

論 点 参 考 資 料

(論点)

Ⅱ. 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. 司令塔機能の発揮**

- 消費者行政は、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターだけでなく、国においても多くの省庁が担っている
- 各省庁に「早急な対応」や「制度改正」を働きかける司令塔機能が十分に発揮されることが重要
- 消費者庁は、措置要求権限を背景にした働きかけ等をしているが、期待された役割を果たしていない
- 消費者委員会は、建議・提言等により、各省へ働きかけているが、消費者・現場からの意見や情報の収集が十分ではない
- 司令塔機能の十分な発揮には、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターそれぞれの権限・機能が有機的に結合し、以下の取組が段階的に展開されることが必要
 - ① 消費者からの苦情相談等を踏まえつつ、各省庁に対して現行制度による措置の実施を働きかける
 - ② 複数省庁の連携した対応が必要な場合は、連携の在り方を調整する
 - ③ 制度改正が必要な場合には、専門的知見を活用しつつ、企画立案し、働きかける
 - ④ 上記①から③の働きかけを行った各省庁に対して今後の取組みを明確にさせ、これを促す

(1) 司令塔機能に「現場」をどのように結びつけるか

・国民生活センターの現場の情報や問題意識を消費者庁、消費者委員会にどうつなげるか

<現状>

(1) 司令塔機能について、消費者行政推進基本計画(平成20年6月閣議決定)では、

- 1) 消費者庁について、「一元的な窓口機能(苦情相談の解決を含む)、執行、企画立案、総合調整、勧告などの機能を有する消費者行政全般についての司令塔として位置付け」られている。
- 2) 消費者庁は、一元的に集約・分析した情報を基に、司令塔として迅速に対応方針を決定することとされている。具体的には、
 - ① 自ら所管する法律により対処可能なものは迅速に対処する。
 - ② 事業を所管する府省庁が事業者に指導監督等を行うことが必要な場合は、所管府省庁に対応を求める。さらに、必要な場合には、所管府省庁への法執行の勧告等を行う。等とされている。(資料4-1(1)①)

(2) 消費者庁、国民生活センターと、消費者被害に対応する地方の現場とのつながりについて

- 1) 消費者庁は、各省庁や地方支分部局、地方自治体と連携して、特定商取引法や景品表示法等の法執行している。(資料4-1(1)②)
- 2) 地方との現場との接点として、消費者庁では地方自治体との「消費者行政ブロック会議」、「グループ・フォーラム」、「都道府県消費者行政担当課長会議」を開催している。(資料4-1(1)③)

また、全国の消費生活相談員からの法令解釈紹介や改善提案等を受け付ける窓口「相談員の窓」を設置している。(資料4-1(1)④)

国民生活センターでは消費者被害との直接の接点として、「平日バックアップ相談」、「土日祝日相談」、特定テーマに関する「110番」を実施している。

また、地方の現場との接点としては、「経由相談」、「苦情相談解決のためのテスト」、相談員等向け「研修」、「消費生活相談専門家の巡回訪問」、「PIO-NETの運営・連絡調整」等を実施しているほか、「全国消費生活センター所長会議」、「消費生活センターブロック会議」、「消費者団体との懇談会」、「消費者フォーラム」を開催している。(資料4-1(1)⑤)

(3) 消費者庁と国民生活センターとのつながりについて

- 1) 消費者庁設置関連法案の国会の審議では、国民生活センターからの要望や情報提供について、関係省庁において十分な対応がなされていない

との指摘があった。(資料4-1 (1) ⑥)

国民生活センターはこれまで消費者庁に18件の要望を実施している。
(資料4-1 (1) ⑦)

- 2) 2011年10月から実施している財産事案の情報提供・政策的対応における試行では、消費者庁と国民生活センターとの間では、
- ① 財産事案情報共有打合せ：端緒情報を共有し、双方の対処方針の認識を共有、毎週開催
 - ② 情報発信チーム：政策的対応が必要な案件に係る具体的な内容を検討、随時開催
 - ③ 消費者政策検討会議：互いの長が出席し、制度改正など政策形成に係る事項等について意見交換、毎月開催
- など、国民生活センターの相談・商品テスト等の現場から生じる問題意識を共有。(資料4-1 (1) ⑧)
- (4) 消費者委員会と国民生活センターとのつながりについて、消費者委員会と国民生活センターの間では、
- ① 必要に応じて、消費者委員会や部会、専門調査会等で国民生活センターから説明聴取、またP I O - N E T情報を活用しているほか、
 - ② 消費者委員会の委員間打合せで、毎月、国民生活センターが公表した資料について説明、意見交換。(資料4-1 (1) ⑨)
- (5) 第5回検討会での消費者委員会、消費者庁、国民生活センターの3機関の説明では、消費者行政の司令塔機能の発揮のためには、3機関が連携し、一体となって力を発揮する必要があるとの認識は共通。(資料4-1 (1) ⑩)

