

(案)

1. はじめに

消費者行政を抜本的に強化することを目的に、消費者庁、消費者委員会が設立されてから3年を迎えようとしている。この間の取組を踏まえ、新しい仕組みが真に消費者の役に立っているのか、検証を行うべきときにある。

消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項では、政府は、消費者庁及び消費者委員会発足後3年以内、すなわち平成24年9月までに、「消費者被害の発生又は拡大の状況、消費生活相談等に係る事務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の利益の擁護及び増進を図る観点から、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方を見直すとともに、当該法律について消費者庁及び消費者委員会の所掌事務及び組織並びに独立行政法人国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」とされている。

一方で、平成24年1月に閣議決定された「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」においては、現行の独立行政法人制度を、「成果目標達成法人」及び「行政執行法人」からなる新たな法人制度に再構築することとしている。また、国民生活センターについては、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」とされた。政府は、この閣議決定を踏まえ、平成24年5月に「独立行政法人通則法の一部を改正する法律案」及び「独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案¹」を国会に提出している。

これらのことから、国民生活センターの機能の国への移管に関しては、消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項の趣旨を踏まえつつ、国への移行の中で、国民生活センターの機能の維持・充実をどのように図るかについて検討する必要がある。

以上の点を踏まえ、本検討会は、

- (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
- (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 同法律案では、国民生活センターについても、この法律の「施行日までに、組織の見直しを行い、必要となる法制上の措置を講ずる」ものとしている。なお、施行日は、同法律案では「公布の日から起算して二年を超えない範囲内において政令で定める日」とされているが、1月20日の閣議決定で、平成26年4月1日とすることが定められている。

について、検討を行ってきた。

検討過程においては、より多くの方々の声を討議に活かしていくため、有識者からのヒアリングを行ったほか、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）が行った消費者団体との意見交換の結果を参考にした。

2. 消費者行政の体制の現状（図1）

- (1) 消費者行政は、多くの府省庁が担っているが、現在、内閣府（外局である消費者庁を含む）において、消費者行政を担っている機関・組織として、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、消費者基本政策室、消費者政策会議、消費者委員会、消費者庁がある。また、消費者庁が所管する独立行政法人としての国民生活センターがある。
- (2) 内閣府特命担当大臣：内閣府の長たる内閣総理大臣のもと、消費者及び食品安全に関し、行政各部の施策の統一を図るための総合調整権限を有し、また消費者庁及び消費者委員会の所掌事務並びに食品健康影響評価に関することを掌理²する特命担当大臣が置かれている（必置）。
- (3) 消費者基本政策室：上記の総合調整事務は、内閣府本府の所掌事務である（消費者庁の所掌事務ではない）ことから、その担当部局として、内閣府本府に消費者基本政策室が置かれている。
- (4) 消費者政策会議：内閣府本府には、「特別の機関³」として、消費者基本法に基づき、内閣総理大臣が会長を務め、その他の全閣僚と公正取引委員会委員長で構成される消費者政策会議が置かれている。消費者政策会議は、消費者基本計画の案の作成、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関する審議、消費者政策の実施の推進、実施状況の検証・評価・監視に当たることとされている。
- (5) 消費者委員会：内閣府本府の「審議会等⁴」として、消費者委員会が置かれ、消費者問題に関する重要事項の調査審議を行い、必要に応じ、内閣総理大臣、関係各大臣、消費者庁長官へ建議・提言等を行っている。

² 一定の事務をつかさどり、これをおさめること（吉国一郎他編「法令用語辞典」）。

³ 特別の機関は、内部部局、審議会等、施設等機関、地方支分部局のいずれにも分類されないものであり、法律により設置される。

⁴ 重要事項に関する調査審議、不服審査その他学識経験を有する者等の合議により処理することが適当な事務をつかさどらせるために置かれる合議制の機関。法律又は政令により設置される。

加えて、内閣総理大臣への勧告権を有している（以上、「監視機能」）。また、内閣総理大臣、関係各大臣、消費者庁長官から諮問を受け、調査審議する機能を有している（「審議会機能」）。消費者委員会には、事務局が置かれている（定員：11名⁵）。

（6）消費者庁：内閣府の「外局⁶」として、消費者庁が置かれ、消費者問題に関する基本的な政策の企画、立案や法執行等を行っている。また、消費者庁は、消費者政策会議の庶務を担っている（定員：279名⁵）。

