

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 11 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11回 議事次第

1. 日時 平成24年6月29日(金) 17:30～20:05

2. 場所 消費者委員会大会議室

3. 出席者

松原内閣府特命担当大臣

(委員)

大森座長、山本座長代理、足立委員、阿南委員、片山委員、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

(有識者)

生水 裕美氏(野洲市市民生活相談室主査)

矢吹 香月氏(岡山県消費生活センター消費生活相談員)

原 まさ代氏(佐賀県消費生活センター消費生活相談員)

吉村 幸子氏(東京都生活文化局消費生活部企画調整課長)

松下 裕子氏(東京都生活文化局消費生活部取引指導課長)

(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、浅田参事官、服部参事官

4. 議事

(1) 開 会

(2) 議 事

消費者行政の体制の現状について

- ・有識者ヒアリング 生水 裕美(野洲市市民生活相談室主査)
- ・有識者ヒアリング 矢吹 香月(岡山県消費生活センター消費生活相談員)
- ・有識者ヒアリング 原 まさ代(佐賀県消費生活センター消費生活相談員)
- ・有識者ヒアリング 吉村 幸子(東京都生活文化局消費生活部企画調整課長)
- 松下 裕子(東京都生活文化局消費生活部取引指導課長)

その他

(3) 閉 会

○大森座長 それでは、定刻でございますので、本日は第 11 回の検討会でございます。

本日は代理がちよっと遅れていますが、おいでになりますので始めさせていただきます。

皆さん方のお手元に議事次第がございまして、今日 5 人の方においでいただいています。お忙しい中おいでいただきまして、ありがとうございます。よろしく願いいたします。

前回お諮り申し上げましたように、地方の消費者行政を担っておられて現場に詳しい方から、私どもの検討課題に関連しましてヒアリングをいたしながら、消費者行政の充実につなげる議論を進めたいという趣旨で本日お招き申し上げました。

まず、事務局から今日配付している資料について確認していただきます。

○服部参事官 それでは、まず簡単に資料を御紹介させていただきます。

資料 1 は前回も配付させていただきました、「現状の消費者行政の体制」を図にしたものでございます。

それから資料 2 でございますが、「論点整理」です。

続きまして資料 3 でございますが、ヒアリング用ということで、有識者の方々から御提出、御提供いただいた資料でございます。

それから、資料の 4～8 でございますが、これらは前回の検討会で説明を私どもの方に求められていた資料でございます。

それから資料 9 でございますが、足立委員から御提出のあった配付資料でございます。

議事次第に資料の一覧がございまして、もし資料に配付漏れ等がございましたら適時お申出いただければと思います。以上でございます。

○大森座長 よろしいでしょうか。

それでは、こういうふうにさせていただければと思います。今までもヒアリングのときは大変御無礼なんですけれども、15 分以内でお願いするということになっていきますので、今日も何かサインが出ますか。そちらの方でやってくださいますか。

御出席の皆さん方のお手元にございます議事次第の順番に即しまして、15 分以内で御説明を受けまして、その後、一括して委員の方々の質問なり、意見交換をさせていただくというふうにさせていただければと思います。

それでは、最初に野洲市の生水さんからお願い申し上げます。

○生水氏 滋賀県野洲市市民生活相談室の生水裕美です。本日は、お招きいただきましてありがとうございます。

野洲市は、滋賀県の湖南に位置する人口 5 万人の市です。相談事業については、市民生活相談室において法律相談、行政相談、住民相談、税務相談、そして消費生活相談の相談業務を集約しています。本日は、現場をあくまで立場から意見を述べさせていただきます。市民生活相談室の体制や予算、相談件数につきましては資料の方をご覧くださいませよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成 21 年 1 月、私は社債の購入契約で、当時アフリカントラストという会社の相談を受けました。業者を呼び出して交渉あつせんし、全額返金という解決になりましたが、販売方法に非常に問

題があると考えまして、また PIO-NET には数件しか情報がありませんでしたが、被害拡大する前に大使館、国民生活センター、金融庁、警察に情報提供をしました。

しかし、警察は事件化は難しいと言い、どこも動かないため、全国でどんどん相談件数が増え続け、被害が拡大しました。

7月に国民生活センターが手口を公表しますが、被害はなお増え続けまして、そして翌年 22 年 3月にやっと社名公表がされました。それでも被害が増え続け、22 年 10月に今度は消費者庁が再度社名公表を行いました。もう既に 39 億円を超える被害金額となっていました。翌年、23 年 9月には金融庁が金融商品取引法違反に基づき課徴金納付命令を出しましたが、業者は既に連絡不能で、そして今もまだ被害回復をうたう二次被害の勧誘が続いています。

私がこの業者の相談を受けてから 3 年半経ちますが、まだ被害は続いているんです。相談を受けて、これは怪しい、被害拡大しないように何とかしてほしいという願いもかなわず、どんどん目の前で相談者が増え続けていくという現場のつらさ、空しさ、これをわかっていただきたいんです。

消費者庁ができれば、こうした拡大する財産被害については消費者安全法でしっかりと対処してくれると信じていたのに、何も変わりませんでした。消費者庁に拡大する財産被害だということで、情報提供の連絡をしても所管外だと言われて取り合ってもらえません。

それでもあきらめず、こうした金融商品の被害者の相談を受け、PIO にせつせと入力し、金融庁や警察に情報提供し、業者に毎日、毎日電話をかけ続け、法律に反しているんだ、お金を返してくれと必死で交渉する中、平成 22 年 5 月、消費者庁は金融商品取引業者でない者が株や社債を販売するのは特定商取引法の適用はないという見解を発表し、国民生活センターからは 10 月に同じく特定商取引法の適用はなくクーリングオフはできないと考えられているという解釈が明記された、金融商品に関する相談処理マニュアルが市役所に送られてきました。

この事例だけではなくて、国民生活センターは消費者庁の言うとおりになっていて、既に消費者庁ができたときから国民生活センターのよさはなくなっていたのではないかと思います。

未公開株や社債販売の詐欺被害が全国的に拡大していた中、現場はできない理由を教えてほしいわけではないんです。どうしたら救済できるのか。これを頑張って、頑張って考えて教えてほしいのに、国民生活センターの研修に行ってもできない理由ばかり教えてくれるので、がっかりして肩を落として帰ってくる相談員も多かったのです。被害防止のために、警察や金融庁が機能的に動くように司令塔になってほしかったんです。法律や制度が合わないんだったら、すぐにつくってほしいんです。

私は、消費者庁と地方の現場の隔たりには、消費者庁がどうすれば被害者が救済されるのかという現場との共感が持てないことが一番の原因だと思っています。

消費者庁については、お願いがあります。せっかく 30 の法律を集めたのですから、法律改正が必要だったら即時に取り組んでいただきたいこと。2 つ目は、各省庁を巻き込んで働きかけだけでは動いてくれないんだったら、措置要求をしっかりと出して動かしていただきたいということです。

そして、消費者委員会につきましては当時、社債や未公開株の販売勧誘については、消費者庁と

同じく特定商取引法の適用はなく、新たな法律が必要などの検討がされたぐらいで、刻一刻、被害情報、相談が増え続けているこの現状において、何をのん気なことを言っているのかなと悲しくなりました。

消費者委員会こそ、こうした詐欺的被害については消費者庁、金融庁、警察などがしっかり動くように指示をするなどの権限を発揮して被害救済、拡大防止、この目的を一番に考えてもらえるように、スピード感のある具体的な建議を望みます。

次に、2つ目です。消費者庁等の体制の在り方について申し上げます。消費者庁のミッションとして、各省庁に働きかける司令塔機能の発揮が挙げられています。現場で相談を受けていると、さまざまな行政部門の不十分が見えてきます。そういう課題について、霞ヶ関の本省にこちらの現場から頼んでもなかなか取り合ってもらえないので、消費者庁に持ち込んで各省庁に働きかけてもらえるものだと私は思っていました。

ところが、現実はそのようではなかったんです。それならば、措置要求を迅速にするべきなんですが、論点整理の中には措置要求の言葉がありませんので、これを是非とも挙げていただきたく思います。

次に、司令塔機能を現場にどのように結び付けるかについてです。この論点整理には、既に国民生活センターにPIO-NET情報が集まっているということの話から始まっていますが、この情報は現場が聞き取って要約して入力している、この視点がありません。

現場とは、地方の相談窓口です。PIO-NET情報を集めた地方、現場からの情報が国にとって一番重要です。地方相談現場は最先端のセンサー機能として重要な役割があることを、国はしっかり認識していただきたいんです。地方の現場で個々の問題を拾い上げることができなければ、国に消費者庁をつくったとしても存在意義がないんです。だからこそ、消費者庁がその機能を最大に発揮させるためには、地方現場とばらばらに動くのではなくて、一体となって動くことで初めて国全体に効果が発揮できるものだと思います。

論点検討では、情報収集についての議論がありますが、国は地方・現場と一体であることで存在意義があることを認識していただき、貴重な情報源であるPIO-NET情報を地方から提供を受けているということを再確認していただいて、全面的予算措置をしていただきたく思います。予算措置することを抜きにして現場とどう結び付けるかという議論は、現場をないがしろにしていると考えます。

3つ目、国民生活センターの機能を充実すべき機能、市への支援の要望について申し上げます。

野洲市が活用させていただいて非常に助かったのが、商品テストです。この4年間に依頼したのが、外車の走行中のエンジントラブル、これにつきましては国民生活センターの職員さんが滋賀県まで来てくださいました。2つ目は携帯音楽プレイヤーの不具合、3つ目は歯が折れた食べるラー油、4つ目は生理用ナプキンの異物混入、この4つをしていただきました。どれもほかでテストしてもらえる機関がなく、国民生活センターの専門的な商品テストのお陰で相談業務を大変スムーズに行うことができました。手間暇がかかるテストにもかかわらず、ありがたく感謝しています。

商品テストは地元では実地ができず、野洲市のような小さい市役所の窓口にとっては必要なもので、今のような商品テストを依頼してから2か月待ちという状況を改善し、より柔軟に対応してもらえ

るように商品テストの拠点、人員、予算、これを増やすなどして充実・強化していただきたいです。

2つ目、研修については非常に重要な事業だと考えています。ただ、ここ最近ずっと大量の人数を一気に収容しての研修方法とか、詰め込み型の聞きっ放し講座というのではマインドやノウハウが身に着かず、実践に活かされません。

それに、今の研修では自分の受けたい講座を申し込むので、苦手な科目は受けない傾向にあります。好きな講座だけ参加する。人気のある講座ばかり開催するのであれば、バランスの取れた知識や技術が身につきません。そこで、契約に偏ってしまって、安全、表示、これは苦手なままになってしまいます。苦手な科目であっても、ある程度強制的に研修を受けさせることも必要だと思います。こうした工夫をしていただければと思います。

また、市役所が各課連携して支援することが必要とされているので、消費者センター以外の部署の職員さんにもいろいろと参加できるように工夫していただければと思います。また、研修の施設や人員が足りないのであれば、市町村向けの研修機関である市町村アカデミーといった総務省系の研修機関や、または大学と共同して研修を行うなど、縦割りの壁を越えて活用されればいいと思います。

それから、研修から職場に戻ったときに、せっかく熱い思いで帰ってきてもすぐに冷え込んでしまうので、その学んだマインドを持ち続けて業務に生かせるような、そうしたフォローアップ体制が必要だと思います。

3つ目は相談支援の機能強化ですが、これも重要です。例えば、犯罪的な相談が入ったときに、消費者庁に警察庁の現役職員がいて、消費者センターからの通報窓口の一元化になっていただきたいと思います。金融商品の詐欺だけでなく、PIO-NET 情報を入力するときには金融商品の詐欺しか口座番号は入れません。これに、出会い系サイトやヤミ金などで判明した口座番号も入力して情報収集し、金融機関に通報されて口座凍結に至るといった仕組みもほしいです。

PIO に業者名を入れるだけで、どこの警察の窓口が被害届けを受理しているか、有効な連絡先、行政処分、破産情報、ADR、商品テスト、こういったことが一発で表示されれば助かります。

最後に、私が国民生活センターに望むのは、被害が発生すれば権限を持ってすぐに国の機関を調整し、解決のために業者を呼び出して指導してくれる、必要な調査情報をきちんとフィードバックしてくれる、どんな相談に対しても、ワンストップでたらい回しにしない、そんな強くて頼れる国民生活センターです。今の国民生活センターは、残念ながら強くて頼れる存在とは言えないです。

現場から見ると充実してほしいのは、商品テスト、研修、相談の3つです。その他の機能についても特性を一つひとつ踏まえ、国民生活センターがどのような役割を担うべきか、目的をしっかりと定めて、その上でより機能が効果的に、かつ強力に発揮できる組織形態や移管先を検討いただければと思います。以上です。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。