<資料>

- ① 消費者行政推進計画における司令塔のイメージ
- ② 主な所管法律における消費者庁の関与
- ③ 消費者庁の地方自治体との会議
- ④ 「相談員の窓」の設置について
- ⑤ 国民生活センターと現場との接点について
- ⑥ 衆議院消費者問題に関する特別委員会(平成21年3月31日)議事録抜粋
- ⑦ 国民生活センターのこれまでの政策提言、問題提起一覧
- ⑧ 財産事案の情報分析・提供業務に係る施行の実施状況について
- ⑨ 国民生活センターと消費者委員会との意見交換実績
- ⑩ 消費者行政の司令塔機能や3機関の連携について、消費者委員会、消費者庁、国民生活センターの考え

(2) 専門的知見をどのように蓄積し、集約するか

- ・中長期的課題や省庁横断的な課題は、どこで審議すべきか

<現状>

- (1) 消費者庁及び消費者委員会の発足前は、国民生活審議会（庶務：国民生活局）において、消費者行政に係る重要事項について審議が行われてきた。
- (2) 同審議会では、製造物責任法や消費者契約法といった具体的な法制度について審議するとともに、「情報化時代の消費者政策」、「国際化時代の消費者政策」や「サービスに関する消費者保護」といった中長期的課題や省庁横断的な課題について審議することもあった。（資料4-1（2）①）

<資料>

- ① 国民生活審議会における活動

- ・消費者庁の審議会機能をどこが担うべきか
- ・消費者委員会と消費者庁の検討会等との役割分担についてはどうか

<現状>

- (1) 消費者庁及び消費者委員会の発足後、国民生活審議会の機能は消費者委員会に引き継がれる一方、消費者庁でも、その所掌事務に係る数多くの検討会・研究会が開催されている。（資料4-1（2）②、資料4-1（2）③、資料4-1（2）④）
- (2) 消費者庁及び消費者委員会設置法第6条2項2では、消費者行政に関する重要事項に関して、大臣や消費者庁長官からの諮問に応じた調査審議が規定されているが、そのような諮問の実績はこれまでない。（資料4-1（2）②）
- (3) これまで消費者庁から消費者委員会に諮問されたのは、個別法令に基づき、消費者委員会が意見を述べることが求められるものに限られている。（資料4-1（2）④）

<資料>

- ② 消費者庁及び消費者委員会の所掌事務
- ③ 消費者庁にこれまで設置された検討会・研究会等について
- ④ 消費者委員会の体制（第1次、第2次）
- ⑤ 消費者庁からの諮問に対する消費者委員会の答申

(3) 消費者委員会の機能と審議結果の実効性の向上をどのように図るか

- ・事務局体制をどのように強化するか

<現状>

- (1) 事務局実員 23 名（内訳：常勤職員 11 名、非常勤職員等 12 名（政策調査員 11 名、行政実務研修員 1 名）。（平成 24 年 5 月 1 日現在）

- ・審議結果の実効性をどのように担保するか

<現状>

- (1) 消費者委員会としては、建議については、原則発出 6 か月後に講じた措置の報告を求めている。また、提言等についても、消費者基本計画の検証・評価等の場でフォローアップを実施している。（資料 4-1 (3) ①）
- (2) 消費者委員会委員長は毎月定例会見を行っている。

<資料>

- ① 消費者委員会の建議・提言等の概要と主な成果

(4) 消費者政策会議をどのように活用すべきか

- ・消費者政策会議で上記①から④の取組をどのように取り扱うことが適当か

<現状>

(1) 消費者政策会議は、消費者基本法に基づき、内閣府本府に設置された特別の機関。会長は内閣府総理大臣、全閣僚が構成員。(資料4-1(4)①)

所掌事務は、①消費者基本計画の案の作成、②消費者政策の推進に関する基本的事項の企画、③消費者政策の実施の推進、④実施状況の検証・評価・監視。

また、特定事項に関する審議等を機動的に行うため、消費者政策会議関係委員会会議を開催。内閣官房長官が主宰し、内閣府特命担当大臣(消費者)及び関係閣僚が出席。(資料4-1(4)①)

消費者政策会議の下に、事務次官クラスの幹事会、課長クラスの担当課長会議、関係省庁等担当課長会議がある。(資料4-1(4)①)