（7）国民生活センター：消費者庁が所管する「独立行政法人」として、国民生活センターが置かれている。内閣総理大臣が示した中期目標に沿って、中期計画を作成し業務を行っている。収入の95%は消費者庁から交付する運営費交付金⁷（平成24年度：28億円）で予算措置されている。消費者問題に関する中核的实施機関として、全国の消費生活センター等と連携しつつ、相談支援、研修、商品テスト、消費者への情報提供、裁判外紛争解決手続（ADR）等を担っている（常勤職員：122名⁵）。

3. 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）検討の視点

多くの人の長年の思いと努力をもとに、平成21年9月、消費者庁は、内閣総理大臣を主任の大臣とし、内閣府特命担当大臣の総合調整権限のもとで各省庁縦割りになっている消費者行政を統一的・一元的に推進するための強い権限を持つ新組織として発足した。併せて、消費者行政に消費者の声を届ける組織として消費者委員会が設置された。

消費者庁及び消費者委員会の設置からこれまでの間、食品の安全・安心の確保や、複雑化・多様化する消費者被害への対応など、消費生活に関わる様々な課題が生じてきた。「消費者を主役とする社会の実現」を図る消費者行政の重要性は増してきており、これまでの努力を基盤にして、今後も一層発展させていかなければならない。

消費者のために生まれた組織・体制が、その使命を果たすために求められるものは何か。これらについて、本検討会では、様々な立場の有識者からのヒアリングを踏まえ、三つの視点から検討を行ってきた。

⁵ 平成24年4月時点。

⁶ 内閣府及び各省の部内において、特殊な事務をつかさどらせるために設置される行政機関。その属する大臣の下で、内閣府本府等と併立する（吉国一郎他編「法令用語辞典」）。

⁷ 国が独立行政法人に対して付託した業務の運営のために交付する資金。

第一に、司令塔機能の発揮である。国の消費者行政においては、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターだけでなく、各府省庁の権限・責任のもとで、消費者に関わる多くの施策が行われている。このため、消費者行政に係る総合調整権限を有し、消費者庁及び消費者委員会の事務を掌理する内閣府特命担当大臣のもとで、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターがその役割を十分に発揮し、政府全体として消費者を主役とする社会の実現を図る必要がある。その際、消費者委員会については、自ら調査審議を行うという独立性を尊重する必要がある。

第二に、消費者行政を担う職員の養成・確保である。消費者行政の担い手は、高い識見と強い熱意をもち、消費者のために働くことを志向する職員であるべきであり、こうした職員が、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターはもとより、消費者行政に関わる国の行政機関で活躍することが重要である。

第三に、総合力の充実である。消費者問題は、消費者が生活を営み、事業者と接する中で生じており、国における消費者行政の体制のみならず、こうした消費生活の営みに近い地方自治体や民間における取組を充実させていく必要がある。

(2) 司令塔機能の発揮

(基本的考え方)

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、消費者行政の司令塔として期待された役割を十分に果たしていない。内閣府本府が総合調整事務を所掌しているが、十分機能していない

消費者委員会は、建議・提言等により、消費者庁を含め各府省庁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、総合調整権限を有する内閣府特命担当大臣のもとで、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

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

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

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

上記 から 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

）特命担当大臣の総合調整権限の発揮、消費者政策会議の活用

消費者行政の推進には、多くの府省庁が関与しており、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターはもとより、各府省庁一体となった取組が不可欠である。

一方で、各府省庁の大臣は、「主任の大臣として、行政事務を分担管理する」（内閣法第3条）という「分担管理原則」によって、各府省庁の所管する事項に関しては、最高決定権者として位置づけられている。このことが、時に省庁横断的性格を有する消費者問題を解決する際に、制約になることがある。

このことも踏まえ、消費者及び食品安全の分野においては、内閣の重要政策として、行政各部の施策の統一を図るため、消費者庁及び消費者委員会の設置に併せ、内閣府設置法第4条第1項第17号に、「消費者基本法（昭和43年法律第78号）第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念の実現並びに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の基本的な政策に関する事項」が総合調整に関する事務として新設されている。

また、消費者及び食品安全の分野について、内閣総理大臣を助け、総合調整権限を有する特命担当大臣⁸を必ず置くこととされている（内閣府設置法第11条の2）。同分野では、例えば、高齢者の消費者被害の総合的な防止や食に関するリスク・コミュニケーションの消費者全体への浸透など、消費者及び食品安全を担当する特命担当大臣が総合調整権限を發揮して果たすべき役割は大きい。

