてです。特に消費者庁と消費者委員会は司令塔の両輪という言い方もできるのではないかと思います。全体から見れば、それぞれ霞が関の中では小さな組織ですから、一体的に力を発揮していくということが重要なのではないかと考えています。

います。

そのときに審議会機能をどうするか。先ほど委員長からもお話がありましたが、全部消費者庁に持ってくるのかそういう乱暴な話をしているわけではありませんけれども、審議会機能をどうするかという議論が非常に重要なのではないかと消費者庁としてもそう思っております。

もう一つは、消費者目線の消費者行政を確立するということは、消費者、生活者が主役となる社会を実現する国民本位の行政に転換していくという非常に大きな課題だと思っています。そういったことを進めていくためには、勿論、行政だけでやれるものではない。民間の活動、消費者団体を始めとするいろんな民間の活動と連携するということがとても大事だと思っています。そういう総合力が必要だと思いますので、そういう消費者団体を育成していく、あるいは消費者のナショナルセンターを構想していく、そういうような支援も含めた消費者行政の在り方を検討する必要があるのではないかと考えています。これは問題提起にとどめております。

以上です。

○大森座長 どうもありがとうございました。

それでは、野々山理事長からお願いします。

○野々山国民生活センター理事長 野々山でございます。

ヒアリング事項1と2を合わせまして、従前のヒアリングで指摘された事項を含めて、まず国民生活センターの課題と対応策を述べます。資料は2-4であります。

当センターは昭和45年の発足以降、40年以上にわたりまして、日本における消費者問題に関する中核的な実施機関として消費者被害の予防と救済に取り組んでまいりました。その担っている機能は3つあると考えております。1つは地方支援、1つは注意喚起、もう1つは改善要望です。こういうものが重要な機能であると考えております。このことについて課題と対応策につきまして、まず総論から述べさせていただきます。

総論といたしましては、これら3つの機能はいずれも重要でありまして、将来にわたって維持、拡充すべきであると考えております。ただ、一方で、予算、特に人件費において独法改革などの組織業務見直しの中で削減傾向にありまして、業務運営に必要な人員確保等が困難となっているという課題があります。

これに対しましては、予算等の安定的な確保・充実により人的体制等を強化すること。また、当センターの各事業を安定的に強化できる組織形態を検討することが急務であると考えております。更に、こういう形で育成された人的な資源を消費者問題の専門家として十分消費者行政全体に生かしていくということが必要だと考えております。

2ページです。現在、当センターの組織の在り方の見直しが議論されておりますが、その中で実は正職員、いわゆる定年までいる正職員の新規採用ができておりません。このことは知見・ノウハウの継承を今後していかなければいけないということにおきまして、10年先、20年先を考えたときに人的空白をもたらすのではないかとこの大きな懸念を現在持

っております。

新しい課題というものもあるわけでありますが、これについては後で述べさせていただきます。

機能の1つである地方支援については、まず相談機能があります。これは直接相談の廃止によりまして、センサー機能、臨床機能を十分維持できなくなる課題があります。これについては直接に被害を受けた消費者に対応する機会を十分に確保するという事で対応していきたいと思っております。

各地のセンターへの支援を充実させるということが課題として挙げられております。これは専門化、高度化を図って対応していきたいと考えております。

相談情報の収集・分析につきましては、PIO-NET に対して入力負担が大きいなどの指摘があります。これに対しましても、PIO-ALEAT を開発して運用したり、あるいは「PIO-NET 刷新に関する検討会」に積極的に参加したり、検索技術等を含め調査研究を推進して対応していきたいと考えております。

3 ページです。商品テストにつきましては、相談解決テストに対する対応というのが課題としてあります。現在、各地のセンターからの依頼を原則全件引き受けて対応しているところでありまして、これを引き続き維持していきたいと考えております。

研修・資格につきましては、研修施設が廃止されましたので、外部施設で実施しているところ、希望者全員が受講できるかとか、研修自体が大規模化しているということが指摘されているところでありまして、これらについては、会場の確保を図るとともに、手法や内容を検討し、更に現在インターネットを活用した遠隔研修や、オンデマンド配信というものも検討して対応する予定にしております。

ADR につきましては、解決困難な事案への各地のセンターへの支援としての ADR が重要な課題となっております。この解決が困難な紛争を積極的に受け入れていることと、紛争解決の指針となる情報をより積極的に幅広に現在出すように取り組んでいるところでありまして、その他消費者団体との連携が課題となっておりますけれども、これらにつきましては連携して 110 番をしたり、全国消費者フォーラムの実施等により図っていくということでもあります。

次の課題であります注意喚起、改善要望の2点であります。これはいずれも取引分野、安全分野ともより迅速・効果的な注意喚起を行い、更にこれを政策対応していくことが必要であると考えております。その関係では、消費者庁や消費者委員会、特に消費者委員会との関係が重要になってきておりまして、この3つの組織の連携が今後必要になってくるだろうと考えております。取引分野につきましては試行という形で現在消費者庁と実施しておるわけでありまして、このようなものを安全分野についても更に広げていくことが必要で、より積極的な注意喚起、改善要望につなげていく必要があると考えております。

消費者安全調査委員会ができませんが、これにつきましては、その、原因究明に積極的に関与していくという課題があると考え、認識しているところでありまして。

5 ページです。これは現在の人員等ではなかなか難しいわけでありませけれども、必要な人員・予算の確保がされれば、当センターとして是非取り組んでいきたい、取り組むべきだという新しい課題を挙げております。

1 つは消費者問題の国際化への対応であります。越境消費者トラブルや、各地の新興国への支援、そういうものが必要だと考えております。

相談体制、ADR 体制の更なる充実・強化ということがあります。相談体制としましては、テレビ会議システムを各地のセンターと持ったり、あるいは ADR であれば、当センターの ADR のノウハウをパッケージとして地方自治体に提供する事業等が考えられるかと考えています。

安全確保に向けた積極的な取り組みとしては、これも商品テスト部門の体制の充実強化が前提とはなりますが、消費者安全調査委員会の原因究明にも更に主体的に参画していくということとか、安全分野についても問題商品について早期に発見できるような安全版の PIO-ALERT の開発などが考えられると考えております。

研修事業については、より細かい、非常に小規模な研修を、回数を非常に多くして実施するような受講者を絞った少人数研修を伸ばしていきたい。あるいは先ほど申し上げた遠隔研修や映像コンテンツの事業というものも新たな事業としては考えられると思っております。更に消費者団体との連携、消費者への新しいサポート、これは消費者教育等々の関係でも重要になってくると考えております。それから事業者への新しいサポート。基礎的調査というものが今手薄になっておりますので、これが 10 年先、20 年先を考えた消費者行政にとっては消費者問題に対する基礎的調査の充実も新たな課題として必要だと考えております。

以上がヒアリング項目 1、2 に対する私どもの見解であります。

次にヒアリング項目の 3 項について述べさせていただきます。これは消費者行政に係る体制の在り方についてであります。国民生活センターが国へ移行するというを前提として、その中でどう考えていくかということでもあります。この検討に当たっての視点があります。私は以下の視点が極めて重要であって、これらの視点が確実に確保される必要があると考えております。

1 つは、タスクフォースのとりまとめの中の見直しの視点というところに挙げられた視点であります。そこに記載された 7 つの視点が重要であると思っております。

もう一つは、消費者行政強化の道筋がきちりと示されることでもあります。消費者行政の課題の重要なところは、先ほどから指摘がありますが、消費者庁にはプロパー職員は全くいないこと。消費者被害の実態を把握でき、センサーや臨床の機能を持つ現場が十分でないこと。この 2 つが極めて重要な問題としてあると思っております、これを解決する道筋をきちんと付けていくということが今回の議論でも重要であると考えております。

8 ページです。これらの視点につきましては、昨年 of 年末に行われた検証会議の中間とりまとめの中でも指摘されていることでもありますので挙げさせていただきました。

国民生活センターが国へ移行するに当たっては、幾つかの課題があります。その課題として挙げたものがそこにあります。前提としましては、当センターの各機能が維持され、充実され、更に発揮できるということが前提となるわけでありましたが、それに対しては各機能の相互補完性・一体性が十分確保されるのかという問題があります。

課題は当センターの各機能の柔軟性、機動性が十分確保されるのかということであり。幾つか挙げさせてもらいましたが、代表的なのは、あっせんあるいはADRを行う場合に、行政庁の解釈等に引きずられて対応が慎重、消極的になるのではないかと。注意喚起の迅速性が失われる懸念があるのではないかと。あるいは自らの組織、いわゆる消費者庁の中に仮に入った場合、所管法律等に関する改善要望がしにくくなるのではないかと等々の課題が指摘されているところでもあります。これらに対してきちっとした対応が必要になってくる。