(2) 実績：

- 1) 消費者基本計画案を作成(平成17年4月、平成22年3月)
- 2) 毎年、消費者基本計画を検証、評価、監視(資料4-1(4)②)
- 3) 消費者政策の実施の推進(個別事案)

① 架空請求問題(資料4-1(4)③)

「架空請求・不当請求に関する消費者トラブルへの対応策について」を決定(平成16年9月)。

その後、警察当局による取締りの強化、関係省庁一体となった広報・啓発、携帯電話や預金口座の不正利用防止に関する立法等によって、苦情相談件数は大きく減少。

② 悪質住宅リフォーム問題(資料4-1(4)④)

消費者政策会議関係委員会会議※において「悪質住宅リフォーム問題への対応」を決定(平成17年9月)。

なお、本件については、既に、国民生活センターが関係省庁(国土交通省、経済産業省)に要望を出していた。(平成14年8月)

※出席委員：内閣官房長官、経済財政政策担当大臣、総務大臣、法務大臣、厚生労働大臣、国土交通大臣、国家公安委員長、金融担当大臣、経済産業副大臣

(3) 消費者からの苦情相談を活用するための仕組みの整備 (資料4-1 (4)
⑤)

1) 消費者基本計画 (平成17年4月) において以下の仕組みを構築。

① 国民生活センターが苦情相談情報に基づき政策提言。

② 政府は、これを踏まえ、消費者政策会議関係委員会会議、消費者政策担当課長会議を開催。消費者トラブルを防止。

③ 消費者政策会議により検証・評価・監視。

2) その後、消費者政策会議で決定した「消費者基本計画の検証、評価、監視について」(平成18年7月) において、国民生活センターの政策提言への関係省庁の対応状況を定期的にとりまとめ公表することを決定。

<資料>

① 消費者政策会議について (消費者政策会議の設置根拠・構成員・会議の仕組み、消費者政策会議関係委員会会議開催要領、消費者政策担当課長会議設置要領・構成員)

② 消費者政策会議の開催状況、同計画検証・評価・監視

③ 架空請求・不当請求に関する消費者トラブルへの対応策について

④ 悪質住宅リフォーム問題への対応

⑤ 消費者基本計画抜粋と「国民生活センターと関係行政機関との連携強化」・消費者基本計画抜粋と消費者政策担当課長会議開催実績・国民生活センターと関係行政機関の連携の仕組み

(5) 内閣府特命担当大臣の総合調整権限をどのように活用すべきか

<現状>

- (1) 特命担当大臣は、行政各部の施策の統一を図るため内閣補助事務を掌理することとされており、この事務の遂行のため関係行政機関の長への勧告権等の権限を有している。(資料4-1 (5) ①)
- (2) 消費者行政については、内閣府設置法上、必ず特命担当大臣を置くこととされている。消費者担当大臣の総合調整権限を支えるために、内閣府に消費者基本政策室が置かれている。
- (3) 消費者庁が設置される過程で、内閣府設置法第4条第1項(内閣補助事務)に、消費者行政に係る事務が追加された。

<資料>

- ① 特命担当大臣の権限について

2. 消費者行政を担う職員の養成・確保

- 消費者目線を持ち、専門知識に裏付けられた職員が消費者行政を担うことが必要
- 消費者行政の推進のためには、幅広い専門性の確保が必要

(1) 庁、委員会事務局に必要な専門性をどう確保するか

<現状>

(1) 専門性を持った多様な人材を確保する方法として、

- 1) 他府省庁や地方自治体等に蓄積された専門性の活用
 - 2) 民間等の専門家の活用
- が考えられる。

(2) 消費者庁では、発足時、12の府省庁から計181名の出向者を受入れた（全体の94%）。

その後、地方公共団体、民間企業からも出向者を受入れている。また、任期付職員の採用を進めるとともに、専門的な業務を行う非常勤職員の採用を拡大してきた。（資料4-2（1）①、資料4-2（1）②、資料4-2（1）③、資料4-2（1）④）

(3) 消費者庁では、職員だけでは幅広い消費者問題に対応する専門性は十分ではなく、外部有識者の知見も活用。

- ① 今国会に提出している消費者安全法改正案における消費者事故等の調査体制では、様々な分野の専門家を登録する有識者バンクを設け、幅広い分野の事故調査を依頼できるようにする予定。（資料4-2（1）⑤）
- ② 消費者庁では、寄せられる生命・身体被害情報の適切な処理及びそれに基づく対応の実施のために、審議官をヘッドに関係職員による「入手情報点検チーム」を設置し、その中で、専門家から定期的に意見聴取することとしている。（資料4-2（1）⑥）
- ③ 国民生活センターでは、長年蓄積してきた消費者問題に関する知見・ノウハウを活用しているほか、専門知識を要する法律、住宅、自動車の各分野について、弁護士、一級建築士、自動車技術専門家の協力を得て相談解決している。

