

平成 24 年 4 月 25 日

松原仁内閣府特命担当大臣（消費者）と消費者団体との意見交換会（概要）

- ・意見交換会は以下のとおり実施。

第 1 回（4 月 1 6 日（月））

阿南 久	全国消費者団体連絡会事務局長
佐野 真理子	主婦連合会事務局長
丹野 美絵子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長
唯根 妙子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会理事、消費者相談・ADR 委員会委員長
矢野 洋子	東京消費者団体連絡センター事務局長

第 2 回（4 月 1 6 日（月））

長見 萬里野	全国消費者協会連合会会長
古賀 真子	NPO 法人日本消費者連盟共同代表
長田 三紀	全国地域婦人団体協議会事務局次長
拝師 徳彦	全国消費者行政ウォッチねっと事務局長
山内 明子	日本生活協同組合連合会組織推進本部部長

第 3 回（4 月 1 8 日（水））

磯辺 浩一	消費者機構日本専務理事
岩岡 宏保	埼玉県消費者団体連絡会事務局長
小池 吉子	日本消費生活専門相談員協議会会長
鈴木 和子	全国生活学校連絡協議会事務局長
飛田 恵理子	NPO 法人東京都地域婦人団体連盟生活環境部長

- ・○は出席者の指摘。

※本資料は、事務局の責任でまとめたもの。

1. 消費者庁、消費者委員会その他の消費者行政に係る体制の在り方

(1) 国の消費者行政に関する指摘事項

①消費者行政全体

○消費者庁、消費者委員会、国民生活センターが何をしてくれるのか、どれだけのことができるのか、消費者には見えてこない。

○消費者行政の体制は軟弱。

○各省庁に消費者セクションを作り、強化すべき。

○消費者庁ができることで消費者行政がもっとよくなると思っていたが、実感できる変化がない。

○消費者担当大臣と消費者委員会担当大臣を分けるべきではないか。

<職員の育成>

○すべての省庁が消費者の視点を持って仕事をする、そうした視点を持った職員を育てる、という方向で強化をしてほしい。

○消費者にはいろいろな状況の人がいるということに、きちんと思いを馳せることができるかどうか。それは、プロパーだからとか、どこに採用されたからということとは問題ではない。

○相談員の意見を聞くことで「消費者行政としてやるべきことが何か」というマインドが少しずつ出てくる。

○消費者のために仕事をするというビジョンやミッションを、職員研修や人事交流等で共有してほしい。

②消費者庁

○他省庁からの出向者は、出身省庁とは関係のない課・担当に配属してはどうか。

<司令塔機能>

○「消費者行政の司令塔機能」というものを、はっきりと確立させるべき。

○司令塔確立のためには、指令を出す仕組み・体制と、指令を受け取る各省の体制整備が必要。

○消費者庁が司令塔機能を果たし、消費者委員会は監視機能をはたすべき。

＜法執行＞

- 消費者庁の執行力は不十分であり、高めるべき。
 - 地方においても執行を実施すべきであり、消費者安全法の権限を地方に下ろしてはどうか。
 - 警察の人材を活用することにより、ノウハウを獲得するなど、警察と連携すべき。
 - 悪質な事例の場合、警察が動き出すまでに隙間が出るので、連携して隙間がないようにすべき。
 - 都道府県の執行力の水準はばらばら。全体として水準を上げるべき。
- 他省庁と同様に、法執行や政策の企画立案の端緒となるような情報を集めるための、消費者からの通報窓口を消費者庁も設けるべき。

＜所管法等＞

- 消費者庁が所管している法律は、もともとは各省庁が所管していたものであり、内容を消費者目線に変えるべき。
- 消費者庁が共管している法律も専管にすべき。
- 消費者庁が管轄すべきものは他省庁から持ってきて、消費者庁を大きくしたらどうか。

＜広報、調査など＞

- 消費者トラブルの実態調査やフィールド調査を行い、被害の未然防止に役立ててほしい。
- 広報を強化すべき。被害に遭う高齢者が使うコミュニティバス、スーパーやコンビニに注意喚起の広告を出してはどうか。
- テレビショッピングやインフォーマーシャル、インターネット情報による消費者被害など、新しい問題に取り組んでほしい。