もう一つ、更に消費者目線と書かせていただきましたが、そこには国への移行によって、消費者目線など当センターのよさが役所文化の中で埋没するのではないかと懸念があります。これらの懸念にきちっと答えていくというのが今後の議論の中で必要になってくると考えております。

このような懸念を踏まえた消費者行政の強化に向けた考え方ではありますが、まず基本的な考え方といたしましては、今回の議論の中ではやはり消費者行政強化の検討に当たっては、5年先、10年先あるいは20年先の消費者行政を見据えた在り方を示さなくてはならないと考えております。これは消費者庁が真の意味で消費者目線の役所になって、消費者行政の司令塔として霞が関の中で他省庁に対してしっかりと発言していく、こういうものをつくり上げていく必要があると考えております。

消費者庁にはプロパー職員が全くおらず、また、消費者被害の実態を把握できるセンサーや臨床機能を持つ現場が十分にはない。そのことが問題であることはそうであります。そのため、消費者庁の職員が消費者被害を肌で感じるのが難しく、消費者目線が消費者庁全体の文化として醸成されにくい、これを解決しなくてはいけないと考えているところでもあります。

10ページです。更に、消費者庁、消費者委員会、当センターの三者がそれぞれ持つ特徴を十分に生かすつとしっかりと連携していく、こういうことも、基本的な考え方として重要であると考えています。それに基づいて各機関についての体制の在り方について述べさせていただきます。

まず消費者庁であります。先ほど申し上げたように、消費者目線を持った組織文化を醸成する、それなくして消費者行政の司令塔としての役割を果たしていくことはできないと考えておまして、そのための組織的な担保がそこに挙げました6点あると考えております。

1点は、消費者庁に消費者行政を生涯ポストとするプロパー職員を確保し、その比率を高めること。これは早急にやるべきだと考えています。

2 点目はプロパー職員が組織全体の人事を担当すること。これは人事を担当しなければプロパー職員がきちんとした消費者行政の中枢をになっていくことができないと考えるからです。3 点目はプロパー職員が中枢のポストで組織の意思決定に参画しつつ活躍できる人事体制、キャリアパスが確立されること。4 点目は消費者目線による行動が評価される人事が行われること。5 点目は相談や商品テストの現場とより密接に結び付くことで、現場から情報と問題意識が消費者庁の職員に十分浸透し共有されること。また、当センターとの積極的な人事交流や研修に参加し、現実の消費者被害を肌で感じる必要があると考えております。

そういうことによって消費者庁の機能強化というのが図られていくと考えております。消費者庁は、他省庁への働きかけや制度改正の企画等を積極的に実施していき、霞が関全体に消費者目線を浸透できる専門家集団というものになっていく必要があるし、なっていないかなければならないと考えています。

一方、国民生活センターであります。先ほど申し上げた課題があります。これに対しては組織を国の中に移管するにおきましても、各機能を基本的に一体として移管する必要がある、こういうものが示されなくてはいけない。

柔軟性、機動性を確保するための独立性の中では、法執行部門と組織、決裁の明確な分離が必要です。相談・あっせんの柔軟性についてはそれが重要です。ADR における柔軟性の確保については、紛争解決委員会の独立性・中立性の確保が必要だと考えております。

改善要望における柔軟性、機能性の確保につきましては、法執行部門と組織・決裁の明確な分離などが重要です。また、法執行部門からの過度な指摘がなされたり、協議に過度な時間を要することにならないような組織運用、措置が必要だと考えております。

更に国の移行後において柔軟性、機動性が確保されることをチェックするための消費者委員会等その他外部からの監視、あるいは検証がなされることが必要だと思っております。

消費者目線を維持、向上するための人事体制、国民生活センターの人事体制やキャリアパスも必要だと思っております。消費者目線を持った組織文化の向上、維持のためには、当センターの職員が国の機関の中の人事部門を含めた中枢のポストで組織の意思決定に参画して活躍できる人事体制、キャリアパスや消費者目線により行動が評価される人事運用が確立される必要がある。これは指令塔としての消費者庁の中にこそ確立され、それが国民生活センターの方にも併せて運用されていくということが必要であり、これが現実の運用の中で将来にわたって担保される必要があると考えております。

当センターの各機能の更なる充実強化のためには、消費者目線の確保の核である相談機能及び商品テストの現場からの情報と問題意識に基づいた行政機関や事業者団体等への改善要望を引き続き積極的に実施していく必要があると思っております。

更に当センターの現場の知見・ノウハウが消費者行政全体へ有効活用されるということも必要だと考えております。

最後に消費者委員会との関係でありますけれども、消費者委員会と当センターの連携は

非常に重要だと考えております。審議会機能あるいは監視機能を消費者委員会は持っているわけでありませけれども、当センターの注意喚起を消費者委員会による建議等に効果的、効率的に役立てるための方策がまだ十分ではないと考えておりますので、そういう方策を含めて、消費者委員会と当センターの連携の強化の在り方を更に検討していく必要があると考えております。

以上であります。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、お三人からお話がありましたので、委員の皆さん方からしばらくの間、御質問等を受けまして、一括して3人からまたお答えしていただいて、それを1ラウンドまづやってみたいと思います。

どの委員からでも結構です。どうぞ。

○山内委員 消費者委員会と消費者庁、両方にお尋ねしたいと思います。

私も消費者委員会の監視機能を強めていただく上で、現行の審議会機能の縮小は必要ではないかと思っておりますが、消費者委員会の資料の4ページのところにあります、今日の御説明では一番下の吹き出しで出ております4の方は外してもいいかもしれないが、1、2、3は残したいという御意見でした。

1は総合的な消費者行政の監視ということが非常に重要ですから私は残すべきと思いますが、2と3についても御検討を願いたいのですが、このところが残っていた方がいいとお考えになる理由を教えてくださいたいのと、消費者庁の方には現行の審議会機能がないことによる不十分さをお感じになっていることがあれば具体的に教えてくださいたい。

○大森座長 ほかの方、どうぞ。

○阿南委員 消費者目線ということが消費者庁と国センから出されております。そのことについてお聞きしたいと思います。

消費者庁長官のお話を聞いていますと、プロパー職員がいないので何ともしがたいと、消費者目線も育たないと聞こえました。そしてまた国民生活センターにおいても、消費者目線を育てていくことの重要性が述べられ、国民生活センターの職員にはそれが備わっているとおっしゃいましたけれども、私は必ずしもそうは言えないと思います。国民生活センターには何十年もの歴史がありますけれども、消費者団体との付き合いは最近になってようやく始まったかなという程度ですので、その辺については国民生活センターの職員だから消費者目線を持っているとはそんなにはっきりとは言えないのではないかと思います。

また国民生活センターの野々山さんのご説明では、消費者目線による行動が評価されることが必要だということを言われていますけれども、まさにその通りだと思います。今は、消費者庁に来て2年くらいで移動してしまうので、なかなか消費者目線が育たないと言われてはいますが、これはそうではなくて、今だって育てられるのだと思うのです。現場との結びつきが大事だとおっしゃっているわけですが、やはり消費者目線による行動を評価する人自身が、それは長官だったり幹部の方たちだろうと思うのですけれども、そ

この意識がどうかというところで全然変わってくると思います。今、地方協力課の職員の人たちは結構地方に出かけていらっしゃるんですね。地方に出て行って一緒に地方行政の在り方をともに考えていくという中で、地方から学んで、まさに現場から学んで、そういう感覚は持てると思うのです。そこをうんと引っ張り出して評価するということから、そんなに何年もかけなくても育つものは育つと思います。

また、農水省ですとか経済産業省ですとか、消費者セクションを持っているところや他省庁にも消費者目線がしっかりと備わっている職員がいっぱいいらっしゃると思います。そういうところから学んでいく、そうでなければいけないのではないかと思います、いかがでしょうか。

○大森座長 では、片山さん、どうぞ。

○片山委員 今の御指摘とも絡むところですが、1つは福嶋長官にお尋ねします。先ほどの御発言の中で、消費者目線の確立のために現場と日常的に結び付く体制が必要であるというお話があったと思いますが、逆に言うと、なぜそれが今までできなかったのか、相談現場との有機的な結合というのがなぜうまくいかなかったのかということについて消費者庁としてどう分析しておられるのかをお聞きしたいと思います。

