

国民生活センターにおける注意喚起・要望

1. 注意喚起・要望の概要

(1) 注意喚起・要望

業務名	業務内容	提供・提出先	方法
注意喚起	注意喚起資料（相談事例の紹介、問題点の指摘、消費者へのアドバイスなど）を作成し、公表	・消費者 ・消費生活相談員	・ホームページに掲載 ・マスコミ向けの記者説明会を開催
要望	相談処理や商品テスト等を通じて得られた問題点について、改善等の意見を提出	・関係行政機関 ・業界（事業者団体及び事業者等）	・公文書を送付

※注意喚起資料は、関係行政機関、業界（事業者団体及び事業者等）に提供することもある

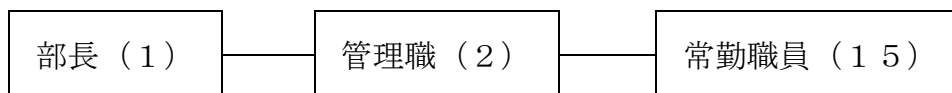
※通常、要望を実施する場合は、注意喚起資料に要望先・要望内容を記載

(2) 実施体制

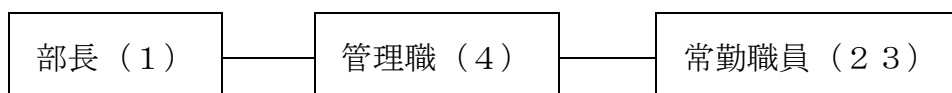
・担当

内容		担当
財産事案 ※生命身体事案以外の、新手・悪質・多発トラブルを公表		相談情報部
生命身体事案	商品テスト事案 ※商品テストの実施結果を公表	商品テスト部
	危害・危険事案 ※生命身体に危害を受けた情報や、そのおそれがある情報を、商品テストを実施せずに公表	

・相談情報部の体制（2012年4月1日現在）



・商品テスト部の体制（2012年4月1日現在）



(3) 専決権者

業務名	専決権者
注意喚起	理事長
要望	理事長

2. 注意喚起・要望の特徴

(1) 注意喚起

<注意喚起の手続き>

- ・常勤職員が、相談処理や商品テスト、PIO-NET 情報の分析等を通じて得られた問題点に基づき、注意喚起資料を作成
- ・部長会、役員会における審議の後、理事長の決裁により実施

<注意喚起資料の内容>

- ・注意喚起資料では、主に以下の内容を記載
 - －相談事例（具体的な手口）の紹介
 - －PIO-NET 情報のデータ分析（相談件数の推移、契約者の属性など）
 - －問題点の指摘
 - －消費者へのアドバイス
- ・問題点の指摘には、主に以下の内容を記載
 - －事業者の問題性（勧誘方法、説明内容、契約内容など）
 - －商品の問題性（品質、機能・性能、表示内容など）
 - －法律所管省庁の解釈の紹介、法律の問題性（すき間、不十分など）

<事業者名公表>

- ・財産事案では、個別事業者名を特定した注意喚起（事業者名公表）は、平成 20 年度以降、10 件実施
- ・商品テスト事案では、原則、テスト対象となった製品名及び製造者・販売者等を公表している
- ・危害・危険事案では、特定の製品に関する危害については、製品名及び製造者・販売者等を公表している
- ・事業者名公表を行う場合、「情報提供規程」に基づき、
 - －財産事案については「情報提供委員会」に諮る
 - －商品テスト事案、危害・危険事案については「商品テスト分析・評価委

員会」に諮る

－当該事業者に弁明の機会を設ける

といった所定の手続を踏むため、通常の注意喚起よりも作業期間が長期化する（ただし、人の生命、健康、生活又は財産を保護するため速やかに公表する必要がある場合はこの限りでない）

※「国民生活センターのあり方について（意見）」（平成20年4月3日、国民生活審議会）において、事業者名公表を積極的に行うよう求められている（平成20年4月）

- ・事業者名公表は、消費者に対する注意喚起のために行われるものであり、事業者に対するサンクションが目的ではない

<公表方法>

- ・記者説明会を開催し、マスコミを通じて消費者に情報提供
 - ※月に1度の定例会のほか、臨時の説明会を実施（実質、月2回開催）
 - ※記者クラブは存在せず、事前登録のあった記者に説明会案内状を送付
- ・とくに緊急性を要する場合や、軽微の資料は、記者説明会によらず、
 - －FAX公表（マスコミに資料をFAXで送信）
 - －HP公表（資料をHPに掲載するのみ）をすることもある
- ・注意喚起資料はホームページに掲載し、消費者に情報提供

（2）要望

<要望の内容>

- ・要望の内容は、以下のとおり
 - ①業界（事業者団体及び事業者等）に対して、必要な対応（対応改善、会員事業者への周知など）を求める
 - ②行政機関に対して、事業者への措置（行政処分など）を求める
 - ③行政機関に対して、必要な施策（制度改正、制度創設など）を求める
- ・ただし、要望には法的な担保はない