③消費者委員会

- 期待していたものが、姿として見えてこない。

＜委員の体制＞

- 消費者委員会委員の体制について、知見・意識の高い専門家を常勤委員とすることで、全消費者行政の中のトップに立てるようにしてはどうか。

＜事務局体制＞

○消費者委員会の事務局体制は弱い。

＜監視機能＞

○監視機能を十分果たしているかは疑問。

○監視機能を十分な体制でもって確保しなければいけない。

○消費者委員会には、各省庁を横串で、幅広く、同じ条件で見ていく役割がある。

＜審議会機能＞

○監視機能も必要だが、審議会機能をもっと強化すべきではないか。

○消費者委員会は、かつての国民生活審議会のような幅広に議論できる場になる必要あり。

○テーマの取り上げ方がアドホックで、なぜテーマとして取り上げられたのかが分かりやすすくない。

○消費者委員会は、もっと多様な専門調査会を持つべきだが、事務局に専門家、担当者がいるわけではない。

○消費者委員会が担っている審議会機能を、消費者庁も担うことについて、前向きに検討してもよいのではないか。

○審議会について、他省庁のもの・横断的なものは消費者委員会が担い、それ以外は消費者庁が担うと整理してはどうか。

○消費者委員会に審議会機能は要らない。

④消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの連携等

○3機関ともに、強化しなければならない。

○3機関の総合力を発揮させるべき。

○PIO-NET が他省庁でも使えるようになるといった連携が広がることは効果がある。

○消費者庁は、消費者委員会の監視機能や審議会機能に対して、何らかの形で関与していなくてよいのか。

＜役割分担＞

- 消費者庁と消費者委員会の住み分けが分かりにくい。

（２）地方消費者行政に関する指摘事項

＜地方消費者行政活性化基金＞

- 地方消費者行政は基金により活性化されてきたところ、基金が終了することで、財政難からまた縮小される。
- 地方消費者行政活性化基金の在り方も見直して、今後も支援を続けてほしい。

＜地方支援・強化＞

- 地方の相談窓口自体が、十分設置されていない。
- 地方消費者行政を支援・強化すべき。
- 地方自治体が消費者行政を強化し、その職員が消費者の視点から仕事をす
るよう、消費者庁が範を示してほしい。
- 地方自治体の職員・相談員が、その地域の住民のために役割を果たせるよ
うバックアップをすべき。
- 地方では、有資格者を雇おうとしても、有資格者がいない。

＜国との連携＞

- 地方消費者行政の現場の声を大事にしてほしい。
- 国民生活センターは、国と地方の消費者行政を直接結びつけている。
- 地方消費生活センターのセントラル機能を持っている国民生活センターと、
消費者庁はつながっていくべき。
- 国民生活センターは地域の消費生活センターと連絡を取りながら、センタ
ーオブセンターズとしての役割を果たすべき。

＜その他＞

- 消費者センターが、消費者問題に関する損害賠償請求の初期窓口になれば、
消費者が訴訟できないというようなことは起きないのではないか。
- 消費者に消費者センターを認知してもらい、消費生活センターに行けばト
ラブルが解決できることをもっと周知してほしい。

○地方の消費者センターで働いている消費生活相談員の処遇を改善してほしい。

(3) 消費者団体

<消費者団体との連携>

- 消費者団体にとって、消費者庁や消費者委員会はフレンドリーではなく、敷居が高い。
 - 消費者団体が消費者庁と接する機会がほとんどない。
 - 消費者庁からの情報を待つのではなく、消費者団体が情報を取りに行くという姿勢が必要ではないか。
- 食と放射能に関するリスクコミュニケーションなど、消費者庁が現場に来て、消費者団体と接する機会はあるがたい。

<消費者団体の支援>

- 消費者団体は財政的に逼迫しており、参加者の交通費も出せない。
- 消費者団体を育成し、支援すべき。
- 欧米のように、消費者団体支援のための税制を整備すべき。
- 消費者団体の活動が自主的な事業で成り立っていくような環境の支援が必要。
- 地方消費者グループフォーラムのように、消費者団体を支援する場は大事。