それでは、引き続きまして矢吹さんお願いします。

○矢吹氏 岡山県の矢吹と申します。よろしくお願いたします。

レジュメを作成しております。資料3-2というレジュメに沿ってお話をさせていただきたいと

思います。

国民生活センターが国に移管されることで、これまでどおり相談ができなくなるのではないかという懸念が示されていますけれども、この懸念について相談の現場からどのように考えるかということですが、私はこの点についてはまず2つ挙げさせていただきたいと思います。

まずは、国民生活センターは「相談員の為の相談窓口としての機能」があります。地方の相談員は、相談を受けハードな案件を処理するに当たって、国民生活センターに相談窓口があり、いつでも相談することができるというのは大きな心のよりどころになっております。

現代社会は、契約関係が複雑になっております。その複雑な契約関係のハードな事案の処理に当たるときには、強いストレスを相談員は皆、感じております。しかし、いつでも国民生活センターの高度な知見を備えた相談員に相談をすることができるということ。そして、センターで集約している同種案件の情報の提供を受けて、処理する際の参考にできるということがとても大きな安心になっております。消費生活相談員が国民生活センターに相談できるということは消費者トラブルの解決に大きく寄与しているわけです。

先ほども生水さんがおっしゃられておりましたが、国民生活センターで実施する商品テストもすぐ私たちの支えになっております。そして、レベルアップ研修・経由相談、こういったものは地方の現場で働く相談員にとって必要不可欠な機能です。こうした国民生活センターの知見の蓄積は、今まで国民生活センターが直接相談窓口として機能していて、その直接消費者の方から聞いた現場の感覚というものが蓄積されているからこそだと私は思っております。ですので、やはり直接消費者の方から相談を聞くという窓口も是非置いてほしいと思っております。

2つ目は、「国民生活センターのADRが果たす役割」です。首都圏の大規模自治体に設置されている紛争解決委員会に比べますと、地方の小規模自治体に設置されている紛争解決委員会は人員体制の面で大きな格差が存在しています。ADRを実施するためには、関係者の日程調整はもとより、資料・論点の整理、各種調査の実施、受託勧告案の作成等、事務を担当するしっかりとした事務局機能が整備されなければなりません。

小規模自治体では、事務局を担う人材の確保・育成が事実上困難で、制度は設けていても形骸化されています。このため、地方で発生した消費者紛争にもADRを利用するとすると、やはり国民生活センターのADRというのは極めて有用な存在であります。地方でのあっせんの延長には、国民生活センターのADRがあると思っています。

個別事案を解決することが、一般の事案の解決につながっていると思います。これは、国民生活センターのADRの事案の公表ということが大きく寄与しており、それによって私たち地方の相談員の支援にもなっていると思っております。

実際問題、地方ではセンターでうまく解決できなかったものは裁判というような手続しか残されていません。そのときに、少額な事案を裁判にすることはやはりできない。そういったときに、ADR機能というのはとても大事ではないかと思っています。つまり、地方で少額な案件で泣き寝入りをしている、あるいはお金がなくて裁判もできないといったような人たちを支援するのが国の役割ではないかと思っています。

また、国民生活センターのADRには調査する権限が内在化されております。国民生活センターのADR手続の中でも、やはり事業者はなかなか情報を出してきません。そういったときに、国民生活センターの調査権限を使うことで情報を得ることができます。国民生活センターのADR機能が消費者庁に移行されることになると、法執行部署があっせんを行うということになり、あっせん案が有権解釈とか行政指導として受け取られるので、柔軟な解決ができなくなってしまいます。

国民生活センターの消費者の後見的役割を担うADRというものができなくなってしまうおそれがあるので、やはり現在のADRの運用が行えるような機関としての移行が必要ではないかと思っております。そのためには、政府からの一定の独立性を保つこと、そして国が責任を持って運営費を措置すること、こういったことが必要ではないかと思っております。

2つ目です。私たちは現場の熱意によって支えられているわけですが、環境を整備するために国として取り組んでいただきたいことですが、一つひとつの相談は点です。その点を線にして、そして線を面へとつないでいくためには実効性の高い連携ということが必要になると思います。

商品やサービスを購入したり契約したりして、不満や被害を経験した消費者のうち、公的機関に申し出ている人は5～6%とされています。相談される一つひとつの声を、自由で公正な社会の形成につなげていく必要があります。そのためには、多くの機関との連携が重要です。

岡山県では、被害者を確実に警察や弁護士に橋渡しできる体制を今、構築しております。機動的に摘発や法的対応ができるように取り組んでおります。また、今後は裁判所との連携というものも必要になると考えております。そういった中で、岡山民事調停協会との交流研修とか、そういったものを継続的にしております。

こういう一つの県の取組みなのですが、こうした取組みというものが国全体の取組みになることが望ましいと考えておりますし、こういった環境の整備を担うのが消費者庁の大きな役割ではないかと思っております。

また、2つ目は「消費生活相談業務に関する指針の提示」です。地方の相談現場は、事務職員の異動のサイクルが1年から3年程度で短く、特に上司の異動によって従来の処理方針が変更されたり、または知見が継承されない場合があります。そこで、消費生活相談業務に関する一定の指針を国レベルで提示していただきたい。従来の相談処理方針や、相談員の待遇等が頻繁に変更されるようなことがないような措置を講じていただきたいと思っております。

3つ目です。「県と市町村の役割分担の明確化と地方の相談体制の充実に向けた継続的な支援」をお願いしたいと思っております。市町村は、住民に身近な相談窓口として「寄り添う」「掘り起こす」「センサー機能を地域に細かく張り巡らせる」、そういった役割が期待されています。また、きめ細かい情報伝達力、ワンストップでの機動的かつ総合的な対応力など、都道府県にはない優れた特性を備えています。

一方、都道府県は地域から複雑化・高度化する相談に応じるという課題を基礎自治体としての確にバックアップするという重要な役割を担うということが期待されています。しかし、こうした県と市町村の役割分担ができていない自治体というのは、まだ数少ないと思われています。

消費者安全法というものが施行されて、消費生活センターの法的位置付けが明確にされました。

役割分担について今、移行段階にあります。そういった移行段階で、超高齢社会における基礎自治体の相談窓口の重要性の高まりを踏まえた、今後の消費生活相談体制のあるべき姿に関する国の一定方向付けが必要ではないかと思っております。

また、地方消費者行政活性化基金によって充実・強化が図られた、地方の消費生活相談体制を後退させることがないように、特に基金を契機に新設された市町村のセンター及び今後新たにセンターの設置を目指す基礎自治体の支援というものを継続的にお願いしたいと思っております。

4つ目です。消費者教育がとても重要だと思っております。消費生活相談員は、消費者教育を担う一員でもあります。消費生活センターの相談員は、消費者から生の声を聞いております。その声は、社会で発生している問題への叫び声だと思っております。

そうした叫び声を、学校現場の教員は知りません。そこで、今発せられている消費者の声を教育現場に伝えて消費者問題に対する教員の認識を高めてもらうとともに、両者が一体となって将来を担う若い世代を自由で公正な社会の形成に主体的に参画してもらえる「自律的な消費者」として育成する必要があると思えます。そのためには、文部科学省との息の長い連携というものが不可欠なのではないかと思っております。

岡山県では、学校教育において契約の基本を習得するような副読本を作成し、教育委員会と連携をして教員を対象とした推進講座というものを今年から始めております。こういったものがやはりずっと継続的にされていく必要があると思っております。

5つ目です。「消費生活相談員の法的位置づけ」です。消費生活センターの相談員は、主役である消費者の力を上手に引き出して、問題解決をするという言わば脇役であります。法律、経済から生活問題に至るまで、幅広い分野の知識を常に維持することを求められています。

ところが、消費生活関連の法令は頻繁に改正されています。相談員は、常に学びながら法令などの知識の蓄積・向上が必要になっています。また、相談者の気持ちを汲み取るという状況、そういったものを正確に聞き取って整理して、的確なアドバイスを行う「カウンセラー」的な技術やコミュニケーション能力というものも必要とされています。更に、あっせんの中では事業者との交渉力という高い能力も必要とされています。

こういった状況で、私たち消費生活相談員は常に強いストレスにさらされているわけですが、消費者庁の設置を契機として社会から期待は一層高まっています。

しかし、消費生活センターの相談員の給料は低いです。それは、地方ではたくさん非常勤職員が勤務していて、消費生活相談員も法的な位置付けがないのだから他の非常勤職員と何がどう違うんだということです。別に他の非常勤職員と分けて給与を高く与えるということはできないというのが地方の首長の考えです。こうした考え方に対して、消費生活相談員の給与をアップするためには、やはり消費生活相談員の資格の法定化というのは喫緊の課題ではないかと思っております。

6つ目です。最近の傾向から国の消費者行政として取り組むべき課題ということですが、「効率」と「公正」という社会を見る枠組みというものが不可欠ではないかと思っております。現代社会は、ボーダレスの時代になっております。インターネットに関するトラブルというものが随分増えております。契約のみならず、決済も国際化しております。そういった中で、消費者庁の方で越境消費

者トラブルに関する相談窓口が設置されております。

ところが、これはメール相談ということで、消費者からメールで相談をうけるという態勢のメール相談のみで、消費生活センターの現場の方にはフィードバックされておられません。先日、私が受けました相談ですが、精神障害をお持ちの方がこういった越境トラブルに遭っております。しかし、その方にご自身がメールで相談をしてくださいと言って相談者を突き放すことはできません。やはりこういった越境トラブルというものを解決するためには、相談者と消費生活センターが一緒になってきちんと相談できるような窓口、国民生活センターに以前あったようなそういったところが必要ではないかと思っております。

また、精神障害者や視覚・聴覚障害者など、社会的弱者の保護というものが重要だと思っております。社会的弱者を保護するというのは、やはり国の役割ではないかと思っております。

先日私が受けた、精神障害者手帳を持っておられる方の相談です。そううつで、その状態のときに携帯ショップに行って、携帯電話を持っているにもかかわらず、また、携帯電話の契約をしていました。そのときに、携帯電話以外のほかのいろいろな商品をすすめられたようで、5回線の通信契約を結んでいました。結局お母さんが知ったのは月3万円という請求書が送られてきた時でした。その子はもう入院をしているわけですが、そのまま契約を残して月3万円の通信料を支払うということではできないので解約という手続きを取りました。通信機器等商品を買って通信契約を解約するために30万円の解約料を払っております。

時間がないので、3つ目の「詐欺的投資勧誘等の悪質業者対策について」、先ほど生水さんもおっしゃられたことを書いております。こういったことを国の課題として取り組んでいただきたいと思っております。

私の方からは、以上にさせていただきたいと思っております。ありがとうございました。

○大森座長 ありがとうございました。

それでは、原さんお願いします。

○原氏 佐賀県の消費生活センターの原と申します。

佐賀県は九州で福岡と長崎の間の小さな県で、人口は今85万ぐらいです。ただ、消費者相談の分野では先進県と言われておまして、自分たちで言っているだけかもしれませんが、平成18年に全自治体に相談員が配置をされました。今年度、24年度からは、最後まで嘱託職員として相談員を雇用していた佐賀市という自治体が、雇い止めの問題がありまして委託に踏み切りました。全20市町と県センターの相談業務を、私が事務局長をしておりますNPO法人が受託をしております。そういう県でして、23年度は8,000件ぐらいの相談件数です。少しずつ減っております。

幾つか御質問いただいておりますが、ちょっと私がさばけませんがレジュメをつくっておりますので、口頭でお答えをさせていただきます。

まず、最初に国センが国に移管されるとこれまでどおりの相談、あっせんができなくなるのではないかという懸念はいかがですかということですが、最近、私どものセンターがネット通販に関する相談について共同処理を国センにお願いをいたしました。どうしてかはわからないのですが、ネットのIDとパスワードが盗まれてブランド物のバックか何かを注文されて、クレジットカードか

ら引き落としがずっとリボで続いているという案件で、センターでも大分いろいろなところに交渉をしたのですが、余りうまくいきませんでした。

それで、共同処理ということになって、国センさんの方でバックが送られたマンション、アパートを見に行ってくださいって、外国人さんが入れ替わり立ち替わり住んでいたよというような話で、結局これはうまく解決ができました。

そういうきめ細かいあっせんとか相談の支援というのが、果たして国に移管されたときに組織的にうまくできるかというのは、非常に現場では懸念をしております。法律の解釈とかは、所管省庁に今でもお問合せをすることがあるんですが、それは聞いて使える分は使うよというスタンスですので、私たちはどうやってこの相談を解決に結び付けたいのかという助言をいただきたいということです。どういう形で移管をされたらそこのところが担保できるかということは皆、懸念をしております。今のような柔軟性とか、そこら辺を是非持ったままお願いをしたいと思っています。