⁸ 特命担当大臣は、関係行政機関の長に対する勧告や、勧告に基づいてとった措置に関する報告要求、内閣総理大臣に対する意見具申を行うことができる（内閣府設置法第12条）。

また、消費者基本法により内閣府本府には消費者政策会議が置かれ、全閣僚と公正取引委員会委員長が構成員となっている。消費者政策会議は、各府省庁の消費者施策を総合的・一体的に推進していくための組織である。また、「各府省庁に今後の取組みを明確にさせ、これを促す」という監視役も担っており、これについては同会議は消費者委員会の意見を聴くこととなっている。さらに、消費者問題への迅速かつ確かな対応を図るため、消費者政策会議関係委員会⁹が開催できることとされている。これらの機関の活用が重要である。

《今後の取組の方向性》

- ・特命担当大臣の総合調整機能を実質的に発揮できるよう、消費者庁職員による機動的なサポートを可能とするなど、消費者基本政策室の充実を図る。なお、今後、内閣府本府が所掌している総合調整事務を消費者庁が所掌することの可能性についても検討を行う。
- ・消費者政策会議については、内閣全体で消費者行政を推進するための枠組として、積極的に活用する。
- ・消費者問題に機動的に対応していくため、特命担当大臣（消費者及び食品安全）の主導のもと、関係委員会議の開催など必要な対応を行う。
- ・消費者政策会議及び関係委員会議に、消費者委員会委員長、消費者庁長官、国民生活センターの長も出席できることとする。
- ・消費者政策担当課長会議¹⁰を定期的開催し、消費者委員会の建議や国民生活センターの要望のフォローアップ（事後点検）を行うなど、各府省庁と一体となって消費者行政の推進を図る。

）消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの連携による取組

消費者行政の推進のためには、内閣府特命担当大臣のもとで、消費者庁においては措置要求権限、消費者委員会においては監視機能、国民生活センターにおいては消費者問題に関する実施機能をそれぞれが発揮しつつも、相互に緊密に連携を図りつつ取り組んでいくことが重要である。

⁹ 消費者政策会議会長（内閣総理大臣）決定により、消費者政策会議のもとに置かれる会議。内閣官房長官が主宰し、特命担当大臣（消費者及び食品安全）及び関係大臣の出席を求めて開催する。

¹⁰ 消費者政策会議幹事会決定により、消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換、協議等を行うために置かれ、各府省庁の消費者行政担当課長で構成される会議体。

また、それぞれの機能の十分な発揮のためには、当事者間の緊密な連携のみならず、総合調整権限を有する内閣府特命担当大臣や、消費者政策の一体的な推進組織である消費者政策会議を活用することが不可欠である。

このため、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターは、内閣府特命担当大臣や消費者政策会議の権限も最大限活かしながら、各府省庁における取組を促し、消費者を主役とする政府の実現を図る必要がある。

)「現場」との結びつきの強化

消費者問題は、消費者が生活を営み、事業者と接する中で生じている。消費者と事業者との間でトラブルが生じた場合、その解決に際しては、当事者間による交渉が大きな役割を果たしており、事業者は消費者との間に生じた苦情を適切に処理することが期待されている¹¹。また、消費者安全法に基づき、地方公共団体におかれている消費生活センターにおいて、幅広い消費生活相談とともに、事業者との間であっせんを含め苦情に係る相談の処理が行われている¹²。

消費者行政においては、消費者被害に伴う消費者の痛みを含めて、消費生活相談の「現場」に共感する力（「現場共感力」）を高め、消費者の声や消費生活相談から得られた情報と問題意識を、政策にしっかりとつなげていくことが重要である。

また、消費者庁及び消費者委員会は、消費者からの相談を受ける地域の消費生活センターや関係団体（消費者団体、事業者団体、弁護士会等）とつながりをもちつつ、それぞれの役割を果たすことが重要である。

このため、消費者庁及び消費者委員会は、国民生活センターと緊密に連携を図りつつ取組を進め、国民生活センターが有する消費生活センターからの相談情報の一層の活用を図るべきである。とりわけ、国民生活センターの提言機能の活用が重要である。

¹¹ 事業者側においては、「お客様相談室」を整備するなど、消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するための取組が進められている。

¹² 消費者安全法第8条では、市町村は、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じ、あっせんを行うこととされ、都道府県は、各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とする相談、あっせんに応じることとされている。

