

第2回消費者行政の体制整備のための
意見交換会
議事録

内閣府消費者基本政策室

第2回 消費者行政の体制整備のための意見交換会 議事次第

1. 日時 平成25年4月25日(木曜) 17:30~19:07

2. 場所 消費者庁記者会見室

3. 出席者

森内閣府特命担当大臣

石戸谷弁護士

河上消費者委員会委員長

松田消費者庁次長

野々山国民生活センター理事長

(説明者)

中村弁護士

足立前京都府消費生活安全センター長

片山弁護士

斎藤日本経済団体連合会政治社会本部長

丹野全国消費生活相談員協会理事長

(事務局)

小田室長、川口副室長、服部参事官、浅田参事官

4. 議事

(1) 開 会

(2) 議 事

(1) 有識者ヒアリング

足立 敏 (前京都府府民生活部消費生活安全センター長)

片山 登志子 (弁護士、特定非営利活動法人消費者支援機構関西副理事長)

斎藤 仁 (日本経済団体連合会政治社会本部長)

丹野 美絵子 (全国消費生活相談員協会理事長)

中村 雅人 (弁護士、元日本弁護士連合会消費者行政一元化推進本部本部長代理)

(3) 閉 会

○川口副室長 それでは、ただいまから「第2回消費者行政の体制整備のための意見交換会」を開催いたしたいと思えます。

事務局を務めます川口でございます。よろしくお願ひいたします。

開催に当たりまして、森まさこ内閣府特命担当大臣より御挨拶をいただきたくと思えます。よろしくお願ひします。

○森大臣 消費者担当大臣の森まさこでございます。おくれまして申しわけございません。本日は、御多忙のところありがとうございます。

「消費者行政の体制整備のための意見交換会」は、第1回を3月14日に開催いたしました。この間、消費者庁設立以来の大きな課題である法案を2つ閣議決定し、国会に提出いたしました。食品表示法案が4月5日、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案が4月19日ですが、両法案の早期成立に向け、最大限の尽力をしましてまいります。

また、このほか食品と放射能に関するコミュニケーションの強化を図るなどの、風評被害対策についても取り組んでいるところでございます。

きょうお話をいただきます国民生活センターの在り方を含む消費者行政の在り方というのは、重要な検討課題であります。

国民生活センターについては、一旦廃止の方向が政府から打ち出されましたけれども、私が大任に着任してすぐに、それは凍結をさせていただきましたけれども、消費者の皆様、国民の皆様をいつまでも待たせていくわけにもきませんので1年という期限を切っております。ですので、スピード感を持って皆様方の御意見を聞いて、きちんと結論を出していきたいと思えますので、どうぞ、きょうは御意見をお聞かせいただきますようによろしくお願ひを申し上げます。

○川口副室長 本日は、松本教授が所用により御欠席をされていらっしゃいます。

それでは、早速でございますが、議事1番「有識者ヒアリング」に入らせていただきたくと思えます。

議事次第にございますとおり、5名の有識者からヒアリングをお願いしております。4名の方は「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」に御参加されております。また、日本経団連より斎藤政治社会本部長にお越しをいただいております。

まず、中村弁護士が御都合により途中退席をされますので、最初に中村先生からのヒアリングと質疑応答、それから、残り4名の方のヒアリングと質疑応答をまとめてお願ひしたいと思えます。

恐縮でございますが、御説明は1人10分以内でお願いしたいと思えます。

では、中村先生からお願ひいたします。

○中村弁護士 弁護士の中村雅人です。

私どもは、二十数年来、消費者庁という行政が日本に要るのだということで日弁連を通

じて運動を続けてきて、実際に4年前の立法時には日弁連の実現本部本部長代行として活動し、そして、消費者委員会にも関与させていただき、今、御紹介のあった国センの在り方検討会の委員もさせていただきました。

こういう中で一貫して見てきて、この新しくできた新しい消費者行政体制、これに対する私の感想めいたものをお話しさせていただきたいと思います。

細かい質問事項の各論点につきましては、もうかなり多く語られておりますし、前回の佐野委員初め、多くの方の委員のレジュメを見ますと、もう私が同じことを重ねてもしようがないと思うので、感想めいた話で恐縮ですが、10分ほどお話しさせていただきたいと思います。