先ほど国センとの権限や機能の有機的結合というのは、組織的に現場に近い国センと1つになることを意味するものではないというお話があったと思いますので、今の阿南さんの御指摘にもありましたように、組織的に別々であっても有機的連携を強化することが可能ではないかという点が1つ。

次に福嶋長官と野々山さんの両方にお尋ねしたいのですが、お二人からプロパー職員が必要であるという御意見がありました。基本的には国センの出身者、国センの職員を消費者庁の中でプロパー職員とするということだと思えるのですが、その場合、人事の交流を図るということと組織の一体性というのは別の議論だと考えてよろしいでしょうか。

この2点です。

○大森座長 どうぞ。

○中村委員 中村ですが、それぞれお三方に2問ずつ。

まず河上委員長に対して、先ほど建議とか提言が、大変執行先の省庁が言うことを聞いてくれるというお話をされたのですが、それはどうしてだと思われるか。全省庁が100%答えてくれているわけではないと思うので、よく聞いてくれている役所とそうではない役所があるのかどうか、その辺をお聞きしたいのが1つ。

それとレジュメの4ページに、監視機能と審議会機能の色分けでやってある整理の中の審議会のところに斜めの線が入っているので、残しておくのと残さなくていいのとあるのかなと思って読んでいたのですが、この中に1つないものとして、消費生活用製品安全法に基づいて製品事故の公表をやっておりまして、その審議に当たって経済産業大臣と内閣総理大臣が共同して行うという法律条文上の根拠から、産業構造審議会側から選ばれた委員と消費者庁が消費者委員会に委嘱して選ばれた委員の合同の公表前の判定会議という

のをずっとやっておるわけですが、それは今後どうしたらいいと思っておられるのか、その辺の整理が4ページの表の中には、それが審議しておられるのに特に具体例の中に書いていなかったの、それに対するお考えを聞きたいというのが2つ目。

福島長官には、今の製品事故の公表の制度が一元化しなければいけないということ言われているのですが、消費生活用製品安全法に基づく情報の収集・公表と、消費者安全法に基づくものがばらばらに現在公表されているし、今、申し上げたように、公表前の判定会議といいますか検討も両方の法に基づくものの在り方が全然違う。これではちっとも一元化とは言えないと思うのですが、その辺はどう整理したらいいとお考えなのか、これが福島長官に対する1点目。

もう一点目は、先ほど茶のしずく事件の問題で、厚生労働省からの資料をもらったとしても実名で果たして出せたかというお話がありましたけれども、平成22年までには国民生活センターのPIO-NETに25件の茶のしずくの相談情報が入ってきております。国民生活センターがその後ではありますけれども、アナウンスをしたところ、どっと件数が増えるわけです。一遍に何百件と出てくるわけで、むしろじっとしているよりも早いところ公表して、そして被害の実態を調査する、そういう役割も合わせて実名公表というのは早くしないと、よそから持ってこられるものを待っていて、それをただ見ているだけではだめなのではないかと、そこら辺について先ほど難しかったということで終わっておりますけれども、もっとやることがあったのではないかと、この間、日弁連のヒアリングのときに大変詳細な事実経過の資料が出ております。ああいうのを見ていると、非常に消費者庁の対応がまだ足りないところがあったのではないかと思うので、その辺についてもう少しお話を伺いたい、これが2点目。

野々山理事長に対しましては、従来、消費者庁と国民生活センターに業務の重複があるのではないかと、第3回のこの委員会ですが、ヒアリングの際に主婦連の方から両方の業務の重複の状況についての一覧表というのが資料に入っています。ここにある整理について、国民生活センターとしては消費者庁とそういう機能の重複があると考えておられるのか、ないと考えておられるのか。もしあるとしたら、重複していてもいい重複と、重複してはいけない重複があるのかどうか。この辺についてお聞きしたいのが1点目。

2点目は、改善要望のことなのですが、これは私はどう見ても、国民生活センターは消費者庁ができてから改善要望の発言が非常に減っていると見ています。では、代わりに消費者庁がやっているかという、消費者庁も少ない。ですから、せっかくできた消費者庁がいるわけですが、国民生活センターが今まで注意喚起とともに改善要望というものを関係行政庁や団体に対してやっておられた、この機能が本当に減衰してしまった。これは非常に残念に思うのですが、これはどうしてこうなったかということをお聞きしたい。

関連して、先ほどレジュメの4ページの網かけの中に、「試行」の段階で取引分野については注意喚起と改善要望を分離しておられるように書いてありましたが、私は今まで注意

喚起で手口も入れて公表すると同時に改善要望を関係省庁や団体にするという方が全体の内容がわかりやすいと思います。これは例えば今日マスコミの人がいっぱいおられますけれども、記者の人が注意喚起のところだけ切り離されてまず国センが公表する、改善要望や政策的なものは消費者庁が別に記者会見する、ばらばらにやられて、記者の方は果たして実態というものがつかめるのだろうかという気がするわけです。これは注意喚起と改善要望というものを一体として公表するというか、そういう今までのやり方の方が消費者にとってプラスなのではないか。他の消費者行政を執行する場合にも、その方がプラスなのではないかということで、今のやり方については本当にいいと思っておられるのかどうか、この辺をお聞きしたい。

以上です。

○大森座長 一当たりいきましようか。たくさんの御質問が出ていますので恐縮です。

それでは、河上委員長から御関係の御質問についてお答えいただければと思います。

○河上消費者委員会委員長 山内委員からは、審議機能の対象となっているものに関して、1、2、3辺りはいいけれども、4というのは外すというような趣旨で私がお話ししたという前提で、2、3辺りをどういうふうに整理していくのかということでございました。

最後の4のところというのは、実は特保に関する問題でして、新開発食品部会で行っております特保の許可に関する審議でして、これはもっぱら個別の案件の許可というものをするために果たしてどうかということ審議しているものです。ということは、何とか何とかという商品が出てきて、それは特保として認めてよいかどうかということ個々に考える場面として、他のものとはかなり性格が異なっており、しかも根拠は内閣府令ででき上がっているものであります。むしろ個々のものはそれほど消費者委員会として一つひとつ取り上げ、許可の対象として考えるかどうかというのは余りやらない方がよくて、全体として許可の体制はいいかどうかという制度的課題とか中長期的な課題に力点を置いた方がよくて、「消費者委員会も入ってこれを許可したではないか」と言われるような問題について、後から消費者委員会の方であれば問題だからという監視機能を果たすには少し違和感がある。そういうものはやはり外していった方がいいのではないかと。

他方、訪問販売とか特定商取引の対応あるいは JAS 法における表示の問題、これはかなり重要な問題として、消費者問題の中で取引の適正化と表示の適正化と安全の維持というのは3大コアになっている部分です。それぞれについて制度の問題点を洗い出して、そして何が改善されるべきかということ提言していくのは、消費者委員会のかなり重要な役目でもあります。

したがって、それぞれの問題に関して、やはり審議会の機能を果たしつつ監視をして、現在の運用で果たしていいのかということを見ていく必要があるものでありますから、2、3辺りはまだまだ審議会としての機能を持っていないと十分な監視機能が果たせないのではないかとということになります。

つまり、監視というのは単に「にらみ」をきかせているだけでいいという話ではなくて、

きちんとした調査・分析をしながら問題点を発見して、それに対する対応策まで考えて物を言うということにしないと、消費者委員会はうるさいだけの存在だと言われるだけでありまして、それでは困るという気が致します。

中村委員の方からは、建議と提言でいろいろやっているけれども、執行側で言うことを聞いてくれているのはなぜかというご質問です。確かに、言うことを聞いてくれるところと聞いてくれないところがございます。しかし、あらかじめ事務局はかなり日参しながら、なぜこういう提言をするのかというところを担当部局の人にしっかりと説明をします。説明をした上で、向こうがシュリンクしているのはなぜかという原因まで理解して提言案を書いていきまして、それだったらこういうふうに言ってくださいとか、場合によっては消費者委員会が悪者になってもいいから、消費者委員会がうるさいからこれを聞いてくれと、そちらの代弁者として物を言うというふうにして、お互いに弱いところを消費者委員会がバックアップしてやれるようにしていくということを根気よくやっております。その結果、その省庁としては言うことをよく聞いてくれているように見えるというか、しかもできる範囲でこちらもある程度の修文をするということをやりますので、比較的よく聞いてくださっているという印象を私なども持っているわけです。この辺は、事務局が大変な努力をしているということを御理解いただければと思います。