<消費者団体の強化>

- 消費者団体自身がレベルアップしていかなければならない。
 - 各地の消費者団体が、相談事業や相談員の育成、消費者教育支援を担うべき。
- ADRは消費者団体が担うべきではないか。
- 民間の消費者団体がADRを担っていける体制にしてほしい。
- ADRや集合訴訟をきちんと機能させるためには、幅広い相談活動が必要であり、消費者団体が相談を有償で受けられないか。

2. 国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方

(1) 国への移行に関する指摘事項

- 消費者に近い存在である国民生活センターと地方消費者センターの機能をより充実することが、消費者にとって一番ためになるのではないか。
- このまま独立行政法人として、仕事の継続が不安定になることに比べれば、国に移行し、消費者行政全体をトータルとして強化すべき。
- 国への移行により、国民生活センターが機能を持ち続けていけるのかについては、組織の在り方、人の配置、決裁などにより、できるようにするしかない。
- 独立行政法人の整理合理化計画の対象にさらされるのはよくない。

- 「政府から独立した法人」の考え方は、国への移行の具体化の中で、その趣旨を活かすべき。それを法制度的に確保する措置が必要。

- 国民生活センターは国に移行すべきでない。
- NHKや法テラスなどを参考とした法人は考えられないか。その所管は暫定的に内閣府本府とし、将来的には消費者委員会を3条委員会としたうえで所管させる。
- 国の行政と少し距離を置いて、消費者側に寄った仕組みは必要。
- 消費者目線や現場感覚が必要だからこそ、国民生活センターは独立していた方がよい。

(2) 国への移行に際して留意すべき点

<維持すべき点>

- 国民生活センターの名前を残してほしい。
- 国民生活センターのブランド力と信頼を活かすべき。

- 国民生活センターの各機能を後退させてはいけない。
- 国民生活センターの各機能はバラバラにしないで、一体として長持ちさせることが必要。

- 独立性が担保されることが重要。
- 国民生活センターが柔軟に果たしてきた機能や独立性は、国に移行しても確保されるべき。

○消費者庁と国民生活センターを組織として近づけたとしても、国民生活センターの良さが保てるようにすべき。

○間接部門の合理化には賛成だが、現場の人員は増やすべき。

<懸念・不安>

○国民生活センターが国に入ると、今までのように消費者・消費者団体の支援や、地方行政へのサービスができるのか不安。

○国民生活センターが行政庁である消費者庁に入ると、小さくなるのではないか。

○国へ移行してしまうと、国民生活センターの相談機能、情報提供機能、消費者センターへの地方支援機能が阻害されるのではないか。

○国民生活センターが消費者庁に移管された場合には、消費者庁が所管する法律に基づいて、国民生活センターの機能も限定されるのではないか。

(3) 国民生活センター各機能に関する指摘事項

①相談（あっせん）

○国民生活センターは、法テラスが収集した情報を利用するなど、法テラスとの連携が必要ではないか。

○直接相談を廃止したことで、国民生活センターのレベルが下がっているのではないか。

○消費者目線に立ち続けるためにも、直接相談を受ける機会を質・量ともに増やすべき。

②商品テスト

○商品テストに際しては被害の未然防止の観点からも実施し、現行制度の問題点についても踏み込むべき。

③注意喚起

○国民生活センターが注意喚起をしようとしたところ、消費者庁に内容を書き換えさせられたことがある。一緒になることで、情報発信の遅れや内容の硬直化が懸念される。

○消費者庁がチェックをしたり、企業の意見を取り入れることで、国民生活センターの商品テスト結果報告書の内容が、消費者にとって不十分な内容

になってしまっているのではないか。

④政策提言

- 国民生活センターの政策提言機能は重要。
- 国民生活センターによる政策提言は、今後も続けるべき。
- 国民生活センターが軽い提言をし、消費者委員会が重い提言をやるといった連携があるのではないか。

⑤情報収集・管理

- 国民生活センターは引続きPIO-NETの管理もすべき。

以 上