まず、消費者庁、消費者委員会、新体制ができたときに、私ども非常に残念だなと思ったのは、つくるまでに情熱を持って推進本部だとか国会などで検討された方々が、スタートのときにはみんな引いてしまってほとんど残っておられなくて、新しい関与していなかった方たちによってスタートして、いわゆるスタートダッシュがなかなかできていなかったと思います。こう言うのは何ですが、国家の人材の無駄遣いみたいなところがちょっとあったような気がします。

行政ですから、立法の意思に基づいて粛々とやることになると思うのですが、4年前の立法時の国会の意思が果たして尊重されていたのだろうかという思いが時々いたしました。附則もたくさんでき、附帯決議もたくさんできて、それぞれをこなさなければいけないのになかなかそこに手がつかず、いまだに手がついていない所管法の見直しなどもありますけれども、その間何をしていたかという、国民生活センターの問題に多大なエネルギーを使っていたという印象はぬぐえません。果たして消費者行政のスタートに当たって、まずここに多大な時間を使う必要はどこにあったのだろうかという、素朴な疑問をいつも覚えておりました。そうはいっても、何とかこの3年余り、消費者行政が生き延びているという印象を持っております。

消費者委員会につきましては、自分で関与してみてもつくづく思ったのですが、やっているほうとしては一生懸命やっていて、結構いい仕組みだなと私は思っています。日本の行政に、まずそういう他の行政を監視するなどという仕組みはほとんどなかった中に、消費者行政を広く監視し、しかも国民の意見をうまく反映させるといういい仕組みができたと思っておりますし、建議に基づく法改正等もなされて、一定の成果を上げていると感じております。しかし、やはり人とお金が不十分ではなかったかと思っております。後で資料の3というので、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの各人員と予算について表をつくっていただきましたので参照していただければと思います。

特に、この消費者委員会というのは現場感覚が非常に重要なところなのですが、その点、第2期の人選に当たって、消費者団体の委員、相談員、弁護士の委員が削減されたことは非常に問題ではなかったかと思っております。今度の第3期は、やはり現場感覚を持った人で人選していただきたいと思っております。

国民生活センターの現場機能というのは、やはり非常に重要なのですが、これも消費者委員会では余り活用されていなかったのもちょっと残念に思います。今後、今すぐでもできることだと思いますので、直ちに検討していただきたいと思います。

先ほど引用した資料の3をざっとごらんいただくと、消費者庁は予算的にはふえている、人もふえているという印象を持ちますが、消費者委員会のほうは予算はだんだん少なくなっていったって、定員は辛うじて少数ですが若干ふえている。国民生活センターのほうも予算が減ってきて、人もだんだん減ってきているという流れが見てとれると思います。

では、今後の消費者行政に係る体制の在り方についてということなのですが、これもいっぱい語りつくされているので、国民生活センターを中心にものを見ますと、消費者団体や地方自治体との連携というのは、やはり消費者行政には欠かせないことだと思います。そこを弱のかなめとして結びつけるのに、国民生活センターというものは、私は最適なポジションにいると思っています。この機能を維持しつつ、これを国の消費者行政に生かすことが大切なのだろうと思います。

その国民生活センターの在り方についてどう考えるかということですが、これも、さんざん議論されて尽くしておりますので各論は省きますけれども、消費者行政が3年半、4年ぐらいになって、ここでまた今、見直しをしていただいて再構築をするとなると、その中でおのずから位置づけられるのではないかと思います。前のように、先に国民生活センターの在り方みたいなところから議論をするのではなく、やはり広く消費者行政全体の再構築の視点で議論していけば、おのずから国民生活センターの位置づけが出てくると思います。

前回の検討会では余り議論されなかったのですが、最近、原子力行政について、原子力規制委員会というものを三条機関として置いて、その下に原子力規制庁を置くという行政ができました。これを消費者行政に持ってくると、例えば、消費者委員会は三条機関として、その下に消費者庁を置くということで独立性の高い司令塔にできないかということもアイデアとしてはあり得ると思います。今後の原子力行政の推移も見つつ、検討していい選択肢の一つだと思っています。

なお、消費者庁は当初と違い、今、事故調査機関という独立性の確保がますます重要な機関を持っておりますので、そういう観点からも消費者庁の位置づけ、それから、事故調査機関の位置づけ、場合によっては独立させることも踏まえてやる必要があるし、それから、事故情報の分析が今、非常に不十分だと思いますが、ここに民間の知恵も活用していただければと思っております。