《今後の取組の方向性》

- ・消費者庁及び消費者委員会は、地方自治体（消費生活センターを含む）や関係団体（消費者団体、事業者団体、弁護士会等）との意見交換、情報共有の機会を充実する。
- ・消費者庁と国民生活センターで「試行¹³」として行われている財産分野での早期の事故情報の共有を、生命・身体分野へ拡充する。
- ・消費者委員会は、国民生活センターが収集・分析する相談情報の動向につき、情報共有・意見交換を行い、その調査審議等に積極的に活用する。
- ・国民生活センターの有する消費生活相談の「現場」からの情報を踏まえた政策提言に対し、消費者庁はこれを積極的に活用し、政策形成や他府省庁への働きかけに活かす。

）消費者委員会の審議会機能と消費者庁との関係の在り方

外部有識者の専門的知見を結集し、関係行政機関の長から諮問を受けて、幅広い視点から制度改正や政策の企画立案に関連して調査審議を行う審議会機能は、消費者行政の推進のために重要であり、一層充実しつつ最大限活用されるべきである。

《今後の取組の方向性》

- ・消費者庁の所掌事務である企画立案機能を一層強化するため、消費者庁に所管する業務に応じて審議会を新設し、消費者委員会の審議会機能の一部を移管することが考えられる。
- ・一方、消費者庁からの諮問に応じ、消費者委員会が様々な消費者問題に触れることは、消費者委員会の監視機能を強化するうえでも有意義である。

このため、消費者行政に係る中長期的課題や省庁横断的な事項、制度改正に関する事項については、消費者庁から消費者委員会に積極的に諮問するなどして、両機関が協力して取り組むことも考えられる。

具体的には、消費者委員会に消費者庁からの諮問を審議する分科

¹³ 国民生活センターの在り方の見直しについて、消費者行政全体の機能強化のために、国民生活センターの各機能を基本的に消費者庁に一元化するとの考え方について、消費者庁と国民生活センターとの間での当事者間の結論を踏まえ、先行的に実施できる事項を試行。具体的には、財産分野の消費者トラブルに関する情報提供・政策的対応、国民生活センターによって提起された意見・要望の政策形成への活用・反映、人事交流・研修を実施。

会又は部会を設置（分科会：法令、部会：消費者委員会決定でそれぞれ規定）することが考えられる。

この場合、設置された分科会又は部会について、

- ・消費者庁は、諮問を行った者として、諮問の背景や関連する事実関係について説明するなど、審議に積極的に協力する、という考え方がある。

さらに、

- ・消費者庁が諮問者として協力するだけでなく、分科会又は部会の庶務も消費者庁の協力を得て消費者委員会事務局が処理する¹⁴、といった考え方もありうる。

)消費者委員会の審議の実効性の向上

消費者委員会の監視機能、審議会機能の実効性を向上させ、各府省庁と議論を重ねる中で、その取組を一層促すことで、消費者行政の推進を図ることが重要である。

《今後の取組の方向性》

- ・消費者委員会は、自らの建議や提言について定期的にフォローアップを行い、必要に応じ繰り返し建議等を行う。
- ・消費者委員会は、消費者政策会議に意見を述べるなどして、各府省庁に建議や提言への対応を求める。
- ・消費者委員会の建議や提言に基づき、消費者庁からも消費者基本計画の策定や検証・評価を通じて関係府省庁に働きかけを行うなど、消費者庁と消費者委員会が各府省庁に対して緊密に連携を図りつつ取組を行う。
- ・消費者委員会事務局の体制を充実・強化する。

(3) 消費者行政を担う職員の養成・確保

(基本的考え方)

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

¹⁴ 協力の在り方としては、分科会又は部会への事務局提出資料案の作成等が考えられる。

)消費者問題の性格

国民全てが消費者であり、事業者や行政職員も消費生活の場面では、全て消費者である。

一定の事業を反復継続する事業者の利益が事業者団体などの活動を通じて集約・表明されやすいのに対し、消費者利益は、広く・薄く拡散しているため、その意見を集約し、政策につなげていくことの優先順位が低くなりがちである。

国民の安全・安心を確保するためには、こうした消費者の利益の特性を踏まえ、消費者トラブルの未然防止、拡大防止をはじめその擁護・増進を図ることに格段の配慮を払う必要がある。