それから、中立・公正的な立場というのは、私どもも相談を受けて事業者さんに言うときは、私どもは中立・公正な立場だと言いますが、もともと事業者さんと消費者は同じ立場ではないわけですから、相談者の方をどうしてもかさ上げして対等な武器を持たせて闘うという形になりますので、そこのところを御理解をいただきたいと思います。

2番目に、相談員の熱意によって相談の現場が支えられているというところで、相談員が活躍しやすい環境を整備するために国として取り組むべきことは何か。これは、私はあっせんしてこそその消費生活センター窓口だと思っています。あっせんしないのであれば単なる情報提供、助言、自主交渉、これであればこんなにお金をかけて消費生活センターなどをやる必要はないのではないかと思います。

ただ、相談を受けても、その処理に手抜きというのはできるんです。苦情にならないように、上手に助言して自主交渉をさせることはできます。それではいけないと思います。あっせんは、ものすごくエネルギーが要る仕事なんですね。だから、いろいろな形で支援していただきたいと思っています。

例えば、活性化基金で新しい窓口がたくさん増えました。多くの窓口が新人相談員が1人で、あるいは資格を持っていない方が1人でやっている窓口です。有資格者の場合は特に私どもが相談員になったときと違って、今はとてもよくお勉強されて試験を通過してこられていますので、結構法律的に自信があって、最初はあっせんにばんと入るわけですね。それでやられて、きゃんきゃんと泣いて、もうあとは怖くてできない。1人窓口だと、そこまでです。

そこを、今年度で終わりというふうに聞いていますが、例えば国センの巡回とか、あるいは経由相談とか、いろいろな形で支援をしていただきたいと思っています。

基金の話をしましたので、例えば佐賀県の場合、相談員が行く日が年間20日間という窓口があり、そこが基金のお陰で月3日、年間36日に増えているんです。でも、基金がなくなったらやはり年間20日に戻さないといけないねという話に今なっています。金額にすると、これは十数万円の予算です。でも、とてもその捻出ができないという地方の自治体はたくさんございます。

それから、例えばファックスを付けてくださいとあって、ファックスつけるのはいいけれども、

基金が終わってから紙代はどうするんだと言われたとか、本当に今お金がないような状況で困っています。

ファックスの話で言うと、コピー機もやはり相談室になかったりするところが今でもあって、契約書のコピーを取らないといけないときは、職員さんと呼んで、これをコピーしてくださいと言うわけですが、職員も兼務で祭りの準備に行ったり、農業祭の準備をしたりして忙しいから、相談員が自分で取りに行く。その場合は、個人情報がいっぱい置いてありますので、全部荷物をまとめて相談者を残して、自分のハンドバックも持ってコピーを取りに行く。小さなところは、こういう窓口なんですね。よく現場の視察とかお見えいただくようになってありがたいとは思いますが、もっともって見ていただきたいと思っています。

巡回も、今の巡回制度は役に立っていますが、新人相談員を頑張れと後ろから押したり、ちょっと手を引っ張って、はい、やってごらんという形で先輩相談員が交渉したり、相談の聞き取りをしたりするのは原則できない仕組みになっています。

ただ、やはり相談員というのは先輩のやることを見て技術を磨いていくというところがありますので、同じような形の支援が今後も望まれるのであれば、是非、相談員の技を盗むというような形の指導ができるといいかと思っています。

やはり、1人であっせんするというのは大変怖いです。そういう窓口は、職員さんは忙しくて後ろ盾になってもらえません。だから、私は市町村の後ろ盾は県センターがその県の様子が一番わかっているわけですから、例えば弁護士会がどうだとか、どこの福祉士会がこういう取り組みをやっているとか、いろいろなことがわかっているから、最終的には県センターが市町村を支えるべきだと思います。

ただ、県センターも今のところ財政的にも余力がありません。国はやはり県センター、それから市町村も同じように支えていただきたいと思っています。

次に、相談・あっせんの最近の傾向から見て、国の消費者行政として取り組むべき課題は何か。矢吹さんが先ほど発表されましたように、私も IT 関連だと思っています。私のように年配の相談員は非常にこころが弱くて、言葉もわからないみたいなどころがありますので、これの専門的な、しかもあっせんまでするような部署を国につくっていただきたいと思っています。あっせんまで入っていただけるようなところをつくっていただきたいと思っています。

それともう一つは、今、高齢者でどこのセンターでも一番の問題だと思うんですが、投資詐欺ですね。本当の詐欺業者で、電話がかからない。それから出会い系、出会えない系サイトですね。出会えないサクラサイト、こういう本当の詐欺の業者は電話をかけてその番号がセンターだとわかると、次からは着信拒否をされます。もうつながりません。こういうところがありますので、警察と連携を取っていただきたいと思っています。地元でも勿論、地元の警察とのネットワークを組もうとしています、やはり国レベルでこころの仕組みをつくっていただきたいと思っています。

それからまた、重なりますが、国民生活センターが国に移行するに当たり、現場から見て地方消費者行政のために維持、充実すべき機能は何か。これはいろいろありますけれども、やはり国センというブランドに対する相談員の信頼というのは非常に厚いのです。

特に、ADR の機能を是非維持、拡充していただきたいと思っております。相談員から話を聞きますと国セン ADR は大変使いやすいと言います。大変使いやすいというのは、申請が割と簡単な書式でできるとか、そういうことですね。それだけ ADR 事務局の御苦勞は大変だと思うんです。余り書いていないような申請書が上がりますので、聞き取りをしないといけないからです。けれども、消費者にとっては非常に心強い制度です。

それから、現場の相談員にとっても解決の指針を示していただけて、そのほかの相談に大変役に立つと思っておりますので、もっともっと相談員向けの PR をして利用ができるようにしていただけたらと思っております。本当にこれは事務局体制を ADR は充実していかないとこの件数を、しかも簡単に申請書を書いてきますので、それをまとめ上げるのは至難の技だというのは十分わかっております。

それから、もう一つは研修です。研修は多くなってきましたね。もっともっと地方でもやっていただきたいし、あとは職員向けの研修を是非していただきたいと思っております。職員さんは予算もないので研修は相談員さんにお任せし、相談員が研修に行っておけばいいやという感じになっていきますので、職員向けの研修を是非していただきたい。

それから、国のことはよくわからないのですが、例えば中央省庁の新しい職員さんが入られたときにはいろいろな研修があると思っておりますので、その 1 コマにでもこういう消費者行政の消費者の現場がどうなっているのかとか、そういうことの研修を入れていただけたらと思っております。

取りとめのないお話になってしまいましたが、是非、国に移管するに当たっては、今までの機能をもっともっと充実できるように考えていただきたいと思っております。以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、東京都のお二人からお願いしましょうか。

○吉村氏 東京都生活文化局消費生活部の吉村でございます。どうぞよろしくお願いたします。

それでは、資料 3-3 をご覧ください。本日は 4 つ項目が書いてございますが、1~3 につきましては私、吉村から、4 については主に松下の方から御説明をさせていただきます。

裏面をごらんいただきまして、最初に「東京都の組織及び附属機関」ということで、都の組織について御説明をさせていただきます。都の組織は、この資料の右上の囲みの中に記載してございますけれども、東京都の組織条例及び組織規程により設置されております。

2 つ目の丸のところに書いてございますが、「本庁」の組織として消費生活部及び部内の 3 つの課が設置されているほか、その下のところに書いてございますが、「本庁行政機関」というものがあります。これは、事業所や試験研究機関などをそう呼んでいるのですが、そういった組織として東京都の消費生活総合センターが設置されております。

その下の図をご覧ください。生活文化局の部の 4 つ目に消費生活部とありまして、部の中には企画調整課以下、3 つの課が設置されております。課の名称をご覧くださいますと、何となく何をやっているかということがおわかりいただけるかと思っておりますが、各課の分掌事務を簡単に紹介させていただきます。

まず、消費生活部の企画調整課につきましては、東京都の消費生活行政の企画調整、総合調整と

いたしまして、消費生活基本計画の推進、附属機関である東京都消費生活対策審議会の運営のほか、消費生活情報の収集・分析・発信などを行っております。

次の取引指導課でございますが、これは取引指導ということで、不適正取引行為を行う事業者に対する法令等に基づく行政処分等、また、表示適正化対策といたしまして、同じく法令等に基づきまして商品・サービス等の表示調査や指導・措置の実施などを行っております。

3つ目の生活安全課でございますが、こちらについては危害防止対策ということで、危害・危険情報の収集・分析、商品等の安全性に関する調査などを行っております。

その消費生活部の下に記載してございます消費生活総合センターには、2つ課が設置されております。

まず、活動支援課につきましては、消費生活に関連するさまざまな情報提供や啓発、消費者教育、また、消費者活動への支援、附属機関である消費者被害救済委員会の運営などを行っております。

その下にございます相談課につきましては、消費生活相談の処理や相談情報の収集・分析・提供、また、相談処理に伴う商品等のテストなどを行っております。

この消費生活部と消費生活総合センターは、いずれも部長級の職員をトップとする組織でございますが、対等な組織といえますか、日ごろから情報交換を密にしながら連携して消費生活行政を推進しているという関係にございます。

図の下の方に、審議会と消費者被害救済委員会と書いてありますが、これはいずれも東京都知事の附属機関として設置されているものでございます。

最初の消費生活対策審議会の方は、知事の諮問に応じまして諮問事項について調査審議し、答申する組織でございます。

その下の方の消費者被害救済委員会は、都の消費生活総合センターに寄せられた相談の中で、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれのある紛争について、あっせんや調停を行う機関でございます。また、付託案件に関する消費者訴訟に対して訴訟経費の貸付けなどの援助も行っているところでございます。

このいずれの審議会、救済委員会とも外部委員による組織でございますが、学識経験者の方や消費者団体・事業者団体の代表の方などにお入りいただいて運営している機関でございます。

その次の「相談・あっせん業務の流れ」の資料をご覧くださいませでしょうか。東京都の消費生活総合センターには、このところ年間で3万4,000~5,000件の御相談を受け付けております。東京都内全体の消費生活センターでは、年間で12万4,000~5,000件ぐらいの相談がございまして、3割弱ぐらいを都のセンターでお受けしているということになります。

点線で囲まれたところの上の方に相談課とありますがけれども、相談課で受け付けた相談に対しては、法令や関連資料等に関する情報提供や助言、事業者との交渉あっせんなどの対応・処理を行っているところでございます。

その中で、区市町村の消費生活センター等との連携や支援、国や都の他機関への措置依頼や要望、また、業界に業務改善を要請するなどの働きかけなどを行っております。

都のセンターと区市町村のセンターの機能・役割分担ということについては、他県でも同じよう

な感じかと思いますが、都のセンターは高度専門的、また広域的機能を果たしているほか、センター・オブ・センターズといたしまして区市町村の支援などを行っているところでございます。

一方、区市町村は住民にとって最も身近で相談しやすい相談窓口として、相談に御対応いただいているところでございます。

少し具体的に申し上げますと、高度専門的ということにつきましては、都のセンターの場合は専門の相談員が40人おります。これを10の専門グループに分けまして、専門分野別の相談を実施するとともに、必要に応じまして、弁護士などのアドバイザー制度というものを設けておりますので、そういった制度も活用しながら、高度専門的知識を必要とする相談案件を処理しております。

広域的な対応ということにつきましては、例えば区市町村の行政区域を越えて広域的に被害が発生している場合などに、都がとりまとめをしまして、代表して事業者交渉や処理を行うといった対応をしております。

区市町村への支援ということにつきましては、都と区市町村が情報の共有化を図るための情報連絡会の開催、相談処理に係る区市町村からの照会への対応、また、都が委嘱する弁護士等のアドバイザーによる助言なども行っております。併せて、センターの方で区市町村の相談担当職員や行政担当職員の研修なども行っておりまして、さまざまな支援に努めているところでございます。

資料の真ん中の方の活動推進課のところに、被害救済委員会のことが書いてございます。東京都の被害救済委員会は、都のセンターに寄せられた苦情・相談のうち、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争」を扱っているところでございます。

今、「都のセンターに寄せられた」と申し上げたのですが、24年の4月からそれを拡大いたしまして、受付範囲の拡大を図っております。従来は、都のセンターが受け付けた案件を対象としておりましたが、24年度からは、区市町村、また一定の要件を満たす民間の消費者団体が受け付けた案件につきましてもお受けすることといたしました。このほかにも、この委員会の機能強化を2つの点で図っております。

2つ目は「対象とする紛争の拡大」ということで、これまでの要件というのは被害の多数性ですとか、生命・身体被害の重大性ですとか、幾つか要件があったんですが、それを広げるといいますか、より多くの案件を受け付けられるように要件の追加を行ったところでございます。

3つ目の機能強化といたしましては、「審議体制の強化」ということで、今まで20人の委員に御就任いただいておりますが、それを24人に増加するとともに、迅速解決型の新たな部会を設けて機能強化を図ったところでございます。