その場合に、国民生活センターの何と言っても現場との親和性が肝でありますので、ここを損なわない位置づけとして、どこが最適かを考えるべきだと思います。国民生活センターが役所になり切ってしまうというのは、現場との親和性を損なうことになると思うので、注意を要すると思います。

最後に、閣議決定について一言申し上げたいと思っております。

今までの国民生活センターは、しばしば閣議決定に基づき直接相談の廃止とか、研修施設のストップとかいろいろなことが次々起こっております。在り方検討会の場でも閣議決定が次々発生して、縛られて、その中で議論をさせられました。自由な意見表明を遮るための道具として閣議決定が機能したような気がします。

国会で決めた法律と違い、そのときそのときの政権の大臣の申し合わせにしかすぎないのに、一体どこまで拘束力があるのだろうかという疑問を常に持っておりました。後の政権は、やはり継続性が必要なものは尊重すべきでしょうけれども、時代に合わないものは大胆に変更するという気概で、そこがまさに時の政権、大臣たちのやる気が問われているところだろうと思います。本当に閣議決定の拘束というのは、在り方検討会の議論では大きな足かせだったと思います。

特に国センの在り方検討会では、8条委員会説も出たのに、平成11年4月27日の閣議決定というのを持ち出されまして、審議会等の整理・合理化、新しい審議会をつくるなどという、平成11年の閣議決定まで持ち出されて議論を遮断されました。そういうことでは、消費者行政の将来像を構想するときに非常に問題が起こるので、閣議決定で拘束するような議論の仕方はそもそも間違いではないか。今後もこの中では自由闊達な議論をされるべきだろうと期待しております。

以上です。

○川口副室長 ありがとうございます。

それでは、中村弁護士の御説明に対しまして、5分程度、森大臣、または石戸谷先生から御質問、御意見等をいただければと思います。

○石戸谷弁護士 では、私のほうから。

消費者行政の在り方を3年間振り返えるというときに、行政組織それ自体の問題と政治レベルの問題とがごちゃごちゃになってしまっていて、非常に問題を整理するときにしにくい。国民生活センターのほうでいうと、事業仕分けでぼんと始まって、2010年の12月の見直しの基本方針という閣議決定、まさにその政治的などころで方向性がずばずばと決められてきて、中村さんがおっしゃったような閣議決定に縛られ過ぎているのではないかという話が出ているのですけれども、今回、森大臣のほうから、あらゆる選択肢を排除せずに検討するという事なので、両方含めた形で意見交換するという事だと思いますので、そうだとすると、国民生活センターについてはいろいろな議論が出て、かなり出尽くしたのではないかという話もありましたけれども、経緯は経緯として見て、改めて組織、あるいは政治レベルの問題を乗り越えた形を見た場合に、国民生活センターがどうあるべきかという結論を出さなければいけない、そのところはどういうふうにお考えでしょうか。大きい構想はわかりましたけれども、ここ1年で結論を出すと大臣が言われているわけですから、そのスパンで見た場合に、検討会のほうでは特別な機関という話が出ているのですけれども、そのほかに特別な法人というような考え方も出たりして、閣議決定に縛られずにとまったときに見た場合は、どういうふうにはそこはお考えなのか。

○川口副室長 中村先生、どうぞ。

○中村弁護士 本当に閣議決定の中では廃止して国への移行を大前提とするような中で議論されたりして非常にやりにくかったのですけれども、国民生活センターが今すぐ国に移行するというのは、私はまだ時期尚早だと感じておりまして、先ほどもちょっと述べましたけれども、やはり行政いきなりになってしまうというのは、国民生活センターのいいところかなり損なわれる。プラス面もあるかもしれないけれども、マイナス面のほうが今はまだ大きいのではないか。むしろ、今の状態でさらにどうやって育てるかというところに力点を置いて、もうしばらくやってみるべきではないかと前々から思っておりまして、そのときには、やはり独法のいろいろなしがらみがかかっていたのではなかなか育てにくくなるので、そこら辺の独法のしがらみを外すような手法が何かあればいいなど。何か特別法でもつくって、国センをそういう独法のしがらみから解放するような手法でもとれば、一つのやり方ではないかと思っております。