提言をよく聞いてくれないところは、はっきり言うと消費者庁ですが、これはしようがない。消費者庁は自分が指令していくところがございます、自分がやっているところに対して、お前、足りないではないか、もっと頑張れということを書いてしまうものですから、「そんなことを言ったって」という話になるわけがございます、なかなかこちらは頑張れと言うけれども、確かに人的資源の制約もあり、いろいろな問題のある省庁に対して実際に司令塔機能を果たそうとしたときになかなか実際上の障害もあってできないのだというところもあって、それが緊張関係のように見えることはございます。けれども、でも、それは委員会が消費者庁に対して敵対的な立場で物を言っているのではなくて、消費者庁にもっと頑張ってもらえるように支援するという姿勢でやっているわけがございます、よく聞いてくれないという場面の多くは、消費者庁はそれだけぎりぎりで行っているのだと理解しております。

更に消費製品の安全の問題に関して、昔合同会議、安全会議をやっていた、これは今後どうなるのだろうかということですが、事故調ができますと、そこで個々の製品に関する安全性についての原因究明であるとか、その危険に対する対応はやっていただくことが前提になるかと思っておりますので、その辺は庁の方にお任せする方がよい。むしろ横ぐしを刺しながら、あるいは中長期的観点から、一定の安全性とか問題点に関して建議をするには消費者委員会としてはやりやすくなるかと考えておりまして、個別の問題に関しては、今後は庁の方の事故調の活躍に期待したいと考えています。

それでも他省庁にまたがる問題でありますとか、中長期的な問題に関しては個別の案件を端緒としながらも消費者委員会が物申すということは是非ともやらなくてははいけないこ

とだと思っておりますので、その点について遠慮するつもりはございません。

以上です。

○大森座長 委員長に対して御質問はよろしいですか。

中村委員、どうぞ。

○中村委員 今の最後のお話で、そうすると、事故調ができれば、今やっている第三者委員会の合同会議は消費者委員会から手を放すということで、4ページでいくと白い方に入るのですか。

○河上消費者委員会委員長 4月から廃止になっています。

○大森座長 それでは、長官、お願いしましょう。

○福嶋消費者庁長官 まず山内さんからお話しいただいた審議会機能がないことの不十分さということですが、消費者庁が自分で所管しているものについては、それでも研究会をつくったりとか検討会などである程度対応できるのですけれども、他省庁が所管していることとか横断していることのようなところは消費者庁が研究会をつくってということにはなりませんので、その辺の大きな課題があるかなと思っております。

それとどこまでどう申し上げていかわかりませんが、消費者委員会ですらできたもの、専門調査会とかできます。全然日常的にタッチしないものもありますが、第1期の消費者委員会のときで見ますと、実際には消費者庁が事実上事務局をやっているみたいなものもあつたり、ばらばらなのです。その辺が整理されていなくて、なぜこんなことをやっているのだらうと思いつつやるとか、そういうことも今までの経験としては幾つかありましたから、ちょうどこれはいい検討の場だと思っておりますので、整理できればとてもありがたいなと思っております。

阿南さん、片山さんからありました消費者目線ですけれども、先ほども申し上げたつもりなのですが、プロパー職員がいないと消費者目線が全然持てないということを行っているわけでは勿論ありません。現場とつながるといって消費者目線を少しでも獲得していく努力をしているつもりです。

先ほど申し上げたように、消費者団体、特に阿南さん、御協力いただいておりますが、グループフォーラムをやったり、消費者団体と懇談会をやったり、いろいろな形で現場で活動されている皆さんとつながるといって、そこから消費者目線を獲得しようということ、あるいは自治体と交流しながら、そこから消費者目線を獲得していこうという努力はしているつもりです。ただ、プロパー職員がいるということは、もう一つ大事な基本だと認識しています。

評価ということで御指摘いただいたのですが、まさに私などは消費者目線を持っているか、持っていないかだけで評価していると言ってもいいぐらいだと思うのですが、ただ、基本的に人事をやっているのは、プロパー職員がいませんから、消費者庁にいる他省庁から来ている職員は、他省庁が基本的には人事をやっているという構造があるわけですね。昇給・昇格するのも、勿論、消費者庁にいるとき、消費者庁がノータッチということでは

ありませんが、1人の公務員としての公務員人生の人事というのは、親元の省庁がやっているということですから、これは消費者庁がちゃんと人事をやるプロパー職員が中核にならないといけないということも大事なことだと思っています。

これは片山さんからお話しいただいた、なぜ今までできなかったのか、ということですが、これは、だからいいのだと言うつもりは全くないのですが、消費者庁がスタートしてしばらくの間は、法律上やらないといけないこと、消費者庁が目の前にあってやらないといけないことを、何とかとにかくこなすということで必死だったと思うのです。なかなか本当に現場とつながって、自治体とじっくり議論して消費者団体とじっくり議論してという余裕が体制的にもなかなか十分にとれなかったという現実はあると思います。だからいいのだということは決して言うつもりはないのですが、そういう現実があったのだろうと思います。

ですから、今、改めていろいろな取組み、先ほど申し上げたもの、相談員の窓をつくったりとか、いろんなことを今改めて取組み始めているところだと御理解いただければいいかなと思います。

国民生活センターと組織は別でも、ちゃんと連携をとれば現場とつながれるのではないかという御指摘でした。これについてどうなのかというのは、まさにこの場の議論だと思いますので、断定的なことは申し上げるつもりはないのですが、一元化を前提にした試行を今、一方で国民生活センターとやっています。その中で、実際に地域の消センとつながっている国民生活センターの職員と消費者庁の職員が一緒になってチームを組んで法執行や制度・政策立案というような作業もやるということを試行でやっているのです。それは一元化を前提とした試行なのですが、そういったことというのがとても大事だし、具体的に現場とつながる仕組みだと思っています。

人事交流ですけれども、国民生活センターは非公務員型ですので、公務員型の独法ではありませんので、消費者庁から行くというのは、これも、プロパー職員がおりませんので非常に難しいということがあります。今度いずれの形になるにしても、国に移行すれば同じ国の機関で公務員同士ですから、これは抜本的にこの問題が解決する、人事交流が当たり前にできるようになると考えております。

中村さんからありました製品の安全法と消費者安全法の事故情報の通知や対応の仕組みですが、これは一元化した方が望ましいというのは当然私も思います。ただ、どうやって現実に一元化するかというと、非常に難しいと思います。製品の方がずっと歴史があって、経産省のNITEが非常に重要なプロセスで関わっていますので、それを全部こちらに持ってくるのだという話は一気にはできないでしょうし、ここも一緒にした方がいいと思うのですが、消費者庁、消費者委員会ができたときも一緒にならなかった、残された非常に難しい課題だと認識しています。

ですから、当面は製品の方で通知されたもの、消費者安全法で通知されたもの、両方からきますので、それを両方見ながら製品の方になぜ通知されていないのか、安全法できた

ものがなぜ製品で通知されていないのか、逆もあるでしょうけれども、そういった突合をしながら適切な対応につながるよう努力をしているところです。

茶のしずくで先ほど申し上げたのは、だから仕方ないのだという話をしているのではなくて、厚労省が自分で得た情報をプレス発表して、それは製品名、商品名を入れていない。そのときにそれを消費者庁がもらってきて、消費者庁は製品名を出しますというのは非常に難しいでしょう。だけれども、それをクリアしていくためには、やはり現場とちゃんとつながって、地域の消センとつながって、あるいは国民生活センターとちゃんとつながって。消費者庁ができてまだ間もないころ、実はそういう情報も国民生活センターから寄せられたりしたわけです。ただ、結果としては、消費者庁も国民生活センターもそれ以上は突っ込まなかったわけです。

そういう現場と常に結び付いていることによって、そういう生の情報あるいは現場の人たちと直接つながっていることが、そういう対応を消費者庁としてもしていけるという重要な力になるのではないかということです。

以上です。

○大森座長 では、野々山理事長、どうぞ。

○野々山国民生活センター理事長 まず阿南委員からのご質問です。確かに現在の消費者庁の職員の方もしっかりやってもらっていると私は思っています。私が言っているのは、組織の在り方あるいは人事システムとしてどうなのかということでもあります。現在の状況では、消費者庁の職員の皆さんは本当に頑張っていると思いますけれども、2年で元の本籍の省庁に帰っていくわけでありまして。そこで学んだものを消費者庁の消費者行政の中で十分生かし切れていないと思っております。