この委員会への付託に先立ちまして、この資料の上に「調整会議」と書いておりますけれども、こちらの方で付託すべき案件の検討を行いまして、付託を行っているところでございます。この調整会議及び被害救済委員会の事務局が、いずれもセンターの活動推進課に置かれております。

簡単ですが、私の説明は以上でございます。

○松下氏 消費生活部の松下でございます。それでは、4番について、特に資料は御用意しておりませんが、私の方から御説明をさせていただきます。

あらかじめ、消費生活部と消費生活総合センターの役割分担について、関係等についてというこ

とで幾つか御質問をちょうだいしておりましたので、それに沿った形でお話をしたいと思います。

まずは、相談現場からの情報を基に法執行をすることはあるのだろうかという御質問をいただいておりますが、先ほど吉村からも御説明させていただきましたように、私どもは東京都消費生活条例と特定商取引法に基づいて不適正取引行為を取り締まったり、あるいは景品表示法などに基づいて不適正な表示を指導したりということを行っていますが、この相談・あっせん業務の流れの図にも書いてございますように、相談課に入りました情報、さまざまな苦情なり問合せというものは、私どもの課の方に情報提供されまして、これを基に法執行を日常的に行っておりますので、そういった意味で情報交換は密にしながら法執行を行っているところでございます。

勿論、職員の自主探知というものもございますけれども、当センターからの通報を基に私どもが動くということも当然行っております。

それから、いわゆる条例解釈をしている部門や、法執行をしている部門から、相談部門に対してあっせんの仕方、相談の仕方について意見や苦情を述べたりすることはあるでしょうかという御質問をいただいているのですが、これにつきましては結論から先に申し上げますとそういったことはございません。

勿論、情報共有は密にしていますが、被害救済のための助言という消費者の被害を救済する、消費者の支援を行うという役割と、法令を基に事業者を取り締まっていくということは全く別のものがございます。また、これは私ども東京都消費生活条例の中でもきちんと条項を別立てして、それぞれ定めているということでもございますし、分掌事務でもきっちりと分かれてそれぞれの役割分担が決まっておりますので、相談・あっせんについて法執行の部分から意見や苦情を述べたり、あっせんの内容をこういうふうにしてほしいというようなことを干渉したりということはございません。

また、被害救済委員会についても、知事の附属機関であって外部の委員の方に御就任いただいておりますので、その御判断について私どもの方から特に何か苦情を申し上げたりというようなことは一切ございませんので、繰り返しそこは申し上げておきたいと思っております。分掌事務が明確に定められておりまして、相談・あっせん救済はセンター、条例解釈とか不適正取引防止のための法施行は消費生活部で行っているという状況でございます。

それから、若干調整会議について補足説明をさせていただきます。これは、お手元の紙の最後に引用しているように、消費生活条例と、それからそこで調整会議を設置するというふうには東京都被害救済委員会の運営要綱の中でも定められておりまして、これに基づいて設置されているのが調整会議でございますけれども、委員会に付託すべき紛争事件を選定するに際して調整会議という場で、メンバーとしては本庁の課長級、それからセンターの課長級が集まりまして消費生活総合センターの部長級である所長が主宰をしているという形になっております。

こういった会議を開いている趣旨ですが、付託される案件は都民の消費生活に著しい影響を及ぼすおそれのある案件でございますので、被害情報の共有を図る必要があるということで、付託に先立って調整会議で審議を行ってダブりのないように、または消費者被害の救済に向けて、円滑な消費生活行政の推進に向けてということで調整を図りながら、一番いい方法を探っていくということ

を行っているところでございます。

非常に簡単でございますけれども、私からの説明は以上でございます。

○大森座長 どうもありがとうございました。

東京都のお二人が6時50分ぐらいに所用がありまして御退席ですので、恐縮ですけれども、まず東京都の御説明について御質問等あれば承ってひとしきり議論いたして、お三人についてはその後にさせていただく。そういう手配にさせていただきますけれども、委員の先生方どなたからでも結構です。

それでは、山内さんどうぞ。

○山内委員 単純な質問です。東京都の消費生活部の人員の体制、人数を教えてくださいませんか。

○吉村氏 全体の人数でよろしいですか。消費生活部の方が46名です。23年4月1日の数字で少し古いもので申し訳ないんですけども。センターの方が39名でございます。

○山内委員 課の方はわかりますか。

○吉村氏 課は、企画調整課が14、取引指導課が20、生活安全課が12でございます。

センターの方は、活動推進課が23、相談課が16でございます。

○山内委員 相談員さんは。

○吉村氏 申し訳ありませんが、いま申し上げたのは常勤の職員の定数です。相談員は40人でございます。

○山内委員 ありがとうございます。

○大森座長 その相談員さんは全員、非常勤ですか。

○吉村氏 そうです。

○大森座長 今のことでよろしいですか。

では、どうぞ。

○中村委員 東京都の松下さんに多分お聞きしようと思うんですが、法執行をするときに法解釈は一体どこでだれがやっておられるのか。これは適用すべきであるかどうかとか、そういうところはどこでやっているんですか。

○松下氏 私どもの課でやっております。取引指導課で行って、これを不適正取引行為であるというふうに認定をして、違反ということで指導処分等を行っております。

○中村委員 それで、もし解釈で非常に迷ったときですね。さっき生水さんのお話にもあったけれども、今までないような手口の商法とか、そういうものが出てきて、本当に特商法の適用はあるんだろうかと迷ったときはどうしておられるんですか。

○松下氏 外部に助言委員会という委員会を設けておりまして、弁護士の先生方に御就任いただいております。そういった、法令解釈がかなり困難なものについては、その都度、御相談を差し上げてアドバイスをいただいた上で判断をしております。

○中村委員 国民生活センターとか消費者庁に解釈を尋ねたり、そういうことは東京都は全然ないんですか。

○松下氏 消費者庁とか経済産業局の方に尋ねたりということは勿論ございますけれども、それは

法執行するので国の法執行部署にお尋ねをするのですが、国民生活センターさんに特にお尋ねすることは法令解釈という点ではございません。

○中村委員 あっせんだとか、東京都も ADR 的な機能を持っておられるんですけども、そこにきた案件で法解釈に迷いが生じたようなときは、吉村さんかどちらかわかりませんが、そういうときはどうやっているんですか。

消費者庁とか国センに聞くことなく、大体東京都は自分のところで考えて ADR の方も調整しておられるんですか。

○松下氏 あっせん、調停を行うという役割と、法執行を行うということは全く分けて行っておりますので、例えば付託案件として持ち込まれるものが必ずしも特定商取引法違反でない場合も当然あるわけですね。民事の、例えば民法であるとか消費者契約法に照らし合わせて解釈をしていくということが、そのあっせん案を考えていくときにはやはり重要になってくるかと思えますし、もしも不適正な行為があるということであれば、またそれはあっせんとは別に私どもの方で法執行をしていくことになるわけですが、調整会議の場というのはそれを論ずる場ではなくて、あくまでも情報を共有して円滑に進めていくために情報共有しておりますので、繰り返しになるんですが、あっせんのための法解釈と不適正行為の取締りのための法解釈というのを全く別個に行っているというふうにお考えいただければと思います。

○大森座長 もっと直裁にお聞きすると、東京都にとって国民生活センターはどのような存在なんだろう。なくても困らないというふうにもちらっと聞こえるんですけども、そのぐらい力を持っているというふうに理解できるし、私どもは今回このお仕事みたいなことを議論しているんですが、東京都から見ると余り期待などしなくても自分たちでできるとしておいでになるのだろうか。

ちらっとそう思うんですけども、中村さんはそういうことをお聞きになったんじゃないかと思えます。

○松原内閣府特命担当大臣 私もかつて都議会議員をやっておりましたが大変お世話になりましたが、1つ思うのは、具体的にあっせん等を含めてどのぐらいの件数をこなしているのかということをお教えいただけますか。

○松下氏 ちょっと部分的なデータで恐縮なんですけれども、22年度の数字ですが、東京都で特定商取引法とか条例に基づいて事業者を処分した件数というのは36件になります。

それで、センターの方の ADR の付託件数もちょうと調べてみたんですが、22年度は機能を拡大させる前の状態ですので3件というふうになっております。

○松原内閣府特命担当大臣 36件というのは、処分をするわけですね。例えば、その妥協点を探るといようなあっせんみたいなものというのはどうなんですか。

○松下氏 処分をするときには、あっせんと妥協点を探ることではなくて、もう完全に処分の世界になります。

○松原内閣府特命担当大臣 そうなものではなくて、お互いに痛み分けみたいな、そういうのはないんですか。

○松下氏 逆に言うと、役割分担をして別々にやっているんで、それはセンターの方であっせん調

停を行っています。

○大森座長 あっせんというのはどれくらいやっているのか、わかりますか。

○松下氏 ADR への付託件数ではなくて、あっせん対象の相談件数ですね。相談件数は先ほど申し上げたように、東京都のセンターだけですと3万4,000~5,000件です。あっせん件数は今データが手元になく申し訳ないですがわかりません。

○松原内閣府特命担当大臣 では、これは消費生活総合センターが調整をやるわけですね。皆さんのところは、言ってみれば東京都の消費者庁なんですね。

○大森座長 それで、その間は仲がいいんでしょう。

○松下氏 最初から一緒だったので。

○大森座長 恐縮ですけれども、私からも、この組織図で消費生活部とかセンターがありますね。それをたどっていくと、生活文化局長になるでしょう。その上が知事ですね。この局長とか知事が、こういう消費者問題について何らかの形でイニシアチブを取ることはあるんですか、ないんですか。まずないですか。

○松下氏 ADR の付託案件の決定は、要綱上でも局長に所長が報告をして決定をするというふうになっております。

失礼しました。付託案件はもともと知事が決定するので、知事の権限を委任されている局長が決定するという形になっております。

○大森座長 余り知事さんのところには、直接上がらないということですね。局長でやっているということですね。

○松下氏 そうですね。

○大森座長 わかりました。ほかに御質問があればどうぞ。

丹野さん、どうぞ。

○丹野委員 東京都消費生活総合センターの方のことについてお聞きしてもよろしゅうございますか。お答えは大丈夫でしょうか。

済みません。私は数年前までそこで相談員をやっていたので、実は割とよく知っているんですが、あえてちょっとお聞きをしたいと思います。先ほど吉村様の方の御説明の中で、区市町村支援をしていますよというお話がございまして、さっきの図で言うと連携支援をしていますよとあっさり書いてあるところに、随分いろいろなことをなさっていたというのがわかるんですが、例えば23区26市で相談情報の共有をしていますよというの、東京都さんは毎日のように相談実務メモというのを流していて市区町村と連携をしたり、研修も連携をしたりしていますが、さっき生水さんの方から国センさんがワンストップじゃないというお話が実はありました。

そういう意味で、23区26市の方から見ると、東京都さんにこれはわからないよという形で消センにお聞きになったら、消センの方でぱっと返事をしてくれるというようなことをしていると思うんですけども、それはそうですか。

○吉村氏 そのように努めているというふう聞いております。

○丹野委員 そのために専門の部署があって、7グループか8グループに分かれていて、どんな質

問がきても一応相談員が答えるようになっているというふうにお聞きしているんですが、そうですね。

○吉村氏 そうですね。それで、もし、より専門的な判断が必要なときは弁護士の先生方に御相談するという事もできますので。

○丹野委員 わかりました。結構です。

○大森座長 では、片山さんどうぞ。

○片山委員 先ほど、各地の消費生活センターの方から警察との連携を考えてほしいというお話が出ていたんですが、その点、東京都の消費生活総合センターの方ではどんな工夫をしておられるか、もしおわかりだったら教えていただきたいのですが。

○吉村氏 センターの現場のことは申し訳ないですが、わかりません。

○大森座長 他にございますか。

丹野さん、御存じですか。

○丹野委員 センターの相談員を15年やっていたものですから。

そういう場合は、消費生活センターの相談課の窓口の方で警視庁の生活経済課と密に連携をしております、情報連携をしているはずでございます。

○大森座長 ほかの府県と比べると、警視庁だから首都警察を持っているから、相当の力があるはずですよ。

○丹野委員 警視庁と連携を密にしている、結構いろいろな情報の出入りをしていただいています。

なかなか消費生活センターで言っている案件を適切に早期に摘発していただけるかどうかはわかりませんが、ただ、いろいろな形の情報連携をされていて、例えばヤミ金が花盛りのころはこういう相談が入りましたということをすぐ警察の方にお伝えをして、それを捜査情報に役に立てていただいたというふうに記憶をしております。

○大森座長 ほかにございませんでしょうか。よろしゅうございませうか。

なければ、東京都のお二人にはお忙しい中おいでいただきましたので、以上にさせていただきます。ありがとうございました。場合によってはこちらから何か問い合わせることがあるかもしれませんが、その際はよろしくお願いたします。