○川口副室長 どうぞ。

○森大臣 私からは別に何も言うことがないのですけれども、皆さん、いろいろと国センについては会議がいっぱいあって、もうくたびれてしまったと思うのですけれども、あと1年ということで、私が必ず結論を出しますので、今までくたびれてしまったこととか、せっかく言ったのに閣議決定に縛られてしまったことは気にせず、はっきり意見を言っていただきたいと思います。私の場合は、本当にスピードを持って決めていきますので、今、言わないともう反映されないと思います。

国センの在り方は、全体の在り方を考える中で自然に決まっていくという中村先生の御意見だったのですけれども、中村先生が自然にどう決まっていったらいいのかというのは知りたいなと思いましたが、石戸谷先生の質問にお答えになって、国へ移行するというのでは時期尚早であり、そして、独法のままだもしがらみがあるということで、何か特別法でもつくって知恵が出せないかというような御意見でしたけれども、その知恵の部分で、先ほどおっしゃった8条とか、そういうことなのでしょうか。何か具体的なイメージがあれば言っていただきたいと思います。

○中村弁護士 先ほども言いましたけれども、やはり議論していて国センの今の状態を悪いという意見は余り聞かないのです。今の状態でどこが問題なのかと、むしろそういう意見のほうが圧倒的に多いので、無理してここでいじらなくてもというのが大勢だと思うのです。むしろ、もうちょっと育てる、しっかりとしたものにする、そこでその先どういう位置づけがさらにいいのかという議論が必要なのではないかと、もうちょっと育ててあげる時期だったのではないかという気がします。

○森大臣 私は、消費者弁護士としてずっとやってきたので中村先生の今の御意見はわかるのですが、一般国民から見た場合に、果たしてそう見られているかという点と違う面もあると思うのです。国センが今のままで国民にとって大変有益であると認識されているかという点、認識度は実は低いと思います。ですので、私は、消費者問題にかかわる弁護士や

消費者団体がその評価をしているということを、国民の皆様にはわかりやすいように伝えていく取り組みも必要なのではないかと考えて、私のもとで、少しずつデータなどもそろえておりますけれども、今までそのような努力も、やはり国民生活センター自身が少なかったのではないかと思います。自分たちの世界の中だけで満足していたような気がします。ですので、やはり消費者問題というものの全般がそうなのですけれども、これが本当に国民の生活に必要な不可欠であって、経済界の発展にとっても必要であり、両者がウィン・ウィンの関係で国民全体が幸せになるのだということを、私も消費者大臣としてですけれども、もっと国民の皆様には理解をしていただかないといけないなと思うのです。

ただ、そうはいっても1年で結果を出していかなければなりませんので、この会議の中で、やはり国センの機能というものがどの部分がよくて、どの部分が問題があるかというのを、消費者問題に全く今まで関心がなかった国民の皆様にもわかりやすく整理をしたいなと考えているところです。

○川口副室長 それでは、時間の関係もございますので、次は足立前センター長から10分ずつ、順次お願いしたいと思います。

足立さん、お願いいたします。

○足立前センター長 京都府から参りました足立と申します。

私は、平成16年から本年3月末まで京都府の消費生活安全センターに述べ9年間勤務しておりました。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、ヒアリング項目に対する意見を申し上げる前に、在職中の京都府における組織の改革、あるいは取り組みの経過のポイントを御紹介させていただきまして、私の発言のスタンスをあきらかにしておきたいと存じます。

まず1点目は、京都府では、平成19年度から消費生活センターと本庁組織を統合しまして、消費生活行政の一元化を図っているということでございます。これによりまして、相談、啓発、そして法執行までを一元的に扱う消費生活センターとして再出発をいたしました。私は統合によるメリットこそあれ、特筆すべきデメリットはなかったと確信しております。

2点目は、京都府では行政と民間団体との連携を積極的に進めているということです。京都府では、地元の弁護士会の協力を得て消費者あんしんチーム事業を進めておりますほか、適格消費者団体に相談員養成講座を委託したり、高齢者の見守りに協力いただくボランティアの研修や啓発資料の作成、あるいは土曜日、日曜日、祝日の電話相談事業などを消費者団体に委託するなどによりまして、消費者行政の幅が大きく広がったと考えております。