また、商品テストでは、有識者による商品テスト分析・評価委員会を設置し、助言や意見を聴取している。

その他、随時、必要に応じて専門家からヒアリングをしている。（資料4-2（1）⑦）

（4）消費者委員会では、専門的・技術的業務（新開発食品部会関係業務）の外部機関への委託、また消費者契約法の検討においては、学者、法曹実務家の参画といった形で専門性の確保を行っている。

<資料>

- ① 消費者行政の各専門機関の職員数
- ② 消費者庁の常勤職員の構成
- ③ 消費者庁の任期付職員の前職について
- ④ 消費者庁の非常勤職員の構成
- ⑤ 消費者事故等の調査体制（「消費者安全調査委員会（仮称）」）の整備
- ⑥ 消費者庁に寄せられる生命・身体被害情報の適切な処理及びそれに基づく対応の実施
- ⑦ 国民生活センターにおける有識者活用例

(2) 庁、委員会事務局職員の消費者目線をどのように涵養するか

- ・ 専門性を持った他府省庁からの職員に関し、専門性と消費者目線の立場をどのように身に付けるのか両立させるのか

<現状>

(1) 消費者目線を涵養する方法として、

- 1) 消費者問題の現場を体験することや消費者のための制度への理解増進
- 2) 他の「消費者のための組織」に蓄積された知見、経験者の活用が考えられる。

(2) 消費者庁では（資料4-2（2）①）、

- 1) 国民生活センターでの職員研修（既に延べ100名以上が参加）を実施するとともに、新規入庁者に対して消費者政策の基本理念を説明。また、所管法律についての勉強会を開催。
- 2) 国民生活センターから出向者を受入れ。

(3) 消費者委員会事務局では（資料4-2（2）②）、

- 1) 消費者法・消費者行政に関する勉強会
- 2) 関連団体との意見交換会を随時
- 3) 新任職員を対象としたオリエンテーションを実施している。

(4) 政府全体の取組として、本府省審議官級に昇進した職員を対象にした、相談窓口研修が実施されている。（資料4-2（2）③）

<資料>

- ① 消費者庁職員への研修状況
- ② 第2次消費者委員会での事務局の研修状況
- ③ 平成24年度昇任時相談窓口等体験研修の実施について

(3) 国民生活センターの職員の活躍の場をどのように広げるか

<現状>

(1) 国民生活センターの常勤職員は130名弱である。常勤職員のほとんどが大学卒あるいは大学院卒である。女性の割合は約4割。(資料4-2 (3) ①)

また、各種審議会等の委員や大学の非常勤講師を引き受けている職員も多い。(資料4-2 (3) ①)

(2) また、他機関への出向経験者は19名である(うち、現在出向中は7名)。出向先は、消費者庁をはじめ、内閣府国民生活局(当時)、公正取引委員会、日本司法支援センターなどである。(資料4-2 (3) ①)

<資料>

① 国民生活センターの職員について

(4) 庁、委員会事務局、国民生活センターを中心に人材の育成・確保を長期的にどう行うか

<現状>

- (1) 1971年に発足した環境庁では、新規採用を継続的に進め、発足後10年後には、新規採用者の全職員に占める割合は3割を超えた。(資料4-2(4)①)
- (2) 一方、消費者庁は、現状、他府省庁等からの出向者や任期付職員が大半であり、新規採用者等のプロパー職員がおらず、消費者行政を長期的視点で考えていく人材の育成・確保が難しい。
- (3) 消費者庁や消費者委員会事務局における消費者行政を専門にする職員の育成・確保の方法として、新規採用のほか、①国民生活センターの職員の活用、②内閣府その関係省庁の職員の活用が考えられる。

<資料>

- ① 環境庁発足当初の在職者数及び採用数の推移

3. 総合力の充実

○消費者行政は、消費者庁、消費者委員会、国民生活センター、他府省庁の有機的な連携に加え、総合力の発揮のために、民間や地方を含めた幅広い力の結集が必要

- ①消費者による強力な後押しが不可欠であり、消費者団体をはじめ広く消費者問題に関心を持つ関係者の知恵と熱意を結集し、共感しながら推進していくことが必要
- ②消費者行政は、地方消費者行政の現場と密接に結びつく必要