それでは、あとのお三人について各委員の先生方から御質問なり御意見を寄せていただきましょう。

○阿南委員 岡山県の矢吹さんにお聞きしたいのですが、大変国民生活センターを頼りにされているというお話ですが、ここの①のところに非常に心のよりどころであって高度な知見を備えた相談員に相談することができると評価されていらっしゃるかもしれませんが、実際に普段、日常的に何か直接国民生活センターに矢吹さんの方から、これは困っているんだけどどうですかというようなことをやっていらっしゃるということでしょうか。

○矢吹氏 そうですね。それまでの相談と同じ対応ではうまく解決できず困るなどか、今までとちょっと違うような契約関係の相談がきたなどというときには、同じような事案が国民生活センターの方に上がっているかを尋ねたり、自分としてこれはどういうふう処理したらいいのかわか

らないときには、やはり国民生活センターの相談窓口の方にお尋ねをして、どう考えたらいいのか聞いたりしています。

私は地方に居て相談を受けていて常に思うんですけども、岡山にも優秀な弁護士はたくさんおられるのですが、やはり東京首都圏にいる弁護士さんとは数が違います。そして、東京の方には消費者問題専門の弁護士さんがたくさんいらっしゃって、国民生活センターにはそういう弁護士さんとの連携というものが有りますから、このところはどういうふうに解釈したらいいのか迷って尋ねるときに、やはり国民生活センターに尋ねた方が私たち相談員が業者と交渉をするときの一つのよりどころになるのです。

岡山辺りでは、消費者問題に詳しい弁護士さんという数が限られていますし、裁判になったときにどうしても消費者の方が負けるので、弁護士さんは辛口のコメントしか私たちにしてくれません。そうしたときに、辛口のコメントをもらって業者と折衝するというのはとても負担が大きいことなのです。やはり、こういう解釈もあるというようないろいろな解釈を聞いた中で、私たちが相談者の思いを汲み取りながら事業者と交渉をしていって解決に導いていくということになりますので、国民生活センターの相談窓口としては大事ではないかと思っております。

○大森座長 今の辛口のコメントというのは、例えばどういう意味ですか。

○矢吹氏 例えば弁護士さんが、これで裁判しても負けるよ、わがままでよというような言い方をされるんです。

岡山県も活性化基金を使って週1回弁護士さんの相談を受けることができるようになっているのですが、私が消費生活センターで弁護士さんと関わり合うときにそこで相談の対応をしてくださる弁護士さんは、どちらかと言うと消費者のスタンスに立ったコメントをしてくださいません。法は色々な解釈の仕方があるわけですから、消費者のスタンスに立ったときにはこういうふうに考えることができる。そして、事業者のスタンスに立ったときには法をこういうふうに解釈できる。そういったアドバイスの上で、消費者のスタンスに立った考え方で交渉してはどうかというコメントがほしいのですが、そのコメントはなかなかくださらないというのが地方の現状です。

○大森座長 要するに、辛口というよりそっけないんですね。弁護士さんはここに相当おいでになります、ここにおいで弁護士さんはそうじゃないかもしれません。

○矢吹氏 すみません。岡山県の弁護士の悪口を言っているわけではないんです。

きちんと消費者のスタンスで対応をしてくださる弁護士さんもいらっしゃるのですが、やはり行政としてその弁護士さんばかりに頼るということはできなくなってしまいますので、やはり順番で来られた弁護士さんに尋ねるしかないのです。その来られる弁護士さんが新人弁護士さんで、特商法も余り知らないような弁護士さんでコメントを一生懸命してくださったり、本はありますかと言ってその場で本を開いて助言してくださいませ。しかし、それだったら私たち相談員がよく知っていることじゃないのというようなことが多々あるということです。

○大森座長 ありがとうございます。

畠中さん、どうぞ。

○畠中委員 野洲市、岡山県、佐賀県の御担当の方からそれぞれ現場の御苦勞、御活躍のほどをお

聞きして、国が頼りなくても地方がしっかりしているからまだ日本は大丈夫だ、という感じを受けたんですけれども、それぞれお三方に御質問、お教えいただきたいことがありますのでお尋ねいたします。

まず、生水さんから、かなり消費者庁とかセンターに対して手厳しい御批判があったと思いますが、私は、決して消費者庁も国民生活センターもさぼっているわけじゃないと思うんですね。特に、国の行政機関というのは、明確な法律違反というのがないと、なかなか動けないところがあると思うんですけれども、生水さんから見られて、仮に消費者庁とか消費生活センターが十分機能していない、と思われているとしたら、その原因は何か、ということをお聞きしたい。

それから、岡山県の矢吹さんですけれども、御用意されたペーパーの3ページに都道府県と市町村の関係について御説明がありました。こうした県と市町村の役割分担ができていない自治体はまだ数少ないということが書かれています。こういうふうに書かれているということは、岡山県はしっかりやっておられると思うんですけれども、これもその原因は何か、ということです。例えば、知事さんが大変力を入れておられるとか、そういうことですか。

それから、その下のページで「消費生活相談員の法的位置づけ」があります。これは単に質問なんですけれども、「相談員資格の法定化は喫緊の課題である」と書いてありまして、私はよく知らないので佐賀県の方にお尋ねしたいんですが、消費生活相談員というのは非常勤の地方公務員ですか。もしそうだとすると、条例か何かに規定があるのかどうかですね。そういうことをちょっとお教えいただきたいと思います。

以上です。よろしくお願ひします。

○大森座長 とりあえず、お答えしていただきましょうか。

では、生水さんからお願いします。

○生水氏 ありがとうございます。

手厳しいというよりも、私は非常に期待を込めて話をしております。消費者庁ができる設置法案のころからいろいろ意見を聞いていただきまして、非常に期待をしておりました。

現場で野洲市は最初に平成11年、1人体制の初めての窓口で、初めての相談員として勤務しておりました。そのときに国民生活センターの経由相談には非常にお世話になりまして、私はそこで鍛え上げられたという状態です。

本当に叱咤激励、生水さん、そんなことでどうするのということで、毎日毎日電話しては怒られながら育っていった。そのときの国民生活センターの相談員の方々には感謝しているし、そのときは熱意もあり、本当に育てていただいたという恩があります。

そういうことも込めて、私は消費者庁、国民生活センター、すべてに期待をしているということ踏まえて意見を申し上げたということで御理解ください。

今、消費者庁がどうしてそうした機能ができていないかという御質問にお答えさせていただきます。私は先ほどお話をした中で一番お伝えしたかったのが、やはり現場との共感がないのではないかと。今、現場でどのようなことに困っていて被害者、相談者を救いたいのか。本当に救いたいんです。目の前の相談者の被害者の方々をどうしたら救済できるか。どんどん広がっていく被害をどう

したら防止できるか。ここなんです。この思いがどうして消費者庁の方に伝わらないのか。そのときに、やはり現場のところとの共感がないのではないか。ここのところだと思っております。

やはりマインドを持っていただいて、これは現場でも反省しなければならない思いです。私もそれは反省します。でも、やはりこの同じ共感する思い、相談者を、被害者の方々を救いたいんだ、被害を防止したいんだというマインドを一緒に持っていける。こうした共感で協働してやっていけるというような仕組みと、そしてそれに伴う同じ居場所というのか、この仕組みをつくっていただきたいと思っています。ここの部分で、どうぞよろしく願いいたします。以上です。

○大森座長 その関係で、野洲市の場合は県の消費者センターとの関係はどんな感じですか。今日は主として国との関係をお話になっていますけれども。県の方のセンターとの関係も、もしよろしければちょっと紹介していただけますか。

○生水氏 県とは、消費者行政活性化交付金の予算の措置のやり取りで連携といいますか、指導なり、指示なり、こういうふうにしなさいというところですね。

○大森座長 わかりました。その分だけ、消費者センターとか消費者庁に対する期待も大きくなりますね。

○生水氏 大きいですね。それで、野洲市の市民以外の方々の御相談もやはりこちらの方に寄せられますので、そういったときには県の消費者センターのバックアップということで連携をさせていただいています。

あとは、研修ですね。県の方がこまめに本当にきめ細かな研修をしてくれていますので、野洲市から彦根にあります研修に行くのは、時間的にも機動的に行けるというところでは大変助かっています。

○大森座長 わかりました。

矢吹さん、原さん、お願いしましょうか。

○矢吹氏 県と市町村の役割分担ということで、岡山県はできているというふうにおっしゃってくださったのですが、岡山県には、27の市町村があるのですけれども、その27の市町村と県とで役割分担が全部できているかと言ったらそうではないのです。やはり、各市町村、自治体の首長さんの考え方によって全然消費者行政に積極的ではないというような市もあります。

それで、結構その市からの相談件数はたくさんあるのです。市の相談窓口が充実していないので、県の方に相談が寄せられてきているのが現状です。それで県センターの所長が随分とその市に行って講演行ったりしているのですが、やはり市長自体の考え方が消費者の方向に向いていなかったら役割分担はできていないというようなこととなります。県と役割分担ができてというのはやはり国民生活センターの事業の一つである地方支援事業で、県のセンターの相談員が支援に行っている市町村になると思います。

市町村の窓口の担当者が困ったときには相談が入ったり、あるいは県センターの方に消費者から相談が入った時は、あなたの居住地の役場にはこういう相談員がいるから、ちょっとその相談員に書類を見てもらって、とか、そこからファックスしてもらってください、という助言をして相談者に役場に行ってもらい電話などで役場の担当者に助言をするといった役割分担ができています。で

も、役割分担ができて市町村は、10 もないかなと思います。ほとんどできていません。

こういったさまざまな取り組みができるようになったのは、やはり私はセンターの所長の力だと思っています。今の所長になった去年、今年からできるようになりました。積極的に消費者行政のことについて、本課の方にも働きかけてくださってこういった活動ができるようになってきていると思います。やはり上に立つ者の考え方の違いによって消費者行政は変わってくるのかなということは常に思っております。

○畠中委員 それならば、専ら市町村の首長さんの熱心さというか、それによっているのであって、岡山県としては十分な体制はある。市町村の相談に応じる十分な体制はある、ということよろしゅうございますか。

○矢吹氏 岡山県のセンターの相談員も、私も全然知識もございませんし、十分な体制では全然ないですので、やはり国民生活センターに頼らざるを得ない部分というのはたくさんあります。十分な体制ではありません。

○大森座長 では、原さんお願いいたします。

○原氏 雇用のことでお尋ねでしたか。

○畠中委員 消費生活相談員の法的位置付けをちょっとお教えいただきたいと思います。非常勤の地方公務員ですか。

○原氏 私どもの県は、ちょっと御説明しましたように県センター、それから 20 の全自治体の相談業務が、NPO に委託でございまして、相談員が二十数名県内におりまして、幾つかの町を兼務している相談員もいます。二十数名ですが、NPO の職員ということになります。

NPO の職員が、自治体から委託を受けた相談業務をやっているという形になります。NPO の中では、社会保険が付いている者が 20 名ぐらい、それから社会保険が付かないいわゆる非常勤的な働き方をしているものが 6～7 名います。

○大森座長 とりあえず今のようなことで、畠中さんはよろしいですか。

○畠中委員 では、岡山県の消費生活相談員の法的地位はいかがですか。

○矢吹氏 岡山県は非常勤職員の地方公務員という形になっていると思います。

ただ、私もどういった形態で採用されているのかというのを明確にするには県の職員の方にお伺いしないといけないのですが、非常勤職員には専門性や知識の蓄積を認めていないのが前提と言われてます。消費生活相談員は、非常勤職員で知識の蓄積とかそういった経験というようなものの蓄積は認めていないから、それでお給料が安いのだ。ほかの部署の相談員と変わらない非常勤職員になっております。

○大森座長 原さんにお聞きしますけれども、一括して NPO の委託を受けて、そこに相談員さんがいて実際の相談業務を行いますね。そうすると、相談員さんの人件費は受託契約の中に入っているんですね。入っていますでしょう。受託契約するとき、相談員さんの報酬はどのぐらいの額でできていますか。

○原氏 市町村ごとに全部委託契約をするのですが、基本は 6 時間の勤務時間で、ちょっとお恥ずかしいのですが、1 万円程度です。その中に賃金とか、社会保険が付いている人は社会保険とか、

研修費とか、年休を取られたら代わりの相談員を出しますので、その分とかを出すような形になります。

県はちょっと積算方法が違って、人件費幾ら、それプラス社会保険、研修とか積み増していくような形で今のところ契約をしております。

○大森座長 そうすると、このNPOで相談員さんを確保するという事は、専ら原さんで来てもらっているということになりますか。これだと、恐らくは確保しにくいでしょう。どうやって確保されているのか。

○原氏 私どもはNPO法人に平成15年になったのですが、平成の初めぐらいから任意団体として活動してまして、自分たちで活性化基金の養成講座のような立派なものじゃないんですが、ずっと養成講座というのをやって、相談員の資格を取りませんかという働きかけをしてきています。