そして、こうした取り組みは消費者庁の創設と、消費者行政活性化基金による地方支援があつてこそ進めることができたと考えております。

では、こうした背景のもとでヒアリング項目に対する御意見を申し上げたいと存じます。まず、1点目につきましては、結論から申し上げます、消費者行政の成果をアウトカム

で評価するということが難しいことから、マル・バツではお答えできないということになります。ただ、個人的には消費者庁において消費者事故情報の集約や分析を始め、消費者の安全確保のための基準づくり、あるいは法整備、表示の適正化や我々地方の消費者行政の支援、消費者委員会におかれましては、重要課題に対する建議や、各種の諮問に対する意見の具申など、両機関においては限られた人員の中で多岐にわたる政策課題に取り組んでいただいていること、あるいは、職員の皆様の御努力については、地方で同じ消費者行政に携わってきた者として高く評価をしております、期待どおりではなかったという価値観で批判されるというのは適切ではないと考えております。

実際に、地方の体制強化は大きく進みましたが、では、これが財源があればできたのかと問われれば、決してそうではなかったと思います。国が消費者庁をつくり、重要な政策課題として消費者行政に取り組む姿勢を明確に示していただいたこと、そして、地方協力課という組織までつくって地方支援を強力に進めていただいた成果だと考えております。

このほかにも相談窓口におりますと、消費者庁からの注意喚起情報や処分情報などが報道された後の数日間は、よく関連の問い合わせが入ります。また、あっせん交渉の際の事業者とのやり取りの中でこうした発言があったのですが、従業員には「断定的な説明をするな。指導される」と、そういうふうに従業員には注意しているのだがというような発言を聞いたことまでございます。

こうしたことは、被害の拡大防止を図るための注意喚起あるいは行政処分に当たって、違法行為は許さない、発見した際には厳しく対処するという国の姿勢を示した直接、あるいは間接の成果だと考えております。

また、事業者の規制のための法整備も、被害の未然防止に大きく役立っているものと考えておりますが、直接の当事者でない限り成果がなかなか見えにくく、消費者庁の存在や活動が実感できないということについては大変残念に存じております。しかし、例えば、国土交通省や農林水産省の活動をどう評価するかと聞かれても、一般の消費者の方が答えに詰まるということと同じかもしれません。

ただ、1つだけあえて付言をさせていただくとすれば、消費者庁には注意喚起や事業者指導のように、被害情報を待ってから被害の拡大を防ぐ取り組みを進めるという事後の対策にとどまらず、消費者の被害回復に係る新しい訴訟制度のように、消費者自身がみずからの権利行使に参加できるような施策を次々に打ち出していきたいと思っております。

また、消費者の権利と申しますのは人権に通ずるところがあると思っておりますので、消費者委員会には、ぜひ国の全ての機関の施策や制度を、消費者の視点で洗い直したり、監視していただきたいと存じておりました、消費者の権利の番人として活動いただけるよう、一層の体制強化を図っていただきたいと願っております。

2点目の消費者行政に係る体制の在り方のうち、消費者行政の指令塔の機能をどう発揮するかについては、消費者庁創設ときに掲げられた理念が余りにも新鮮で、かつイメージしやすいものであったため、期待が大きく膨らんだ反面、それを進めるシナリオが準備さ

れていなかったため、現在に至っても指令塔機能が発揮できるような体制や全府省の職員の意識改革が進んでおらず、批判の対象にされているように思っております。しかし、残念ながらこの点は、一朝一夕には進められないとも思っております。

参加させていただきました検討会の報告書では、消費者問題担当の特命大臣の総合調整権限の発動についても触れておりますが、現実的には報告書にあるその他の会議を活用することとなり、実現までにはなかなか多くの時間を要するものと考えております。

つきましては、甘い考えかもしれませんが、職員の意識改革を目指すということに重点を置いて幾つか提案をさせていただきたいと思っております。

まず、1つ目は、創設時に掲げた指令塔機能の確立というのはひとまず長期的な目標として、当面は緊急時に機動的な対応が取れるような体制の整備・確保を目指して、各府省との情報共有を図ること。