- (1) 消費者団体の役割をどのように認識し、消費者からの視点や知見を行政にどのように反映させる仕組みを作っていくか
- (2) 消費者団体をはじめ、民間活動の発展を支援できる体制をどのようにつくっていくか

<現状>

- (1) 消費者庁においては、幅広いテーマについて定期的に消費者団体との意見交換を行うとともに、個別のテーマでも随時消費者団体の意見を伺っている。
また、地方消費者グループ・フォーラムを全国8箇所で開催し、地方の消費者団体とも情報交換や意見交換を行っている。(資料4-3(1)(2)①)
- (2) 消費者庁では、消費者団体で電子メールを通じて柔軟かつ機動的に情報・意見交換が可能となるよう、本年3月から「消費者団体と消費者庁の情報・意見交換システム」の本格運用を行っており、現時点で200団体を超える登録がある。(資料4-3(1)(2)②)
- (3) 平成24年度予算では、地方消費者行政活性化基金を5億円上積みし、地域の多様な民間団体の活動支援に使えることとした。(資料4-3(1)(2)③)
- (4) 消費者委員会では、
 - ・定期的に(年2回程度)、主要消費者団体との意見交換を公開の場で実施しているほか、寄せられた要望書等については全委員に回付している。

(資料4-3 (1) (2) ④)

- ・ 地元の消費者団体との共催で地方消費者委員会を開催し、現場からの情報入手を行っている(平成24年1月 仙台市、3月愛媛県松山市、6月千葉市、7月名古屋市)。(資料4-3 (1) (2) ④)

(5) 国民生活センターでは、1994年から毎年、当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について学習および報告、意見交換を行う「全国消費者フォーラム」を開催している。また、毎年、消費者団体と意見交換を行う懇談会を開催している。(資料4-3 (1) (2) ⑤)

(6) 「消費者の保護」を活動分野とするNPO法人は現在、約2600団体ある。平成23年6月より、認定NPO法人(寄附金控除の対象)の認定基準が緩和され、

- ・ P S T (パブリック・リポート・テスト)要件として、「年3000円以上の寄附者年平均100人以上」という基準を選択できるようになった。
- ・ 認定NPO法人以外のNPO法人への寄附金であっても、自治体が個別に条例で寄附金税額控除の対象として指定できるようになった。

これにより認定NPO法人が増え、市民からの寄附の促進や、地域固有の事情を反映したNPO法人の支援が期待される。(資料4-3 (1) (2) ⑥)

<資料>

- ① 消費者庁における消費者団体とかかわり
(消費者庁と消費者団体との会合(実績)、平成23年度「地方消費者グループフォーラム」開催実績)
- ② 消費者団体と消費者庁の情報・意見交換システム
- ③ 「地方消費者行政活性化基金」の上積み
- ④ 消費者委員会における消費者団体とかかわり
(消費者委員会委員と消費者団体等との意見交換会、消費者委員会による地方との意見交換)
- ⑤ 国民生活センターにおける消費者団体とかかわり
(消費者団体との懇談会、全国消費者フォーラムの開催実績)
- ⑥ 寄附税制等の改正

(3) 地方との連携をどのように進めるか

・地方との連携による法執行力の充実をどう図るか

<現状>

- (1) 消費者安全法第23条2項に基づき、事業者に報告を求め、立ち入り調査する権限の地方自治体への委任を、39団体に対し行っている。しかしながら、これまで実際に地方自治体で権限が活用された例はない。(資料4-3(3)①-1)
- (2) 今国会に提出している消費者安全法改正案においては、重大な財産被害を生じさせる事態にも行政権限を拡充するものである。(資料4-3(3)①-2)

<資料>

① 消費者安全法について

(消費者安全法23条第2項に基づく権限委任について、消費者安全法の一部を改正する法律案(概要))

・海外との越境消費者トラブルの相談にどのように対応していくか

<現状>

- (1) インターネット取引の普及等に伴い、近年、海外との越境消費者トラブルへの対応が重要な課題となっているが、海外の事業者が関係することなどにより、地方消費生活センターでの対応は困難となっている。(資料4-3(3)②)
- (2) 消費者庁では、平成23年11月に、「越境取引に関する消費者相談の国際連携のあり方に関する実証調査」の一環として、海外ショッピングでのトラブルの相談を受け付ける「消費者庁越境消費者センター」を開設した。24年度末までに700件を超える、多くの相談が寄せられた。(資料4-3(3)③)

<資料>

② 越境トラブルについて

③ 越境取引に関する消費者相談窓口の開設について