ですから、県内の有資格者はほぼ把握ができていますし、私どもの会員で働いていない方もいらっしゃるんですが、一応NPOの会員になっていただけているということです。それでも地域的な偏りもありやはり相談員は足りません。どなたかが病気になったりすると、それはそれは大変な事態になって、よくリスクとコストをNPOで引き受けたね、とか言われてしまっております。本当に綱渡り状態で運営はしております。

それはちょっと話が脱線しますが、佐賀県の場合はいろいろところで私がしゃべっていますが、非常勤嘱託職員3年の雇い止め、これはものすごく厳しくて県にもいろいろ働きかけをしました。弁護士会からの働きかけもありました。人事課がなくなる限り、雇い止めはなくなるよと言われてました。

だから県センターの力がものすごく落ちていったんですね。3年で相談員が変わっていくわけですから。再雇用もなしで、それで有資格者がいなくなって無資格の方が相談員になるという事態になりました、そこで雇止め回避のために委託に踏み切った。ですから、今は何年も勤務している相談員がいるようになりました。

○大森座長 わかりました。

丹野さん、どうぞ。

○丹野委員 先ほどの畠中先生の質問には、多分私が答えられると思うんですが。私ども全国消費生活相談員協会は自治体の相談員を会員とする、いわば横ぐしを刺している団体なものですから、会員実態調査をやります。その中で相談員としての身分について毎年調査をしております。

ほとんどが非常勤職員です。その分け方ですが、例えば地公法22条に基づいて臨時的に採用される臨時職員と、地公法3条3項3号に基づいて臨時または非常勤に採用される特別職の非常勤職員と、それから地公法17条に基づいて採用される一般職の非常勤職員と、更に長たらしい名前ですが、地方公共団体の一般職の任期付き職員の採用に関する法律3条に基づいて採用される任期付き任用職員という、大まかに4つに分かれます。

昨年の12月にやったデータの中で一番多いのは、43.0%が特別職の非常勤職員、それから28.5%が一般職の非常勤職員という形でございます、臨時職員と任期付き任用職員はそれぞれ4%台というのが現実でございます。

ただ、どちらにしても皆、1年の任期で更新を続けていってという身分でございますので、先ほど原さんが佐賀県が緊急避難でNPOをつくったという説明をなさいましたけれども、雇止めというのが蔓延していて、任期更新の回数の上限を設けられているというのが現実でございます。

○島中委員 どうもありがとうございました。よくわかりました。

そうすると、この岡山県のペーパーに書かれている相談員資格の法定化という意味は、要するに、国の法律でこの資格を人権擁護委員みたいに規定しろ、ということをおっしゃりたいということでございますか。

○丹野委員 はい。

○島中委員 わかりました。

○大森座長 橋本さん、どうぞ。

○橋本委員 佐賀県の方にお聞きしたいんですけども、県も市町村も業務を受託しているということなのですが、その受託内容をお話いただければと思います。相談だけなのか、またはそのほかの業務の在り方もあるのか。業務の受託内容をお聞かせいただきたいと思います。

それから、お三方にお聞きしたいんですが、図らずも生水さんも部署以外の職員の研修等を受けてほしいといったようなことや、矢吹さんのペーパーの方にも職員が変わるので、変わる度にいろいろなものが変わっていくということ。それから、原さんもやはり職員向けの研修を行ってほしいというふうに3人とも同じようなことをおっしゃっていたと思うんです。この場でもよく消費者、生活者の目線がなかなか担当者にならないというような話が出ているんですけども、どのような研修を受けてほしいというふうにお考えなのか、お三方にこの点をお聞きしたいと思います。

○大森座長 それではお願いしましょう。最初の点からお願いしましょうか。原さん、どうぞ。

○原氏 佐賀県の原です。市町村ごとに契約をしておりますので内容は少しずつ違うんですが、メインは相談です。あとは、例えば啓発は、大体どこも仕様書には入っています。自治体が行ってくれといった研修とか、いろいろ書き方はありますが、研修に出かけるとか、そういうことが仕様書に入っています。

それから、PIO-NET 入力とか、各自治体によって相談員が勤務時間内に出前講座に積極的に出かけてくれと言っているところもあるし、それは外の、例えば国センの出前講座を利用してもらって、相談員はずっとそこに相談専門でいてくれとおっしゃる自治体もあって、さまざまです。

県は同じような形ですが、このほかにスーパーアドバイザーという制度を基金で設けて、市町村の支援に出向いていくという業務を入れております。

職員の研修ですが、職員はほとんど研修に行く機会がないと思います。私が大分、昔になりますが、国民生活センターの研修に初めて行ったときに、大阪だったと思うんですが、びっくりしました。こんなことをやっているんだ。ほかのセンターはこういうことをやっているんだと本当に衝撃を受けました。職員さんというのは、大体よその部署から来て消費者行政が全くわからないでされるわけですから、基礎的な消費者問題のことから、最新のことから、何でもいいからやはり中央の研修を受けていただきたいと考えております。以上です。

○大森座長 では、後のお二人からもお願いしましょう。

○矢吹氏 職員さんの研修ですけれども、岡山県のセンターの場合にも職員さんで研修に行かれる方というのは本当に少なく、国民生活センターで実施されている研修に1人が参加するというような状態だと思います。

他の市町村とか、他の県がどのような形で取組みをされているのか、そういった情報というものは、研修などで入ってくるものだと思います。

実際問題、新しく来られた職員さんのお話を聞くのですけれども、ここに来て初めてこのセンターの大変さがわかったと言われるのです。やはりそういう現場の大変さがわかるような研修も必要ではないかと思います。それはセンターに配属された職員さんだけではなく、県の本課の方で法執行されている職員さんもやはり現場を知ってほしいのですが、本課の職員さんは決して現場の方には来られません。

ですので、机上のことをして、実際の現場を知らずにいろいろな対応をされているので、やはりそういった職員さんには現場を体験するような研修もしていただきたいと思っております。

○生水氏 全国的にも、相談の内容で多いのが借金です。野洲市では、多重債務者包括的プロジェクトというのを実施しております、これは借金の解決ということに本人さんがなかなか御相談に来られない。そうしたときに各課が持つ滞納情報、いわゆる税金であったり、市営住宅であったり、そうした使用料、税金、公租公課の滞納者から借金はないですかということ聞き取りまして、そして借金があるとわかれば市民生活相談室の方につなぎ、そして債務整理につなぎながら生活再建の支援をしていくといったプロジェクトをしております。

このプロジェクトをするに際して非常に重要なことは、市役所の総合力で相談者を掘り起こし、そして生活再建の支援をしていくという視点をすべての職員が持つということなんです。このときに、単に借金の問題を解決するだけでは生活再建はできない。その中で、介護が必要であれば地域包括支援センターの方につないでいく。そして、家庭の中にいろいろな虐待であったり、ネグレクトなり、幼児虐待があった場合には、家庭児童相談室の方の支援につなぐ。そして、借金を解決しても生活再建ができないときには生活保護の方につないだり、失業をしていたら就労支援、など、さまざまなサービスに繋がります。

こうしたサービスを包括的な支援として市役所がお節介の精神を持ち、そして支援するためにはさまざまな部署の職員が連携してやっていかなければいけない。そのときに、単に相談員だけが頑張ろうとして知識を身につけていても連携ができないんです。

そうしたときに、研修の中でさまざまな部署、さまざまな職員と一緒に参加をして共感を持つような研修ができれば非常に連携がスムーズにいく。それによって社会保障制度、さまざまな行政のサービスを提供していくことにつながるし、それによって生活困窮している方々の救済につながる。

ですから、野洲市の場合は狭義な意味での消費生活相談というのではなくて、広義な意味で生活相談そのもの、いわゆる自殺、借金、貧困、心の問題、さまざまな問題に市役所が総合的に取り組むというような窓口のコーディネーター役、市役所の核となってコーディネーター役を担っております。こうしたところから、職員がさまざまな研修を受けていくということで交流することは非常に重要なことだと考えています。以上です。

○大森座長　そろそろこの問題は終わりにしたいと思いますので、中村さんで最後にしましょう。

○中村委員　生水さんにお聞きしたいんですが、今の雇い止めの問題で、生水さんはまさに非常勤の相談員から正規の職員にガーッと入っていかれたただけけれども、それは一つの選択だと思うんですが、生水さんの後に同じように正規の職員でがんがん上がってきた人はいるんですか。非常に例外的なことではないかと思うんですが。

○生水氏　それは、野洲市においてということでしょうか。

○中村委員　とりあえずは、そうです。

○生水氏　実は、野洲市はなかなか面白いところがありまして、それぞれの分野、例えば図書館の分野では全国でも有名な人を連れてきまして非常勤から正規の職員にする。人権の問題についてもそうするというので、重要施策についてはそうした正規職員化をすることが代々ありました。

そういうところで、消費生活行政を野洲市の中で重要施策として位置づける。よって、その専門職として消費生活相談員を正規職員として採用するというようなことで採用試験を受けることに至りました。ですから、まず重要施策になるということが実は1つ目の一番大きなハードルだったんです。正規職員になるということもハードルですが、その前に組織にいかにか消費者行政が大事かということを理解し、そして認識してもらおう。このところが、一番本当は大きなハードルだったんです。

○中村委員　それで続きなんですが、3年前と変わらぬ歯切れのいいお話をいただいたんですが、消費者庁ができて何もし変わらないというお話をされましたね。その中で、消費者委員会は何をのん気なことをやっているんだという話があったただけけれども、さっき例に挙げられた未公開株とか投資詐欺的な商法については、消費者委員会は2010年の4月、私が委員のときに提言というのを出して、まさに法の欠落があるから金融商品取引法で一気に未登録業者の取引は無効にしろとかとやったら、金融庁がちゃんと法改正をしてやってくれたんですね。そういうものがどんどんできている。

有料老人ホームの頭金というか、入居一時金の問題についても、厚労省は消費者委員会の建議を聞いて法改正をちゃんとやっている。今また特商法の改正も、貴金属の買取商法でまだ国会で通っていませんで審議中ですけども、そういうもののでん気と言われたんですが、やることはやっているんじゃないかと思うんですが、まだ足りませんか。どの辺が問題ですか。

○生水氏　実は無効ということですが、こうした未公開株・社債というのは取引ではなくて犯罪なんです。こちらの窓口に来られる方は、詐欺だということはよくわかるのに、警察は詐欺を立証するのは非常に難しいんだとなかなか動いてもらえなかった。それで、どんどん被害が増えていく。1人で1億3,000万やられてしまったおばあちゃんもいて、とうとう入院してしまいました。こんな事象を目の前にして見ていると、非常に歯がゆい思いでした。

そのときに、無効ということの法律の解釈はあったとしても、相手がもういないんです。そうした契約は無効だからお金を返さないというような相手じゃないんですね。そのときに、無効ということよりもこれは法律違反なんだ。特定商取引法に違反するんだという法律違反があれば警察は動ける。でも、違反だと言っても、これは特定商取引法の適用じゃないでしょうということを警察

から言われました。結局、動けない。

そうすると、こちらは被害救済、拡大防止をしたいのに、そのときに無効という相手がいない段階では、被害防止をするにはやはり警察の摘発、これが一番被害拡大を防ぐ。悪質リフォーム詐欺のときに、これは顕著に出たと思います。是非ともそうしたところで警察の連携、理解、動き、これを非常にお願ひしたい次第です。

そういうことで、のん気という言葉を使って申し訳ないです。言葉足らずでお許しください。

○丹野委員 生水さんの非常に熱いお話を聞いていると、私も相談員に戻りたくなるんですけども、1つだけ教えてください。

先ほど、消費者相談が重要施策だから非常勤から常勤にしたんだというお話でしたが、相談員さんは何人おいでになって、その方たちは皆さん常勤職員になられましたかということが1つです。

それからもう一つ、一生懸命研修に行ってきたも帰ってきたらマインドが下がってしまう云々でフォローアップをどうしたらいいかというお話をされましたけれども、具体的なお考えがあったらそれを教えてください。その2つです。

○生水氏 ありがとうございます。

まず、後の質問のマインドをどうして持続するかというところでは、これは実は非常にこちらも悩んでおまして、どうしたものか。そのときに、組織に戻ってくるとやはりその中で周りの、それはだめ、これはだめというところの足かせ、手かせになってくるとマインドが下がるのかなということ1つあります。そこで、先ほどもお話をした、いろいろな課の職員も一緒に受けることによって行政の組織の職員そのもの、皆と一緒にモチベーションが上がることはできるのではないかな。こういうことの期待です。

相談員だけが幾ら熱い思いを持っていても、何を言うてんねん、黙っとけみたいな感じでよく言われていました。でも、そんな耐え忍べるようなものばかりではありませんから、やはりそのときに組織全部が熱い思いを持てるような、本当は組織の中の問題ではあるんですが、そういったところの職員研修をお願ひしたいと思います。