)消費者行政を担う職員に求められるもの

消費者行政の充実は、それを支える職員の高い識見と強い熱意に拠って立つべきものである。消費者行政は、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターはもとより、各府省庁の取組によって進められており、広く消費者行政に携わる職員は、消費者目線を持ちつつ、消費者行政に関する専門性を涵養し、それを消費者のために活かすことが重要である。

)消費者目線の確立

消費者問題に取り組む職員は、職員一人ひとりが、常に消費者の生活実態を意識しつつ自分の仕事をどのように行えばより消費者にとってプラスになるのか、自らの頭で思考することが重要である。こうした消費者目線を行政の基本に据えることが求められる。

また、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの職員のみならず、他府省庁の職員や地方自治体の職員にも、消費者目線を持つことの端緒となるような機会を設け、霞ヶ関全体また広く地方自治体に消費者目線を浸透させていくことも重要である。なかでも、地方自治体の消費生活相談員のみならず、消費者行政担当課の職員は、消費生活相談の「現場」に最も近いところで活躍しており、重要な役割を担っている。

《今後の取組の方向性》

- ・消費者庁を中心に、国民生活センターや全国の消費生活センターなど、消費者に身近な機関との結びつきをより強めることで、現場からの情報と問題意識が職員に十分に浸透・共有できるようにする。
- ・消費者庁を中心に、国民生活センター、地方自治体の消費者行政部門、消費生活センター、消費者団体、企業のお客さま相談室と研修をはじめとした人的交流を高め、消費者行政に携わる職員が現実の消費者トラブルを肌で感じる機会を設ける。
- ・国民生活センターは、消費者行政に関し、広く国家公務員向けの研修を行う。
- ・国民生活センターは、都道府県及び市町村において消費者行政を担う職員及び消費生活相談員に対する研修を推進する。

)消費者行政における専門性の確保

消費者のための施策を実効性あるものとしていくためには、消費者問題に関する専門性を持った職員を養成し、確保していくことが重要である。そのためには、長期にわたり継続して消費者行政に携わっていく職員の確保が必要である。

特に、消費者庁においては、消費者行政に積極的に関わろうという強い意欲を有する良き人材を結集できるよう、政府の中で、消費者の利益の擁護及び増進を通じて経済社会の発展に寄与する¹⁵重要な機能を発揮する働きがいのある職場にしていくべきである。

《今後の取組の方向性》

- ・消費者庁において、職員の新規採用を平成 25 年度分から実施し、これを継続するとともに採用数の拡大を目指す。
- ・他府省庁から消費者庁に出向中の職員で、消費者行政に意欲を有する一定程度の職員について、他府省庁の協力を得て、消費者庁を中心としたキャリアパス¹⁶で活躍できるようにする。

¹⁵ 消費者行政推進基本計画（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）においては、「安全安心な市場」、「良質な市場」の実現こそが、競争の質を高め、消費者、事業者双方にとって長期的な利益をもたらす唯一の道であるとしている。

¹⁶ 職員が生涯でたどる経歴や職歴の全体を指す。

- ・消費者庁において、採用試験の見直しの趣旨¹⁷を踏まえ、能力・実績に基づく人事管理を徹底する。
- ・消費者行政に継続して携わっていく職員が、消費者行政において重要な役割を果たすようにする。
- ・消費者行政の推進に必要な専門性を確保するため、外部との人的ネットワークを構築し、活用を図る。

）国民生活センター職員の積極的活用

国民生活センターが消費生活相談に直接携わり、また商品テスト等を実施する中で、長年培い蓄積してきたノウハウ・知見及び消費者目線は、消費者行政にとっての貴重な財産である。国民生活センターの職員を積極的に活用するとともに、その能力の更なる向上を図るべきである。

《今後の取組の方向性》

- ・消費者庁の企画立案や法執行部門、消費者委員会事務局、更には他府省庁など幅広い分野に配属し、専門性や消費者目線を活かして活躍ができるようにする。
- ・地方自治体への出向や消費者団体での実務体験など、幅広い業務を経験できるようにし、専門性の更なる向上を図る。
- ・従前の機能を発揮するだけでなく、能力・実績に基づいて、消費者行政全般において、重要な役割を果たしていけることが必要である。

（４）総合力の充実

（基本的考え方）

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

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

¹⁷ 能力・実績に基づく人事管理への転換の契機とするもの。具体的には、従来の 種、種、種試験を廃止して、平成 24 年度から、総合職、一般職、専門職、経験者からなる新たな採用試験を実施。