消費者目線とは何なのかという問題があるわけです。いろいろ考え方があるかと思いません。私はこの2年間、弁護士から消費者行政の末端で今やっているわけでありましてけれども、何が一番違うかということ、私は現場の被害者に接し、被害があるから何とかしなければいけないという発想を持ってこれまでやってきました。その中でいろんな被害がある、それがたくさんあるとなると、これをどうしていったらいいのかということから、それを政策や法律とか、そういうものにつなげていく発想を持ってやってきた。ミクロからマクロへという発想を持っていたわけでありまして。この2年間、官僚の皆さんとお話ししていくと、その発想はむしろマクロからミクロへという発想が非常にあります。そこが一番私としては違った面であります。

消費者行政というのは、現場の中から拾い出して、それをどう解決していくかを政策につなげていくという発想が必要だと思っております。そういうものを組織としてつくり上げていく、そういう現場がちゃんとあるかどうかということが非常に大事だと思っていて、そういうために各省庁の消費者行政をつかさどっているところをずっと集めてきて、そういう目線をつけていこうということのできたのが消費者庁だと思っているわけですが、いかんせん現場がないというところに問題があるかと思っております。

国民生活センターの職員にみんな完全な消費者目線があるかというのと、それは完全ではない人があると思います。ただ、組織としてはそういう現場を見る、あるいはミクロからマクロに物事を考えていくというものがあるということであるし、一生の仕事として消費者行政をやっていると考えている人たちの集団であるということが重要かと思っております。

プロパー職員が重要だということは、やはり一生の仕事として、いわゆる自分の本籍として消費者行政をやっていくという人たちがたくさんいるということであると思っております。決して本籍が別のところにあるのではなくて、本籍が消費者庁にある。こういう人たちこそ10年先、20年先の消費者行政を腹を据えてきちっと考えていくことができるし、継続してそういう消費者目線、いわゆる現場の被害というものからスタートして考えていくということが必要だと、そういう意味でプロパー職員が必要だということでもあります。現在、いろいろなことを学んでいると思っておりますけれども、それは組織として十分ではない、人事体制として十分ではないと思っております。それが阿南委員への御回答となります。

片山委員の質問に対しては、プロパー職員は国センの職員だけになるということは違うと思っております。それは金融庁と同じようにプロパー職員というのは、先ほど言いましたように本籍を消費者庁にしていくという職員の皆さんのことでもありますので、この消費者庁を本籍とする方が増えてくれば、それは国センでなくても、他の省庁から消費者庁を本籍とする、金融庁のような一方通行のような形でも実現はできると思っておりますし、あとは国センを仮に国へ移管したような場合については、国センの新規採用の人たちは新しく国センの枠でできる新採用の人たちは新たなプロパー職員となっていくと考えておりますので、そういうことでもあります。

それと組織の独立性と人事の在り方は別というのは、そうだと思っております。組織の独立性というのは、先ほど申し上げた機動性や柔軟性が確保されるという在り方でありますから、それを担っていく人たちがさまざまな部署に出ていくということは十分あり得ると思っております。ただ、そこでもプロパー職員が増えていかななくてはいけないと考えてきております。

ですから、組織の独立性があったとしても、組織の運用、独立性があって、更に人事交流とかそういうものがあることは当然あり得ると思っております。

中村委員の御質問の中の業務の重複でありますけれども、私は機能としては重複しているものはあると思っております。ただ、個々の業務がそれによって重複しているかどうかはまた別の問題であるということでもあります。これはどういうことかといいますと、例えば相談という機能があります。相談は私どもは支援相談を中心にやっておるわけでありましてけれども、そういう相談機能というものは消費者庁は越境相談等については相談機能を持っているわけでありまして。相談という機能においては消費者庁も国民生活センターもやっている。ただ、業務としては別のことをやっているということでもあります。研修機能も同様であります。研修も職員の執行等に関するもの、地方公共団体の本課の職員の皆さん

に対する執行等についての研修は消費者庁が行い、相談業務等に関するものにつきましては国センがやる。相談という機能としては重複しているものがあるわけでありませけれども、業務としては別々なことをやっているということでもあります。

それはほかにもいろいろあるわけでありませけれども、ただ、機能の中ではこれらを整理していく必要はあると思っております。ですから、やっていることが重複しているものということはそんなにないと認識しているところであります。

改善要望が減っているのではないかということなのですが、実はこれは取引の分野につきましては、消費者庁ができた後に減っているという事実はないです。それはそれでやっています。減っているのは安全の分野であります。安全の分野はかなり減っております。これはどうしてかということですが、1つは重要重大事故というものが消費者庁の方に集約されることによって、それに対する改善要望等が減っていったということがあるのと、さまざまな従前タスクフォースで議論されたような調整の問題もあるかもしれません。改善要望そのものがトータルとしては確かに減っています。その安全分野に顕著であるということで、取引分野についてはそれほど顕著ではないと考えております。

改善要望と政策的な対応と手口公表を分けたということにつきましては、手口公表を分けることによりまして、スピード感は非常に出てきています。それによって問題点の指摘もしております。それはやれて数もある程度出すようになってきております。ただ、それによって改善要望がさくさくできるかということ、これはこれからの課題だと思っております。いずれ試行の中でどういう結果になったかについては具体的な形でお示しすることになるかと思ひませけれども、メリット、デメリット、両方あるというのが私の認識だということでもあります。よろしいでしょうか。

○中村委員 1つ答えてもらっていないのは、改善要望が消費庁ができてから減ったのはなぜかと、安全問題限定でもいいですから、何か理由は考えられますか。

○野々山国民生活センター理事長 だから、今申し上げましたように、1つは重大事故情報というものがこれまで国センのPIO-NETで重大事故のものも公表して改善要望を出していたのです。その重大事故情報は消費者庁の方に集約されてくるということなので、安全の分野では主に重大事故が外れた分野のことが結構多くなってきているということです。そういうところが1つあると考えて。

○中村委員 そこは理解しにくかったのですが、重大事故もホームページを見ていますと出所は国センというのがいっぱいあって、国センにまず相談が入って、そこから事故情報データバンク等に入っているものが非常に多いのです。ただ、国センの段階で把握しているレベルが一時期あるわけですね。それなのにどうして改善要望は減ったのか。

○野々山国民生活センター理事長 勿論、それはPIO-NETから来るわけですから当然国センを通して行くわけですがけれども、通知を消費者庁にすることになっていませね。そういうことで消費者庁の方で集約して、消費者庁の方で処理していくということが多くなってきたという理解です。

○大森座長 よろしくないようなお顔ですけれども、とりあえず本日はちょっと。時間を押してきました、あと1～2人の先生から御質問を受けて、それでお答えしていただいて次に参りますので。1つぐらいずつにさせていただきますか。

○畠中委員 では、時間の関係で1点だけ。

ただいまの御説明でよくわからなかった点が、消費者庁等と内閣府本府との関係がわからなかった。今、内閣府設置法を見ているのですけれども、4条1項の17号、読み上げは省略しますが、これは4条1項ですから内閣補助事務です。3項の35号は、3項ですから分担管理義務です。消費者庁及び消費者委員会設置法に規定されている消費者庁、消費者委員会の事務というのは分担管理事務と理解していいですね。これは確認です。

この4条1項17号、3項の35号というのは、今、松原大臣がおられますけれども、特命担当大臣が御担当されていると思うのですが、それでいいかどうかということと、消費者庁、消費者委員会の分担管理事務もこの特命担当大臣が担当されておられるのかということを確認したい。

○大森座長 これは長官、あるいは事務局の方から正確かな。

では、審議官、どうぞ。

○小田審議官 今、御質問がございました内閣補助事務と分担管理事務、それぞれ大臣、どなたが担当かという部分ですが、これはいずれも消費者担当の特命担当大臣が担当です。

○畠中委員 消費者庁も消費者委員会の事務も松原大臣が御担当されているということですか。

○小田審議官 そのとおりです。

○大森座長 よろしいでしょうか。

それでは、丹野さん、まずいきましようか。

○丹野委員 1問だけです。

○大森座長 できるだけ絞ってくださいますか。

○丹野委員 絞ってということなので、野々山理事長にお尋ねいたします。

今回のテーマは国民生活センターの移行という話でございます。その観点でこのペーパーが出てくるのを非常に楽しみにしておりました、国センさん自身はどのようなふうにお考えになるのだろうかと思ってお聞きしておりました。そういう意味でも非常に直截にお答えいただいたと思うのですが、それでもなおこの資料を見させていただいている限りで申し上げれば、こういう課題があって、その課題がクリアされなければ国に移行するのは、という書き方になっていると私には思えます。