<要望方法>

- ・注意喚起資料に要望先と要望内容を記載するとともに、要望先に対して、文書（具体的な要望内容を記載）を提出
- ・注意喚起を伴わず、要望を単独で実施することもある
- ・要望を伴わない注意喚起も多い（2011年度 注意喚起73件のうち、行政機関への要望は7件、業界への要望は12件）
- ・要望は、理事長の決裁により実施

※独立行政法人国民生活センター法 42 条 2 項では、「国民生活の安定及び向上を図るために必要と認める場合には」「関係行政機関に対し、意見を付して」情報分析結果を通知するものとするとしているが、この規定に基づき要望等を実施したことはこれまでない

<財産事案における要望（現在「試行」中）>

- ・「試行」においては、国民生活センターは必要に応じて、政策的対応に関する意見書を消費者庁に提出
 - ※政策的対応：他省庁への働きかけ、消費者安全法等に基づく注意喚起、業界への具体的な取組要請等
- ・政策的対応が必要な案件については、情報発信チームを設置し、具体的な内容を検討
 - ※情報発信チーム：消費者庁・国民生活センター双方の職員から構成
- ・必要な政策的対応は、消費者庁が実施

<生命身体事案における要望>

- ・行政機関に関する事案は、消費者庁に要望し、消費者庁がその後の対応を検討（要望先は消費者庁）
- ・業界（事業者団体及び事業者等）に対しては、国民生活センターが直接、要望を実施

（3）行政機関・業界との調整

<行政機関との調整>

- ・消費者庁には、事前に注意喚起資料案を送付
- ・必要に応じて、消費者庁は関係省庁（法律所管省庁）に意見を照会
- ・消費者庁は参考として国民生活センターに意見を述べる
- ・これまで（消費者庁設立前も）、注意喚起資料における問題点等に関する記述の変更・削除、要望内容の変更・削除、公表の延期などを消費者庁・関係省庁から求められることがある
- ・要望への関係省庁の対応は任意

<業界（事業者団体及び事業者等）>

- ・要望への業界の対応は任意

(参考1) 国民生活センターによる行政機関への要望について (経緯)

時 期	生命身体事案	財産事案
消費者庁設立前 (～2009年8月)	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関、業界（事業者団体及び事業者等）に対して直接、要望 【事例1】	
消費者庁設立後 (2009年9月～)	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関に関する事案は、消費者庁に要望し、消費者庁がその後の対応を検討（要望先は消費者庁） 業界（事業者団体及び事業者等）に対しては直接、要望 【事例2】	
「試行」開始後 (財産事案) (2011年10月5日～)	<ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターは政策的対応に関する意見書を消費者庁に提出 政策的対応が必要な案件については、情報発信チームを設置し、具体的な内容を検討 必要な政策的対応は、消費者庁が実施 【事例3】	

要望の具体例

	注意喚起資料名	要望先	要望内容
【事例1】	家庭用オゾン発生器の安全性 (2009年8月27日公表)	(行政機関) <ul style="list-style-type: none"> 経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課 厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課 	<ul style="list-style-type: none"> 当該商品の安全性と有効性に関する基準作り 薬事法に抵触するおそれのある表示、広告の改善
		(業界) <ul style="list-style-type: none"> 特定非営利活動法人 日本オゾン協会 社団法人 日本通信販売協会 	<ul style="list-style-type: none"> 安全な商品開発 表示、広告の改善
【事例2】	ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘 (2010年11月25日公表)	(行政機関) <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁 政策調整課 【情報提供先】 <ul style="list-style-type: none"> 国土交通省 総合政策局 不動産課 消費者庁 取引・物価対策課 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官 	<ul style="list-style-type: none"> 「情報提供先」の行政機関における行政処分、指導等の強化 「情報提供先」の行政機関における法令及び省令の改正
		(業界) <ul style="list-style-type: none"> 財団法人 不動産適正取引推進機構 社団法人 不動産協会 社団法人 全日本不動産協会 社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会 社団法人 不動産流通経営協会 	<ul style="list-style-type: none"> 法令順守等
【事例3】	「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！ (2011年10月27日公表)	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁に「意見書」を提出 	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関による犯罪疑義のある取引に対する厳格・早期対処 両替を売買とするなど特商法の適用対象化

(参考2)

国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ(平成23年8月26日) (抜粋)

2. 見直しの視点

(5) (独) 国民生活センターによる情報提供の柔軟性・機動性の確保

- ・現在、消費者庁においても、法執行(行政処分等)と注意喚起等の部署を分けて業務を実施している。これを徹底させ、(独) 国民生活センターが持っている柔軟性・機動性が損なわれないようにすることが不可欠。