そして、短期的には消費者委員会の独立性を生かしながら、各府省の政策や制度を洗い直して、建議等により公の場で改善を求めていく。

3番目には、消費者政策会議等を有効に機能させながら、消費者の利益を損なわない公正な市場づくりや社会制度の在り方について、各府省の理解を深める機会をふやしていただきたいということです。

そして、消費者行政推進基本計画にもありますように、国と地方が一体となった消費者行政の強化を図るため、具体的かつ実効性の高い地方とのネットワークの在り方について検討することが必要だと考えております。

次に、消費者行政を担う職員をどう養成・確保していくかについては、まず、相談の実際を知るということに尽きると思っております。国民生活センターの直接相談廃止のときに、センサー機能が低下するという議論になりましたが、これは、法律の知識やあっせん交渉のノウハウのことではなく、相談の中から消費者の被害拡大の恐れがないかといったことを察知する能力のことを指していると思っております。

例えばということですが、以前に農家の方が農作業中に転倒して、消石灰が目に入って片目を失明されたという事故がございました。ある県のセンターに相談が寄せられましたが、相談の内容といたしますのは、消石灰の袋に注意書きがなかったがいいのかということで消費者の相談窓口で御相談がございました。ここで相談を受けたセンターでどのように判断をするかということで、対応が大きく分かれてきます。

同じ相談であっても、ある人は、農家の作業中の事故だから、これは消費者問題ではないと判断する方もいらっしゃるでしょうし、別の方であれば、これはまれな事故なので、記録にとどめておこうということで終わるかもしれません。しかし、PIO-NETでこの情報を知った国民生活センターがどうしたかと言いますと、直ちに注意喚起情報を発信しております。この理由というのが、農家が使った消石灰であるけれども、家庭菜園用の消石灰がホームセンターなどでも売られているということで、消費者被害につながる可能性があるということで直ちに注意喚起情報を出されたということです。消費者行政に携わる皆

さんには、こういう感覚を養うため、ぜひとも相談の現場に立ち会っていただいて、相談の実際を知っていただきたいと思います。

次に、消費者団体や地方自治体などの総合力をどう充実するかについてですが、冒頭に申し上げましたように、京都府では、消費者団体と自治体がそれぞれの得意分野で協働して事業に取り組む体制ができ上がっており、これは、各府県においてもそれぞれに事情は異なるとは思いますが、何らかの特色あるネットワークが築かれていることと思います。ぜひともこうしたネットワークを活用するというのが、総合力の発揮につながると思っております。

ただ、課題は2つあると思っております、1つは財源問題です。特にこれまで築き上げてきました協力関係を充実するためには、消費者行政活性化基金のような地方での裁量の余地の高い財政支援の継続をぜひお願いしたいと思っております。

もう一点は、消費者庁や消費者委員会、国民生活センター等のパイプをもっと太くするという事です。具体的には、国からいろいろな情報を発信したり、事業を企画される際には、各府県が持つネットワークをぜひとも活用いただきたいと思っておりますし、逆に地方からの情報提供や政策提案などを共有できる、例えば掲示板のようなシステムを開発いただければ、国と地方がより一体感を持って業務に取り組めるのではないかと考えております。

最後のテーマであります、国民生活センターの在り方についてですが、私は国民生活センター及び消費者庁がそれぞれ構造的な課題を抱え、同時にその課題が相互に補完し合う関係にあることから、それぞれの機能を統合することによって、総合的な消費者行政を推進する体制を強化する必要があると考えております。

課題を具体的に申し上げますと、国民生活センターについては、商品やサービスの供給に関する規制緩和が進み、消費者の安心・安全を脅かすさまざまな問題が発生している中で、国民生活センターが持つ情報提供などの限られた手段では、消費者被害の防止に十分な効果が上げられないという事例が発生していること。

そして、消費者庁も政策の起点となる消費者からの情報収集・分析力を欠き、この結果、消費者の視点に立った企画立案や各府省横断的な施策を展開する指令塔機能が十分発揮されていない現状にあるということです。

このため、組織形態につきましては、検証会議、検討会と続いた議論に私も委員として参加させていただきましたことから、検討会の報告書に沿って特別の機関として消費者庁に移行するのが現状を踏まえたベストな案であると考えております。

もちろん検討会でも、組織の移行に当たってはいろいろ懸念される事項がございましたので、これらは取り組みの方向性という形で報告書の中にも具体的な条件を示しておりますので、これらを満たすことが求められていると考えております。