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

)消費者団体の役割

消費者利益は、事業者の利益と比べ、より広く・薄く拡散していることから、消費者の声は埋もれがちとなるため、消費者の意見を集約し、政策につなげていくことの優先順位が低くなる傾向にある。

消費者団体は、消費生活の実態に即し、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見にまとめて表明する団体であり、その継続的・持続的活動は、消費者行政の推進に当たり極めて重要である。また、消費生活を営む上で必要な知識を消費者に広め、消費者の自立を支援していく上でもその活動は重要である。

《今後の取組の方向性》

- ・消費者の声を行政に活かすため、消費者庁、消費者委員会は、消費者団体との日常的な情報交換・意見交換を図る。
- ・国民生活センターは、国への移行後も、引き続き消費者団体の活動を支援する。
- ・集団的消費者被害回復に係る訴訟制度に関する法律案を提出するとともに、同制度を含め消費者団体訴訟制度の内容や、制度の担い手である適格消費者団体の活動について普及を図り、制度が円滑に活用されるよう環境整備を図る。
- ・消費者団体により行われるものも含め消費生活相談業務の質の向上と体制の整備を図るため、消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化を行う¹⁸。
- ・地域における消費者団体の活動との連携を図りながら、地方公共団体における消費者教育の推進体制の整備を促進する¹⁹。

)地方自治体との連携による消費者トラブルへの対応の強化

消費者問題は分野横断的なものであり、地方自治体においては、首長のリーダーシップのもとで、幅広い部署が連携を図りつつ取組を進めることが重要である。このため、消費者行政における取組の重要

¹⁸ 消費生活相談業務の一層の質の向上と体制の整備を図ることを目的に、消費者庁に「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」が設置され、検討が行われている。

¹⁹ 消費者教育を総合的かつ一体的に推進することを目的として、議員立法により、「消費者教育の推進に関する法律案」が提出されている（平成 24 年 6 月 22 日、参議院にて可決）。

性について、首長をはじめとした地方自治体全体の認識を深め、消費者行政の充実を図る必要がある。また、必要に応じ、法執行などにおいて、地方自治体間で連携を図り、消費者の安全・安心を向上させる取組を行うことが重要である。

同時に、我が国全体としての消費者行政の機能強化を実現するためには、国と地方自治体とが密接に連携して取組を進める必要がある。特に、全国各地域の消費生活センターや相談窓口で、消費者が消費生活の様々な場面で出会う幅広い問題に直接に接し、情報提供や事業者とのあっせんを行っている消費生活相談員は、消費者と事業者の情報力・交渉力の格差を埋める重要な役割を果たしている。地方の消費生活相談の「現場」は、消費生活相談員の熱意に支えられて成り立っており、国として継続的にその専門性の向上を図るとともに、専門職として適切な評価を得られるような取組を進める必要がある。

また、消費者トラブルの複雑化・多様化に伴い、国と地方消費者行政は、相互に密接に結びつきながら、施策の推進や法執行に取り組むことが重要である。インターネット取引の活発化とともに増加している国境を越えた消費者トラブル(「越境消費者トラブル」)など、地方自治体での対応に限界があるものについては、国が地方支援の一環として積極的に取り組むべきである。

《今後の取組の方向性》

- ・消費生活相談の質の向上と全国的な水準の確保を図るとともに、消費生活相談員に対する信頼を一層向上させ、消費生活相談員が専門職であることをより明確にするため、消費生活相談員の資格を法律に位置付ける¹⁸。
- ・「地方消費者行政活性化基金」終了後においても、消費生活相談員向けの研修の充実を含め、地方消費者行政における地方公共団体の積極的な取組を下支えする支援の在り方を検討するとともに、財源の確保に向けて検討を行う。
- ・地方自治体の執行担当職員の研修等を通じて、国と地方自治体とが連携を強化しつつ、法執行に取り組む。
- ・生命・身体分野や財産分野の消費者事故等について、地方自治体と連携して、厳正な法執行に努める。
- ・越境消費者トラブルについては、地方の相談窓口の支援の一環として、国民生活センターに消費者が直接に相談できる窓口を整備する。

4．国民生活センターの国における組織の具体的な在り方（P）

- （1）国民生活センターの各機能の維持・充実
- （2）移管先及び組織形態
- （3）「政府から独立した法人」の考え方との関係

5．おわりに（P）