そういう意味では、これがクリアされるということをお考えでこれは出された。例えば皆さんが先ほどから現場現場と言っているのは、いわゆる地方の消費生活センターの相談現場のことを指して言っているのだと思います。そこに一番情報があるのだということはだれも異論はないので、そこと消費者委員会が結び付く、消費者庁も結び付くのだとおっしゃっているように聞きました。当の国センは、当然そこと非常に太いがっちりしたパ

イプがあって、その中で相談・あっせん、ADR、情報提供、制度の改善要望における柔軟性、機動性が損なわれる懸念があるのだということをここに明記してらっしゃるのだけれども、この明記してらっしゃるものがどういうことを担保にして国へ移行したらその懸念が払拭、解消されて、霞が関の中で3つが先ほど小さいとお話がありましたけれども、そこがうまく連携していけるのか私には見えない。もっとはっきり申し上げれば、消費者センターから地方の消費者センターがあって県セン等があって国民生活センターがあって、相談現場のいわば上がり国センだとすれば、そこから消費者庁が結び付くのは、密接にくっ付く、軒をくっ付けていけばいいのであって、何も同じ名前の仕組みになる必要がどこにあるのかという観点で申し上げれば、その部分についてはどうお考えかお聞きしたいと思います。

○大森座長 直截な御質問ですから、理事長、どうぞ。

○野々山国民生活センター理事長 今、タスクフォースの1つの結論があります。その結論は消費者庁の施設等機関という形になっておりますけれども、これに限定されているとは考えておりません。

ただ、我々の今の考え方としては、国への移行というものは1つの前提というのですか、閣議決定もあるということと、先ほど申し上げた消費者行政全体の中で消費者庁も含めて強化をしていくということについては、必要なことであると考えております。

ただし、前提問題が2つあります。1つは、どのような組織に移管するかについて、施設等機関であるとか、特別の機関とかさまざまな議論がされておりますけれども、その中のどのような組織になろうと、国センの機能を損なわない組織の在り方、組織運用というのがきちんと検討されなくてはいけない。一部は試行として実行されておりますけれども、それで十分かどうかというのが検討されなければいけませんし、それをこの会議の中できちっと方向付けをしていくということが必要だと考えております。

だから、国民生活センターの持っている機能を確保するための組織運用の独自性、独立性というものの確保と、それと併せて他の2機関と連携もしていくというようなものが、そういう組織運営の在り方が示される必要があるということの1点であります。

もう一つは、そのような組織の独自性があっても、先ほど申し上げた新しい消費者行政組織の人事の在り方というものがきちっと示されなければいけないと思っています。この人事の問題は2つの意味で重要だと思っております。

1つは、国センの機能の機動性、柔軟性、専門性が実質的に確保されていくということです。結局人事的な形でよく言われているのは、上の人がいて国センがやろうとしてもそれを全部抑えてしまうというようなこと、例えばプロパー職員の人ではない他の省庁の人が来て、仮にですが、自分の省庁の都合で抑えにかかるということでは全く意味がないわけでありまして、そういうような形にならないことということで国センの機能の強化のために必要だということと、もう一つは、消費者庁が期待された司令塔としての省庁となるためにもプロパー職員がきちんと確保されて、その上でその筋道ができてキャリアパスと

してきちんと中枢を担っていくということが確保されないと、消費者の目線で他の省庁に対して物を申すということについては、先ほど申し上げたように消費者庁を本籍とする人たちが増えてくる必要があると、その人たちが中枢に来ることが必要だと思っています。

そういう意味では、組織の在り方、器だけの問題だけではなくて、その器の組織運用の在り方とそれを担保する人事の在り方、この2つがきちんと示されるということは前提であり、それが示されて国への移行というものが図れていくと強力な消費者行政ができるのではないかと考えているところであります。

○大森座長 もう一言。

○丹野委員 済みません。その方が、つまりそれが担保されれば、国へ移行した方が軒を接して国民生活センターという名前と国ということが密接に連携しているよりもよろしいということですか。

○野々山国民生活センター理事長 独立行政法人として今あるということがどうなのかということのを是非御議論いただきたいのです。先ほど言いました人員は増えません、予算も増えません。やることたくさんあります、やりたいことはたくさんあります。そういう中でどんどん削られていく状況の中で、独立行政法人として今の機能をやっていくことがいいのかということだと私は思っております。

○丹野委員 わかりました。

○大森座長 国に来てても相変わらず行革路線は進むわけで、必ず担保されるとは限らないと思うのですけれども、どちらの方が消費者行政全体の充実強化に役立っていくか、全体の見通しを私どもは持たないといけないので、今、独法の方は毎年切れ切れという話ですから、相当現場はつらくなってくるし、補充で新しい人をとれないです。ということは、国へ移管したからそれができるとは限らないのですけれども、その見極めを考えるということになるのではないかと思います。

では、もう一人、橋本さん、どうぞ。

○橋本委員 国民生活センターのところでいつも気になっているところがあって、1点だけということですので、商品テストのところをお聞きしたいのです。

安全法ができて製品の安全等については、NITEとの関連でそちらの方で充実してきていると思うのですけれども、相談現場においては、どちらかというと安全というよりも商品の品質に関する御相談というのがとても多くて、今はどちらかというとそういう品質に関することは余り言われたいのですけれども、実は消費者の方の知りたいというところ、特に事業者の方の知識の差というところで品質に関するものの御相談を受けたときに、なかなか相談員では対応できないということで、北海道の場合は商品テスト室があって、その技師が技術相談という形で結構それに応えているというところがあります。

消費者の中には、本当に企業に訴えたところ、非常に立派な報告書がいっぱい来ているのだけれども、その内容が本当にきちんと把握できないので、それを説明してほしいというような内容で、まさに消費者の目線に立って、事業者との格差というところを埋めなけ

ればいけないというところを商品テストのところでも担っていただきたいのですが、その視点がこのペーパーと先ほどの御説明の中では欠けているように思われるのですが、その点についてはどのようにお考えでしょうか。

○大森座長　お願いします。

○野々山国民生活センター理事長　安全の分野においては、各地の地方自治体のセンターでテスト機能というのはどんどんなくなっている。北海道は例外だと思えますけれども、そういうことがありますので、その支援というのは非常に重要だと考えております。それを踏まえて私どもとしては、商品テストの依頼テストに関しては全件対応ということをお原則としてやっております。今の人員で、できる限り続けていこうと思っております。そういう意味ではそういう視点を持って取り組んでいるつもりです。平成23年度の3月末現在、例えば今言った技術相談というのは、2009年では655件、2010年度は775件ですが、2011年度は1,126件とかなり増やしてそういう相談にも対応しております。あと苦情相談解決のためのテストにつきましては、2009年は81件、2010年度は139件、2011年は225件ということで増やしております。できる限り各地のセンターの相談テストあるいは技術相談に対して対応できるような体制で組んでやってきているところであります。

なお、努力しなければいけない面はあると思えますけれども、従前よりはそういう視点で今取り組んでいるというところであります。

○大森座長　足立さんからどうしてもというサインですので、これで一応この件について。

○足立委員　申し訳ありません。先ほどから議論に出ております国民生活センターの国への移行に当たっての人材の確保、育成についてですけれども、先ほど野々山理事長から御意見が述べられたところですが、福嶋長官もプロパー職員の採用と中枢への登用が必要という御意見をおっしゃっておられましたけれども、具体的に消費者庁でこれを進めるための協議あるいは検討、調整などについて、今進めておられるのか。もし進めておられるならその進捗状況等についてお教えいただきたいと思えます。

もう一点質問ですが、先ほど野々山理事長からの御説明の資料の2ページの一番上のところに、正職員の新規採用ができないということがありますけれども、この辺りの事情等につきまして、もし御説明いただければお願いしたいと思います。

○大森座長　では、お願いしましょうか。

○福嶋消費者庁長官　進捗状況というのは、国民生活センターの職員を国に移行する具体的な協議という意味でしょうか。

○足立委員　はい。野々山理事長も福嶋長官も同じようなお考えだったと思えます。国民生活センターを仮に消費者庁に一体化した場合は、中枢の機能を持つ場所に配置するというお考えについてはそのとおりだと思うのですが、その辺りが具体的に何か担保できるような行動をしておられるのか、あるいは検討が進んでいるのかどうか、その辺りについてお尋ねしたかったのです。

○福嶋消費者庁長官　消費者庁に一元化するというのであれば、消費者庁が具体的に協

議を進めていくことができますけれども、まだそういう結論であるわけではないですね。タスクフォースではそういうまとめをしましたけれども、閣議決定では国へというところまでですので、消費者庁に国民生活センターの職員に来ていただく具体的な協議ということにはなっていません。ただ、これはいずれにしても方向が決まれば、どういう形で国民生活センターが国に移行するかが決まれば、国全体としてちゃんと協議をしないといけない、具体的な個別の検討をしなければいけないと理解しています。