もう一つ、野洲市の体制です。実は、平成19年まで私は1人体制でした。19年にちょっと首の手術をして死にかけたものですから、そのときに市の方がもう1名配置しようということで11月に入りました。嘱託の職員です。週4日の7時間勤務、月16日勤務という体制です。

その相談員は、私が正規職員に20年10月になった段階で、給与体制については2割アップの改善になりました。しかしながら、正規職員ということではなくて嘱託の身分です。それは、やはり正規職員になると毎日勤務しないといけないし、さまざまな業務がかかってくるということで、嘱託の職員という身分になっております。

相談員としては、嘱託の相談員はその人が1名、私が職員で相談業務をして1名、そして職員で今は相談員の養成中が1名おります。それで、事務負担もしているという状態です。職員の中からどんどん資格を受けてもらうように今、育成中です。以上です。

○大森座長 よろしいでしょうか。お忙しい中、本当にありがとうございました。

それでは、次のテーマに移ります。資料2の「論点整理」ですけれども、この前、阿南さんから

御指摘がございまして、「論点整理」の中の3ページの下の方にアンダーラインが引いてあります。

「研修、消費生活相談員資格の付与機能をどのように維持するか」というのも加えたらどうかというところで、今日この資料の中に加えてございますけれども、これでよろしいでしょうか。

(委員 異議なし)

○大森座長 それで、前回いろいろ資料提出のお求めがございましたので、一括して事務局から説明させていただきます。

○服部参事官 資料4から資料8まで御説明させていただきます。

まず、資料4-1を見ていただければと思います。これは、中村委員、橋本委員、それから片山委員から作成を求められた資料でございまして、関連する論点は司令塔機能に現場をどのように結び付けるかというものでございます。

「国民生活センターからの要望に対する対応欄が空白だったものの一覧表」で、計6件ございました。それぞれ6件につきまして、公表案件、要望先、要望内容、消費者庁の対応状況をまとめております。

この対応状況でございますが、大まかに申し上げまして対応済み、例えば1のところを見ていただきますと、「特定商取引法に基づき処分がすでに行われており、措置済みと判断した」、こうしたものが1つございます。

それから、要望の合理性ということで、合理的でないというような判断をしたものの類型がございまして。これは例えば2番でございまして、二酸化塩素による除菌をうたった商品に関するもの。

「一般家庭の室内中の二酸化塩素濃度に関する基準や、部屋用除菌剤としての規格・基準がない中で、テストの結果において商品の安全性と有効性について十分に検証できていないと判断した。このため、対応の必要性について関係機関等の判断に委ねた」、こういうタイプのものがございます。

それから、これに類しますけれども、別の対応を考えたというものがございます。これは3番目でございます。加圧を利用したスパッツの使い方というものでございます。「使用目的を考慮せずに一般医療機器の弾性ストッキングの規格を用いている点が合理的ではないと判断した。このため、消費者への注意喚起として公表するよりは」ということで、「衣服を着用した時に体に加わる圧力の測定法についての試論として公表すべきであると国民生活センターに助言した。対応の必要性については関係機関等の判断に委ねた」、こういったものがございます。

あとの4、5、6については省略させていただきます。

それから資料の4-2でございますが、「国民生活センターからの要望を受けずに消費者庁から関係機関等へ要求等の対応を行ったもの」、これにどういうものがあるのかということでございます。

計26件ございまして、これも2つに分けることができまして、国民生活センターからの情報提供があったもの、これは右側の方に情報提供が「あり」と書いているものでございますが、こうしたものが4件ございました。情報提供がなかったものが、残りの22件でございます。内容につきましては、ここでは省略させていただきます。

次は、資料5でございます。これは、座長と中村委員から作成を求められた資料でございまして、

関連する論点は移管先の期待、課題、工夫でございます。「国民生活センターの予算・人員要求方法」ということでございますが、まず予算要求についての大まかな流れでございます。

例年、夏に「概算要求基準」、いわゆるシーリング、各省庁の予算要求に先立って設けられます枠でございます。その範囲内で予算要求をする。この大まかな仕組みが閣議決定をされます。各省庁は、この基準が定める上限の範囲で例年8月末に予算要求を行います。9月以降、この提出された予算要求、個々の施策につきまして財務省の主計局に各省庁から説明を行い、議論をしていく。そして年末、12月でございますが、政府予算案の閣議決定、翌年の通常国会で審議、議決ということで大体、翌年の3月までに成立するというところでございます。

それから、2番目が機構・定員要求、組織、それから人員でございますが、これについての要求でございます。定められた定員合理化数を要求に盛り込むとともに、増員要求を例年8月末、これは予算要求と同じタイミングでございますが、行う。9月以降、これにつきましては総務省の行政管理局に各省庁から説明し、議論をし、年末に政府予算案の閣議決定、人件費と関係しますので予算案の閣議決定、そして翌年の通常国会で審議、議決というのが大まかな流れでございます。

○大森座長 今の定員合理化数というのを御説明してくれますか。

○服部参事官 省庁ごとにいわゆる効率化、それぞれの事務の効率化によってどれぐらい人を減らすかということが、いわゆる自己努力分ということであらかじめ定められているものでございます。

それから、次の2ページ目は「国民生活センターの予算・定員要求方法」でございます。

まず24年度の予算・定員、左からセンター、本府、消費者庁となっております。運営交付金、これは国が独立行政法人に対して、その業務運営のために交付する資金、お金でございますが、これが28.1億円、そして職員数が常勤122名、人件費が12億円ということでございます。

一方、内閣府本府でございますが、予算は1兆円超、定員は2,000名超です。ただ、前年度より54名減っております。

消費者庁でございますが、予算が93.4億円、この中には先ほどの28.1億円が含まれております。それから定員が279名、こちらの方は前年度より9名増でございます。

予算要求作業でございますが、センターにつきましては消費者庁が国民生活センター運営費交付金の予算要求資料を作成するというところでございます。財務省への説明も、消費者庁の方で行うというところでございます。

この運営費交付金の算出方法でございますが、中期計画、スパンは5年間の算定ルールに基づき、中期目標期間の最初の年度の予算額を基礎として一定の係数を掛け合わせることで翌年度以降の額を見積もっております。

※1でございますが、新たな業務が追加される場合、消費者庁は必要な運営交付金の増額分を財務省に対して予算要求をすることになります。

次に内閣府でございますが、現在の内閣府の概算要求のとりまとめの方法、この※印のところでございますが、各局、これには各施設等機関、特別の機関も含まれますが、それぞれが概算要求基準に基づき予算の概算要求書類の原案を作成する。

それから、各部局は官房会計課と調整して財務省に提出する書類を作成する。

(3)でございますが、その後、官房会計課とともに主計局に予算要求を説明するというところでございます。

消費者庁の場合も、基本的には今申し上げたものと同じでございますが、現在の消費者庁では概算要求基準、各課はこれに基づかないでどれぐらい必要なのかという自然体でまず原案を作成し、総務課との調整を経て要求を行っております。

庁全体のシーリングというもののにのっとり、総務課で調整して予算要求をしているということでございます。

ちなみに、国民生活センターの運営費交付金の予算要求は、地方協力課が担当しております。

1ページおめくりいただきまして、今度は機構・定員、増員要求作業でございます。

国民生活センターにつきましては定員の概念はございませんで、人件費という枠組みの中で管理をしております。新たな業務が追加され、増員のための人件費の増額が必要になる場合には、その分につきまして予算要求をしているということでございます。

それから本府の場合でございますが、各部局は原案を作成し、機構についてはこれは組織要求でございますが、これについては総務課、定員については人事課と調整をしております。そして、各部局が官房とともに査定部局に要求資料を説明する。

消費者庁も、内閣府と基本的に同じでございます。

それから業務効率化措置でございますが、国民生活センターにつきましては一般管理費及び業務経費、具体的にはこの一般管理費は人件費を除きますが、毎年度、前年度比3%以上を削減するというルールです。それから、業務経費につきましては前年度比1%以上削減、総人件費につきましても同様でございます。

それから本府の場合でございますが、内閣府の場合、内閣及び内閣府所管全体でシーリングを踏まえた要求額にしているということでございます。それから、定員要求するに当たり、定められた定員合理化数を要求に盛り込む必要があるということで、24年度要求の際は46名でございます。

それから、消費者庁もシーリングにつきましては内閣府全体の中で考えていくということでございます。定員合理化数については消費者庁個別でございまして、私どもの場合は2人ということございました。

4ページ、5ページはちょっと省略させていただきまして、7ページに現実に予算額、定員数はどうなっているのかというものをまとめております。

まず国民生活センターでございますが、20年度、21年度は増える形になっておりますが、22年度からは減少というふうに変換をしております。

それから、内閣府本府の場合でございますが、予算額につきましては大きく増えておりますが、ただ、これは特殊要件がございます。注1にもございますように地域自主戦略交付金これは各省庁所管の補助金を内閣府に一括計上したということで、ほかの省庁の予算を集めたというのですが、これによって大きく増えております。また、衛星システム開発委託費といったものがプラスの方に寄与している。

それから24年度、こうしたものも除いた額、括弧でございますけれども、増えておりますが、

これは沖縄振興策が 636 億円の増といった要因がございまして、こうしたものを除けば基本的には全体の予算は減っているという傾向にあると考えております。

他方、消費者庁でございますが、予算は 21 年度の 89.2 億円から、24 年度には 93.4 億円と増えております。それから定員でございますが、当初の 202 名から 279 名まで大幅に伸びてきているところでございます。

次のページでございますが、「国民生活センターの常勤職員と非常勤職員の推移」というものでございまして、実線部分が常勤職員でございますが、120 名前後を推移している。他方、非常勤職員でございますが、これは点線部分で非常に大きく伸びておりまして 100 名近くまでになっているということでございます。

次に、資料 6 の非常勤職員です。これは前回、橋本委員からお話があった資料でございまして、移管先の期待、課題、工夫に関連すると考えております。

まず左側が国民生活センターでございますが、名称として消費生活相談員です。国の方は本府、消費者庁、いろいろございますけれども、ここでは代表的なものとしまして内閣府本府の政策参与、政策企画調査官、こうした 1 つのグループがでございます。それから、消費者庁では政策調査員と照会専門員というものを挙げさせていただいております。

それぞれの業務内容でございますが、消費者からの相談受付（消費生活相談員）、調査及び分析（政策参与等）、専門的知識及び経験を要する業務（政策調査員）、照会専門員につきましては国民から寄せられた問い合わせに対する対応等についての補助でございます。

採用方法はいずれも公募、任期は 1 年から 2 年以内ということになっております。

それから再任用、任期更新でございますが、国民生活センターにつきましてはでございます。60 歳まで再任用可能というふう聞いております。内閣府本府の場合には、必要な場合には任期を更新することが可、消費者庁の政策調査員についても同様でございます。照会専門員につきましては、連続 2 回を限度として再任用可でございますが、その後、公募対象とすることがございまして公募で採用させていただくということが可能でございます。

勤務日数は、ここに書いておりますように、国民生活センターにつきましては 1 つの月で 16 日以内、内閣府本府、消費者庁の政策調査員につきましては通常の日、照会専門員につきましては週 3 日以内ということでございます。

続きまして、資料 7 でございます。中村委員からお話のございました資料でございまして、論点としては組織形態に関連するものでございます。

「原子力規制委員会」でございますが、組織は環境省の外局、三条委員会として原子力規制委員会を設置ということでございます。所掌事務は、原子力利用における安全の確保。また、委員に関しましては独立して職権を行使する。委員長及び委員 4 名。また、両議院の同意を得て内閣総理大臣が任命ということでございます。

それから「原子力規制庁」でございますが、この委員会の事務局として規制庁が設置される。その長官は、規制委員会委員長の命を受けて庁務を掌理ということでございます。人事でございますが、規制庁の長官及び職員の任免は規制委員会の委員長が行う。

また、下に「職員の確保」ということで、優秀かつ意欲的な人材の継続的な確保、それから幹部職員のみならずそれ以外の職員についても、原子力利用の推進に係る事務を所掌する行政組織、そのようなところへの配置転換を認めないこととするということが規定されております。

最後に、資料8でございます。消費者庁の所管法に関連しまして、地方との関係でございます。橋本委員、中村委員からお話のあった資料でございます、地方との連携をどのように進めるのか、関連したものでございます。

まず特商法でございますが、消費者庁長官、主務大臣として指示、業務停止命令、報告徴収・立入検査の権限を持っております。その権限を経済産業局長に委任ということでございまして、都道府県との関係につきましても、都道府県知事は消費者庁と同様の権限を持っております。

景品表示法でございますが、消費者庁長官は措置命令等の権限を持つ。それから公正取引委員会でございますが、措置命令以外の同様の権限を委任されております。その地方事務所でございますが、管内の事件について報告徴収・立入検査を実施する。また、都道府県との関係でございますが、措置命令以外の権限を持っております、措置命令に関しましては消費者庁へ措置を請求できるということになっております。