3. 今後の方向性

(2) (独) 国民生活センターが持つ柔軟性・機動性を活かす組織運用

- ①財産事案の情報分析・提供については、手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスを内容とする注意喚起は(施) 国民生活センターが迅速に公表(詳細は図1参照)。
- ・具体的には、支援相談や相談解決テストを通じて得られた情報、P I O - N E T 情報、消費者安全法に基づく通知情報(財産事案)は(施) 国民生活センターに集約。
 - ・財産事案を中心に、相談現場の生の情報を活かした効果的な注意喚起を行うため、消費者に迅速に公表すべき案件については、(施) 国民生活センターが分析の上、手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスを内容とする注意喚起を迅速に行う(決裁手続きは(施) 国民生活センターで完結。クレジットは「消費者庁国民生活センター(仮称)」。
 - ・他省庁への働きかけ、調査権限の行使、消費者安全法の執行など政策的な対応を要する案件については、「情報発信チーム(仮称)」(内部部局と(施) 国民生活センターが連携を図るための仕組みとして設置) を通じて共同で作業を行い、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等の対応を行う。

(3) (独) 国民生活センターが持つ現場の情報を政策に直結する組織運用等

- ・注意喚起・情報発信について、(施) 国民生活センターと関係課で相互に連携を図るために、内部部局の財産事案担当課と(施) 国民生活センターから構成される「情報発信チーム(仮称)」を必要に応じて随時開催。支援相談を担う(施) 国民生活センターの職員は、消費者庁の注意喚起・情報発信のすべての過程に関与。
- ・(施) 国民生活センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、消費者庁長官主催の「消費者政策レビュー会議(仮称)」を原則として月1～2回開催。
- ・具体的には、(施) 国民生活センターによる支援相談、商品テスト、情報提供等の

実務から生じた消費者庁内での政策の企画立案、法執行の在り方の検討、さらに、他省庁への要望・政策提言は「消費者政策レビュー会議（仮称）」で提案し、対応策をまとめる。

- これらの組織の設置根拠と運用ルールを消費者庁の規程で公式に定める。
- また、国は「消費者事故等の情報」のみならず、苦情相談情報を起因とした消費者トラブルに関する情報も含め広く情報を集約・分析し、注意喚起や制度改正など消費者政策の企画・立案・推進に活用していくことを法令で規定。その情報収集ツールとしてP I O－N E Tを法令で規定。これにより、相談現場の情報を情報提供や政策形成に反映する流れを法的にも担保。

注：その後行われている試行では、「消費者政策レビュー会議（仮称）」は「消費者政策検討会議」との名称になった。

※下線は、事務局において追記

(参考3) 「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」 中間取り
まとめ (平成 24 年 5 月 17 日) (抜粋)

2. 見直しにおいて踏まえるべき視点

(2) 各機能においては、柔軟性・機動性を確保しつつ、地方消費者行政の現場と密接に結びつきながら、消費者目線に立った対応を行うことが重要。このため、現在の独立行政法人制度のもとで国民生活センターが持ってきた業務運営の独立性にも配慮すること。

4. 試行

試行の実施状況については、その報告を踏まえると、①情報分析・提供業務、②消費者政策検討会議の開催、③人事交流・研修の各分野において、概ね一定の成果を挙げているものと評価できる。

ただし、今回検証の対象とした期間は、約二ヶ月間という短いものであり、試行の実施状況・成果については、今後引き続き検証・評価する必要がある。

※下線は、事務局において追記

(参考4)

【独立行政法人国民生活センター法】

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

- 一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- 二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- 三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。
- 四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。
- 五 国民生活に関する情報を収集すること。
- 六 重要消費者紛争の解決を図ること。
- 七 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。

第四十二条 センターは、消費者紛争の発生を防止するため、消費生活に関する情報を有する地方公共団体その他の者に対し、当該情報の提供を依頼することができる。

- 2 センターは、前項の規定により提供を受けた情報その他収集した消費生活に関する情報を整理し、及び分析し、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認める場合には、その結果を公表し、又は関係行政機関に対し、意見を付して当該結果を通知するものとする。

【国民生活センターのあり方について（意見）】（平成20年4月3日国民生活審議会）

（6）事業者に対する監視機能の強化

集約された情報を分析した結果を活用して、国民生活センターの市場の監視機能を強化し、事業者による違法行為の抑止等につなげていく必要がある。

このため、国民生活センターは適切なルールに基づき、悪質な事業者や製品事故に関する事業者名を積極的に公表していくべきである。

また、後述するように、消費者からの苦情相談情報を、国民生活センターが関係機関と密接に連携し、具体的な法執行等の行政機関の政策に的確に反映される仕組みを構築していくことが、違法行為の抑止力につながる。

※下線は、事務局において追記