○大森座長 理事長、どうぞ。

○野々山国民生活センター理事長 この私のペーパーの2ページ目の一番上のところなのですが、これは本年正規職員、いわゆる定年制の正規職員の採用ができなかったということです。これは今、国への移行ということがありまして、その組織がどうなるか、あるいは公務員になるかどうかというさまざまな問題がありまして、そういう中で新しい職員を採用するというについては控えるべきだという意見がありまして、それで今は新規採用しておりません。これはこのまま引き継げば来年度もそういう形になるということになりますと、2年間の人の空白というものが生じるということです。

現在、定年で辞められた方もおられますし、途中で辞められた方もおられまして、そういう意味で私どもの正規職員の数がかなり減ってきているわけでありまして。そういう中で今の業務をやっていくことと、こういう人材は毎年4～5名ほどいつも確保しているわけですが、そういう人材が確保できないということになりますと、これから5年、10年経っていくと、経験の蓄積が不十分になるのではないかという懸念を持っているということでありまして。中途採用も含めて今は正規職員の採用を休止しております。任期付きの形で採用することはありますけれども、任期付きというのは人材の蓄積にはなかなかないということがありますので、その辺の懸念を持っているのでそのことを記載させていただいたということでありまして。

○大森座長 お聞き取りいただいたとおりでして、全体としてお三人からは消費者行政全体お互い様連携を強めていくというか、連携を可能にしていくような事柄については共通認識ではないかと思うのですが、具体的にお姿をどうすればいいかということはまだこれから私どもも検討していかないといけないのですけれども、長官おっしゃっているように、消費者行政全体としての司令塔機能をどうやって強めるかということはどういうふうな環境を築けばそれが可能になるか、そういうことではないかというお話を長官がされたのではないかと理解してございまして、消費者庁だけが司令塔機能を果たしていなくて、この3つが全体として司令塔機能を他省庁や国民に対してなしていく、そのためにどういう組織形態がいいのかということを検討するということになっていると思っております。その懸案事項の1つとしては、相談とかADRとか、そういうことで法執行の在り方についても検討しなければいけない。

今日、山本先生に報告していただいて議論する予定でいたのですけれども、ちょっと押してきましたので、本日先生からざっと15分以内で報告していただいて、議論は次回に回

すという形で御了解いただければと思います。

それでは、先生、お願いします。

○山本座長代理 それでは、私の方からは資料3に基づきまして、消費者行政組織を検討するための前提として、消費者紛争解決のための行政の手続と組織に関して報告をしたいと思えます。

全体といたしましては、Iのところにおきまして消費者紛争解決のための手続、ADR、相談あるいは行政処分、法執行等にいろいろ区別があるということ述べ、5ページ以下のIIのところ、そういった区別に基づく一定の組織の区別が必要であるけれども、区別にはさまざまな程度があり得て選択肢はいろいろありますと、そこから更に何を選ぶかは諸々の他の要素を、つまり、手続の区別だけではなくて、他の要素を勘案して考えなくては行けませんということ述べたいと思っております。

まず、最初のIの方から順番にまいります。「消費者紛争解決のための措置ないし手続の区別」。ここは大きく分けまして「(1) 民事紛争の解決手続」と、3ページ以下のところがございます「(2) 行政措置」と思っております。

「(1) 民事紛争の解決手続」の方からですが、まずよく出てまいりますADRです。これは、訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続ということで、民事上の紛争の解決手続です。

実際に国民生活センターがやっておりますのは、和解の仲介と仲裁でございますが、大部分は和解の仲介の方でございます。これにつきましては、当事者の互譲により、条理にかない実情に即した解決を図るということです。

これが何かと申しますと、当事者間の合意、和解契約の成立を目的とするものでありまして、関係者に対して一方的な拘束力を持つ裁判とか行政処分の手続と同様に法令を解釈、適用して紛争解決するものとは性格が異なるということです。すなわち、民事の強行規定に違反してはならないという限界はありますが、しかし、それよりも消費者に有利な合意をすることは妨げられません。

実際には裁判の基準となる法令あるいはその有権解釈などを手がかりにしながら、しかし、事実認定及び事実の法令への当てはめに関して、手がかりにするとはいっても不明確な部分がいろいろ残る。ここについて簡易迅速に両当事者が納得するような解決を探るといった対応がなされます。

続きまして、相談とあっせんですけれども、これは消費者紛争に則して申しますと、第三者、相談・あっせんをする者が消費者に情報提供及び助言を行い、事業者に対し主張を組み立てて伝達する補助を行って、双方の主張の要点を確かめる。更に、解決案の提示を行うこともありますけれども、それを行うことを初めから目的にしているわけではありません。

この相談とADRとの区別はかなり微妙なものがございましてけれども、国民生活センターの場合、制度上は事業者と交渉する消費者を補助する手続の延長として言わば行われるの

が相談・あっせんであって、事業者、消費者間の合意形成を直接目的とするのが ADR の手続であるというふうに制度上は区別されているということかと思えます。

この 2 つ、相談・あっせんと ADR の機能は連続しております。連続的なのですから、しかし、相談・あっせんへの紛争当事者の協力を得るためには、両方を所掌する機関ないし組織を分けることが望ましいと考えられます。これは、法的に必ず分けなくてはならないとまで言えるわけではないのですが、しかし、それぞれの措置や手続、すなわち相談・あっせん、ADR、それぞれを有効に機能させるためにはそのように分けることが望ましいという意味でございます。実際、国民生活センターでは ADR については紛争解決委員会という独立の組織が担当していて、相談とは分離されているということです。

その相談やあっせんの際に、法令や「有権解釈」などが消費者の主張を補助する情報として使われることはありますけれども、それを適用して、それに当てはめて紛争解決をすることが目的とされているわけではございません。その点は先ほどの和解の仲介と同様です。

ですから、ADR や相談・あっせんといった個別の紛争の解決手続で示される法令の解釈は、一般的に法令の解釈を示す「有権解釈」とは性格が異なるということがございますが、ただ、實際上、両者を明確に区別するためには、それぞれの解釈を示す組織や機関を分けることが望ましいということは言えるかと思えます。

今、申し上げたような相談・あっせんや ADR を行政機関が行っている例は、2 ページの最後のところに掲げております。いろいろな組織形態がございます。

行政は民事の紛争に介入してはいけないという原則が唱えられていた時代もあったのですが、現在は制度上そうならないことはこの例の示すとおりですし、理論的にもそれは「原則」とは言えないと説かれております。

こうした行政が ADR あるいは相談等を行うことの特徴ですけれども、1 つは相談・ADR の成果を政策形成に反映させるということがございます。例えば先ほどから出ておりますが、国民生活センターにおいては、法律上、情報の整理・分析の結果を関係行政機関に「意見を付して」「通知」する権限が認められております。

上のところで公調委の例を出しておりますが、このような制度もございます。

相談や ADR によって得られた情報を迅速に行政処分、行政指導に結び付けられるということがあり、また行政機関が主体となることによって紛争当事者が相談や ADR に協力する可能性が高まるといった面も現実には否定できないだろうと思えます。

ただし、逆に相談や ADR によって得られた情報を行政処分、行政指導の根拠にすることになりますと、むしろ紛争の当事者から協力を得られなくなる可能性があるのです、そのバランスが必要であるということがございます。

以上が民事紛争の解決ですが、次に「(2) 行政措置」の方です。

行政処分はここに定義が書かれておりますが、具体的に申しますと、許認可とかその取消あるいは是正命令といったものでして、以上に述べました民事手続のように、特定主体

間の紛争を解決するというよりは、社会全体において紛争を未然に防ぐことを主に目的にしています。

行政措置としては、行政指導もございます。定義はここに行政手続法のことを挙げておきましたが、4ページの方に行きまして、特定主体の間の純粋な民事紛争の解決は、恐らく行政指導の定義の中にある行政目的とは異なると考えられるところです。

ただ、そうは言っても、次の*のところですが、現実には相談・あっせん・ADRにおける紛争当事者への要求と行政指導とは行為そのものとして明確に区別できないということがございますので、国が仮にこの両者を担う場合には、両者を「所掌」する機関ないしは組織を明確に区別することがやはり望ましいと言えようかと思えます。