次にJAS法でございますが、消費者庁長官は指示、立入検査等の権限を持っております。農水大臣は、その権限を地方農政局に委任しております、都道府県知事は消費者庁と同様の権限を持っております。

次のページで食品衛生法でございますが、消費者庁長官はここに書いてあります権限を持っております。都道府県との関係でございますが、都道府県知事は消費者庁と同様の権限を持っております。これは法定受託事務、この注2のところでは書かせていただいております。

それから預託法でございますが、消費者庁長官は業務停止命令、報告徴収等の権限を持っております。地方支分部局、都道府県は権限を有してはおりません。

消費者安全法でございますが、内閣総理大臣が措置要求以下の権限を持っております。また、消費者庁長官も報告徴収等の権限を持っております。地方支分部局等は権限を有しておらず、都道府県知事等が報告徴収・立入検査の事務を行うことを同意した場合には、これらの事務についての権限を持つというふうな仕組みになっております。

以上でございます。

○大森座長 足立さんからペーパーが出ておりますので、足立さんからも簡単に趣旨を御説明していただいて、それから議論しましょう。

○足立委員 ありがとうございます。

今回の検討会では地方消費者行政について議論されておりますので、「消費者行政推進に対する国と地方の在り方について」、意見を申し上げたいと思います。資料を準備しましたので、資料9をご覧ください。

この検討会におきましては、国における消費者行政推進体制について、消費者庁等設置法附則3項に沿った検討が行われておりますが、消費者庁の設置目的であります、「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」のためには、地方公共団体が行う消費者政策と

の密接な連携が不可欠であると思います。

つきましては、同法附則4項が求めております「国が行う支援の在り方の検討」に当たりまして、特に「国と地方の在り方や役割分担」について、この検討会においても十分な議論をお願いしたいと考えております。

そこで、意見の1点目は「地方消費者行政の位置付け」を、地方消費者行政の充実・強化のためのプランに沿ったものにしていただきたいということです。この検討会を始め、消費者庁や消費者委員会主催の会議や各種報告書などを見ましても、地方消費者行政は自治事務、したがって国は地方を支援する立場、地方はその支援を受ける立場という考えが一貫して示され、前提条件とされてきました。果たして、国と地方はそれだけの関係なのでしょうか。

私は、消費者の安全を守ることは国の専管事項であります防衛や外交問題とは異なりますが、災害対策や環境保全などと並んで国民の安全保障に関わる問題であって、社会の治安や秩序の維持に直結するものだと思っております。したがって、自治体ごとの財政規模、あるいは消費者問題への取り組みの経験、意欲にかかわらず、全国であまねく消費者の安全が確保され、消費者の権利が実現される社会を築くことは、国の責任にかかる部分が大きいと考えます。

この点につきまして、つまり国と地方の消費者行政の在り方につきましては、参考資料の1ページ下段に記載しておりますが、平成22年2月に発表されました「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」において、次のとおり国としての考えが示されております。

なお、このプランは当時の福島大臣直筆の署名入りで全国に示されたもので、公印を押した通常の文書とは違い、当時の消費者庁の強い思いが伝わり、私たちも大変心強く感じたところでした。

読み上げますと、『地方消費者行政は「地方自治」そのものであるとともに、同時に国の行政としての性格を持つものでもある。地方消費者行政は地方という「現場」のニーズに応えると共に、「現場」を支える国の行政の一端を担うという性格を持つものであり、国が地方公共団体と共に責務を果たすものである。』

このように、明確に地方消費者行政の位置付けを示すと共に、『消費者庁の主要な機能の一つとして、情報一元化の根幹を担っているのが地方公共団体の消費生活センターや相談窓口である。』

更に、『国としては地方分権を基本として地方公共団体の取り組みを期待しつつも、「地方の主体性や創意工夫に任せる」と「突き放す」ことなく、地方公共団体の取り組みを支援すると共に、国としての取り組みもまた充実・強化を図ることが不可欠である。』このように、明確に地方支援に対する考え方が示されております。

この当時と現在では、国の方針が変わったのでしょうか、消費者庁ができ、基金が交付されて、ようやく消費者行政に光が当たり始め、これまで消費者行政に取り組んでこなかった市町村の担当者も、首長に繰り返し必要性を説いてようやく窓口が整ったところで、いよいよ本格的に消費者行政に取り組もうとしている今、参考資料の2ページに記載しておりますが、基金後の地方消費者行政充実のための国の方針として示されました指針では、消費者行政の牽引役であるはずの消費者庁が相も変わらず地方主権を基本とする考えを前面に押し出し、国は自治体の取り組みを支援する立場を表明されていることは誠に残念であり、地方は切り捨てられたという思いすら持っております。

誤解のないようにお願いしたいのですが、何もお金だけの話をしているわけではありません。先ほども各地のセンターから報告がありましたとおり、これまで地方は何もやってこなかったわけではありません。少ない予算をやりくりしながら相談窓口を維持し、できるだけお金をかけないために高齢者の集まりで手づくりの資料を配って注意を呼びかけたり、福祉関係者向けの研修会で少しの時間をいただいて高齢者の見守りへの協力依頼をしたり、あるいは防犯活動をするボランティアグループに啓発のお手伝いをいただいたり、法執行にも精一杯の努力と工夫はしてきたつもりですし、これからも続けていくつもりです。

私がお願いしたいのは、この国と地方との関係については平成 22 年のプランに示された考え方に変更はなく、消費者行政は国と地方が一体となって取り組むべき分野であるということ、この検討会でもいま一度御検討、御確認いただきたいということです。

2 点目は、現在示されています「地方消費者行政の充実・強化のための指針」につきまして、今、申しあげました趣旨を踏まえて是非とも見直しをしていただきたいということです。今回示されました指針には、次のような課題があると思います。参考資料の 1 ページの上段の「消費者基本計画改定素案」と合わせてご覧いただきたいと思います。

まず 1 点目は今、申しあげたとおり指針に示されている地方主権の考え方は大臣決定をされたプランの内容と異なること。更に、このことはプランに基づく施策の推進を重点的な取組みと位置づけている消費者基本計画、これは閣議決定ですが、その内容とも矛盾することにつながるということでありまして、このような重大な内容の変更を消費者庁の内部決定で行うことは認められないのではないかと思います。また、現在示されている指針は、消費者基本計画の第 2 の 2 の (1) に沿ったものであれば、消費者委員会において検討されるべきものであると考えます。

資料 9 の 2 ページをご覧いただきたいのですが、指針の内容の細目につきましてはこの会議で検討すべきものではありませんが、指針に記載された内容は、地方自治体におけるこれまでの努力の評価もなく教示的であり、また地方消費者行政が果たしている役割の評価や、国として地方に果たしてほしい役割への期待を述べることなく、一方的に機能の拡充・強化を求める内容となっています。

私は、この場で繰り返すだけを上申するつもりはありません。この検討会で国の推進体制を議論するに当たっては、是非、地方消費者行政の役割も含めた日本全体の体制をどうするかという観点で御検討をお願いしたいと思っております。

消費者被害の一件一件は小さく、これをきめ細かく拾い上げて安全対策につなげていくということは消費者庁だけでできることではないと思います。繰り返しになりますが、地方を支援するという観点だけではなく、地域主権は尊重しながらも国が必要とする情報収集、あるいは政策提案の拠点として、つまりパートナーとして地方を位置づけ、そのために必要な財源を国で確保するという強いメッセージを発信していただきたいと願っております。

本検討会の強力なバックアップをお願いしたいと思います。以上です。

○大森座長 ありがとうございます。足立さんの御意見は次回、取りまとめに向かいますのでこの議論をしなければいけませんので、そのときに御意見をちょうだいするといたしまして、宿

題について各委員の先生方から何か御質問等あれば承ります。

中村さん、どうぞ。

○中村委員 先ほどの資料5の関係でちょっと質問したいんですが、御説明を聞くと、人とお金でがんじがらめになっているわけですが、今、消費者行政に足りないものは現場力だ、現場感覚だと言われている、例えば国センの人を消費者庁とか、あるいは消費者委員会にもっと人事交流しなければいけないと言っているんですが、このガチガチの状態でその人事交流はうまくいくものだろうか、非常に不安があります。

それで、もしそういうことができるんだとしたらどういう方法があるのか、その辺を教えてください。やはり国センで培われた現場感覚を、消費者庁や消費者委員会がうまく活用するための手法というか、その辺をちょっと教えていただきたいと思います。

○服部参事官 独立行政法人を前提としたという、現状について御説明させていただけばよろしいですか。

○中村委員 それしかできないのかもしれないけれども、今はもうほとんど国への移行ということを行っているわけですから、どこかに入ることによってそれがうまくいくのかどうか、そこら辺も踏まえて考えたいと思います。

○服部参事官 消費者庁についてお話させていただきますと、今、御指摘のあった資料の7ページを見ていただきますと、非常に大きく人数を増やしていただいております。例えば22年度は15名、それから23年度は53名と、こうした貴重な定員枠にどういう形で人をリクルートしてくるかということですが、新規の採用枠というのは今年度であれば1人しかいないわけですね。ですから、我々は53名の定員をいただいても、我々の組織に正規の職員という形で新規採用するのはせいぜい2人です。ですから、50名というのはどうやって実際の戦力ということに図っていくのかということになりますと非常に制約があるわけです。

そういう中で、消費者庁が各部局で力を発揮していく、更に、その力をつけていくという上で、国民生活センターの方々に来ていただける、消費者のための組織に身を置いて今まで経験を積まれている方々に我々の組織の中に入って活躍していただくというのは非常に大きな、我々がもう少し定員をまだまだ増やしていきたいと思っている中で、その実のところ、どういう形で人を増やしたところを実際の我々の力に結び付けていくのかという意味で、国民生活センターの職員の方々に我々は期待するところは非常に大きいと思っております。そういったところで、是非入っていただければと思っております。

○中村委員 今、議論をしているのは、国民生活センターの機能というのは一体で、それで国へ移行するとしても独立性を保ってどこかにくっ付くと言っているわけですね。

そのときに、例えば特別な機関でもいいんですが、その国センの職員を例えば50人抜いていってしまったら、その独立の特別な機関の方がやせ細ってしまうんじゃないかと思うんですが、その交流とかはうまくできるんでしょうか。

○服部参事官 役所間ということになりましたら、人事交流というのは容易になると思います。

例えば今、独立行政法人にこちらの方から出向するということになりますと、身分も変わります

し、福利厚生等でいろいろ制約がありますけれども、国の中での人事交流ということになれば、我々がいろいろな省庁から今、来ていただいていますけれども、それと同じこととなりますので、そういう意味では非常に人事交流は進むと思います。

○大森座長 今日時間いっぱい、8時ですから終わりにしたいと思いますが、1点だけということですので。

○野々山国民生活センター理事長 一言だけよろしいでしょうか。

今日、資料4-1として、消費者庁から提出されている「国民生活センターからの要望に対する対応欄が空白だったものの一覧表」の中に「消費者庁の対応状況」というのがあります。これはこれで消費者庁の一つの政策判断ということで理解はしますけれども、私どもはこれに対しては批判的な意見を持っているということをお知らせさせていただきたいと思います。

○大森座長 次回の御相談ですけれども、次回もできれば有識者ヒアリングをやりたい。少しつこいでしょうけれども、今、事務局と相談していますので、今回はそういう方をお招きしてヒアリングをした上で、今日を含めましていろいろと論点について皆さん方から御意見が出ていますので、それをまとめるような論点整理の中にある種の方向性みたいなものを少しずつ出すような資料を事務局にお願いしまして、今回はそれについて入っていきたくと思っています。

それで、これは事務局の方から提案があると思うんですけれども、前に大臣もおっしゃっていますが、独法改正がどうなってしまうふうになるかわからないものですから、一応、今のところ皆さん方に日程をお願いしていますのは7月いっぱいですが、もしかしたら8月にもう1回か2回はお願いしなければいけないかもしれない。

私は、不本意です。一刻も早く終わりにしたいと思っているんですけれども、しかし、お引き受けした以上、情勢判断をしなければいけませんし、大臣もそういうふうにお考えらしいですので、もしかしたら8月にずれ込む可能性があります。申し訳ありませんけれども、そのことになりましたらまた皆様方に日程調整をお願いすることになるのではないかと考えていますので、あらかじめ御案内を申し上げてお願いしたいと思っています。

事務局から何かあればお願いします。

○浅田参事官 本日も御苦労様でございました。

次回の日程でございますけれども、先ほど座長からございましたとおり、今後調整ということでございまして、決まり次第、委員の皆様には直接、傍聴の皆様にはホームページを通じて日程の方を御連絡させていただくということでお願いしたいと思います。

本日もお疲れ様でございました。ありがとうございました。

○大森座長 ありがとうございました。