たびたび「有権解釈」という言葉が出てまいります。これは俗に言われる言葉でして、はっきりと法令上使われている言葉ではございません。一般的には、ある法令の施行について責任を有する行政機関がその法令の規定について、その役所としての公の解釈を示したものであるというわけですが、これにつきましては、まず下級行政機関に対しては拘束力を持ちますが、私人、つまり消費者とか事業者や、あるいは裁判所を法的に拘束する効力はございません。

行政機関でも、例えば個別の行政処分に関する不服審査を行う第三者行政機関は、一般的な有権解釈には拘束されないと解されます。

例えば国税庁に特別の機関として、国税不服審判所が置かれておりますが、この国税不服審判所の長は、国税庁長官が発した通達に示されている法令の解釈と異なる解釈によって裁決するときということですから、要するに異なる解釈ができるというわけです。ただ、その場合には、あらかじめその意見を国税庁長官に申し出なければならないのですが、しかし、国税庁長官が自由にそれはやめると指示できるかということとはなっておりません、国税不服審判所長に対して国税庁長官が指示をするときは、国税不服審判所長の意見が審査請求人の主張を認容するものであり、かつ、国税庁長官が当該意見を相当と認める場合を除き、国税審議会の議決に基づいてしなければいけないということで、もう一つ、第三者機関が入ってきて、そこが議決をしないと指示はできないことになっております。

下級行政機関にとりまして「有権解釈」は典型的な一般的な事案を想定したものですから、したがって、個別の事案において特別な事情がいろいろあるということであれば、それから外れることも許されるといった議論が学説上行われております。

もう一つ、気を付けなくてはならないことは、「有権解釈」は基本的には行政処分を想定した解釈ですから、それが当事者間の合意の成立とか個別の民事紛争の解決を目的とする相談・あっせん、ADRを拘束することはないということです。

以上が区別の問題です。

次に組織の方の話にまいります。5ページの(1)のところは、以上で述べたことのまとめです。

まず、相談で得られた情報をADR、行政処分などの端緒にすることはできる、そういう

形で情報を使うことはできるのですが、この情報を根拠にして、理由にしてADRあるいは行政処分等を行うことは制限される。それは、相談において紛争当事者の協力が得られなくおそれがあり、あるいは行政処分がそれだけでは調査が不十分だというので違法となるおそれがあるためです。

相談を担当する機関ないし組織、ADRを担当する機関ないし組織、あるいは行政処分を担当する機関ないし組織は、それぞれ分けることが望ましいということを述べてまいりました。

また、相談を担当する機関ないし組織、ADRを担当する機関ないし組織は、個別の相談への対応とか、個別のADRによる紛争解決に関して、それが違法な職務執行である場合は是正を求めることができるのですが、それ以外の場合には、他の行政機関から指揮監督を受けないということが望ましい。そうしないと、やはり紛争当事者の協力が得られなくなって相談やADRがうまくいかなくなるおそれがあり、あるいは相談やADRと行政指導などを實際上区別できない。どういう行為なのかわからなくなるおそれがあるということがございます。

矢印のところですが、ただし、以上の条件を満たす機関ないし組織の区別には、多様な程度や態様があって、したがって、機関ないし組織の制度設計には多様な選択肢があるということで、相談やADRを行う組織の独立性を高めれば高めるほどよいという単純な話ではないということです。

もう一つは、機関の間の指揮監督、先ほどの*のところのところに指揮監督を個別の行為について受けないと申しましたが、この指揮監督といったような関係は、機関の形によって決まるわけではないので、より実質に則して制度設計をしなければならないということです。

5～6ページにかけて、東京都の組織の例を挙げておりますが、東京都では、生活文化局が消費生活行政を担っている。これは一番後ろの8ページのところに図が載っておりますが、ここの説明です。

企画立案や法執行は生活文化局の中の消費生活部が行っている一方で、相談・あっせんはこの局の中の消費生活総合センターが行っている。ADRは、知事の附属機関である消費者被害救済委員会で行っているが、事務局を消費生活総合センターが担当しているといったような関係であります。

時間が余りありませんので、法人の区別という点は確認的なこととさせていただきますので飛ばしまして、次の「(3) 区別と連携の必要性」というところを申します。

先ほど形式よりも実質に則してということをお申しましたが、法形式として、例えば行政機関Aが行政機関Bに置かれる特別な機関でもAはBの全面的な指揮監督に服するとは限りません。例えば以下の例のように、この2つの機関の関係はそれぞれの制度ごとに異なります。

ということは、例えば消費者庁において内部部局で行政処分に関する事務を行う。更に、相談・あっせん、ADR等を行う特別の機関を置くという場合であっても、消費者庁による

指揮監督を制限する制度をとれば、先ほど述べたような条件は満たされるであろうということです。

例えばどういう例が特別な機関としてあるかざっと例を挙げてみましたが、警察庁は国家公安委員会に置かれております。国家公安委員会は警察庁を管理するとありますが、ここでいう管理とは、基本的には国家公安委員会が警察行政の大綱方針を定め、警察行政の運営がその大綱方針に則して行われるように警察庁に対して事前事後の監督を行うことにとどまるという解釈が実務的に行われております。

国税不服審判所は、国税庁に置かれますが、先ほど言いましたように国税庁の解釈通達に従わないということがあり得るということです。

これは例がやや違うのですが、日本学術会議は内閣府に置かれ、内閣総理大臣の所轄とされますが、この「所轄」とは、管轄の下にあるということであるが、管理監督とは異なって、その機関の独立性が強く、主任の大臣との関係が最も薄い、言わば行政機関の配分図としては一応その大臣の下に属するという程度の意味であると理解されていますから、置かれるといってもいろいろな置かれ方があるということでございます。

最後に一言だけ申しますが、今、警察の例を出したのですが、警察関係の組織というのは権限が強い、それを抑制するために区別されているということがあるわけですが、それと対比させて言うならば、消費者行政の組織はむしろ、言わば従来権限が弱かった。それを強化すべきということが標榜されているわけですから、したがって、警察等とはやはり違う。先ほど述べた任務・事務の性質に由来する組織上の区別の要請を守ることは必要なのですが、同時に先ほどから出ておりますように、さまざまな情報や資源、多様な見方・考え方を消費者の利益のために実効的に集める組織間の連携の必要を考えて、そのバランスを考えて組織の制度設計をしなくてはいけないのではないかとということです。

少しオーバーしました。

○大森座長 どうもありがとうございました。

今日はもう時間がいっぱいありますので、今の御報告について次回少し皆さん方と検討をするのですけれども、その際、行政組織について長い間実務を体験して、そういう御研究者ですので、少し畠中先生からも御報告していただいて、山本先生のことを含めて最初に少し皆さん方の間で議論していただいて、次回は私どもの心積もりとしては、今までいろいろヒアリングしてきまして、皆さん方から質問の形で出ているような御意見がございまして、その論点がある程度少し整理させていただいて、こんな議論が行われました、この議論とこの議論はこんな関係になっていますぐらいのことまでは事務局に整理していただいたものを出していただいて、今後、どういうふうに議論を進めるかということについて御相談するというのを考えていますけれども、そんな心づもりでございますけれども、次回よろしゅうございますか。そんなことにさせていただきます。

それでは、本日、ちょうど時間でございますので、以上でございます。

どうぞ。

○野々山国民生活センター理事長 済みません、1点だけ先ほどの御質問に対する補充をさせてもらってよろしいでしょうか。だめですか。

○大森座長 口頭でしょうか。

○野々山国民生活センター理事長 口頭です。

○大森座長 どうぞ。

○野々山国民生活センター理事長 先ほどの橋本委員からの品質の関係ですけれども、品質のテストはしておりますので、品質のテストでも言っていただければいいというのが1点。

あと中村委員の安全案件が少なくなってきた1つの要因としては、消費者庁との調整の中で減ってきたものもあるということであります。

○中村委員 消費者庁のレジユメの2ページの上から3行目に消費者基本政策室というのができて、先ほど十分聞かなかったのですが、せつかくの総合調整権限があるところの実情、実態というものを実は不勉強で余り知らなかったので、次回にどなたかから御報告していただければと思います。

○大森座長 では、次回にそれを補充していただきましょう。

それでは、本日は以上でございます。ありがとうございました。

○浅田参事官 次回の予告でございます。次回は4月25日、水曜日、18時からということでございます。場所は再度変えまして、1～4回までお願いいたしました消費者委員会大会議室ということをお願いいたします。

重ねて、議事要旨、議事録の作成でございますが、今回は4月13日金曜日にお手元に原稿をお送りいたしまして、18日水曜日にお返しということをお願いしたいと思います。

次回もよろしくお願いたします。ありがとうございました。