以上です。

○川口副室長 ありがとうございます。

続いて、片山弁護士からお願いいたします。

○片山弁護士 大阪から参りました片山登志子です。

レジュメを出させておいておりますのでそれに沿って、ヒアリング項目に沿ってお話をさせていただきたいと思います。

まず、消費者庁、消費者委員会についての取り組みの評価ですけれども、レジュメには非常に厳しいことを書かせていただきましたが、それぞれにさまざまな取り組みの中で大きな成果を上げていただいているとは思いますが、ただ、当初予定された指令塔機能の発揮ということについては、まだまだ不十分と考えますし、何よりも消費者目線に立った企画、それから調整部門についてはさらなる強化をお願いしたい、この点は後でも述べたいと思います。

それから消費者委員会についても厳しい意見を書かせていただきましたが、監視機能というとても大事な業務を担っていただいておりますので、さらに委員相互、あるいは委員と事務局との協働関係を高めていただいて、そして、多くなされている建議・提言のアフターフォローといえますか、そこまで含めて消費者に目に見える形での監視機能を十分に発揮していただきたいということを切にお願いしたいと思います。

次に、体制の在り方についてですけれども、消費者行政の指令塔機能をどう発揮するかというところで、そこがうまく発揮できていない大きな原因の1つというのは、関係府省庁との調整がなかなか円滑にできていないところにあると私は考えています。さまざまなところで消費者庁に少しずつかかわらせていただきましたが、消費者庁自体はいろいろなことをしたいというお気持ちを持っておられるけれども、関係府省庁との調整の中で、なかなかそれが自由にできないという印象を私自身が受けています。

これを解消するには、まずは、消費者行政の実現に不可欠であるところの消費者被害情報の収集・分析・公表、先ほどの観点では特に収集・分析が大事だと思いますが、それを消費者庁が消費者目線に立って強力で推進していくということが何よりも重要であろうと思います。

そうした情報をもとにして、内閣府特命担当大臣の総合調整権限というものを最大限発揮していただいて、速やかにその調整のベースをおつくりいただきたいと思っています。先ほど情報のところを強調しましたが、消費者被害情報を収集し、それを分析するという、それこそが消費者庁の最大の強みであると思います。創設当時からやはりそこが強く言われていたと思います。消費者の現場の生活情報、生活現場における情報というのをいかに確実に収集し、それを分析して使いこなすか。それが消費者目線に立つ行政の命でありまして、各府省庁との調整の大きな推進力になると考えています。

もう一つ、指令塔機能を発揮する上で重要なのは、②に書いています専門性の確保ではないかと思います。これは、消費者委員会にも言えることかも知れませんが、さまざまな分野、非常に広い分野を扱っていただきますので、それぞれの分野における専門官、現場の相談員や弁護士、研究者等、さまざまな専門家とのネットワークというものを拡充していただいて、プロパー職員の専門性を確保していただくと同時に、外部専門家の常時活

用をできる仕組みというものを整備していただくことが重要かと思えます。

2つ目が、消費者行政を担う職員をどう育成・確保するかであります。これは検討会
のときにも意見を申し述べさせていただきました。消費者庁の指令塔機能が十分に発揮さ
れ、消費者庁・委員会・国センのそれぞれの機能が最も有効に発揮されるような連携を確
立して、消費者行政を強化する必要がありますけれども、そのためには、制度や仕組みを
つくるだけではなくて、消費者行政を担う行政職員が、消費者行政の目指す目標というも
のに対して高い識見と何よりも強い熱意を持つということが絶対不可欠であろうと思っ
ています。そのためには、消費者行政の充実に熱意を持ち、長期的に取り組む職員を養成・
確保し、3者の権限や機能を生かして消費者行政を推進しようという消費者行政につい
ての組織文化というものを早くつくり上げていただきたいと思います。

どうすればそういう熱意あるプロパー職員を養成できるかということですが、こ
れも、最も基本になるのは消費者目線の習得であり、それは、消費者被害の現場にいか
にして接触し、そこから多くを学ぶかということに尽きるのではないかと思います。そう
した消費者行政のプロパー職員を育成してインセンティブを高めるという意味で、③に書
いていますように、人事交流、あるいは職域交流というのを実施して、実際の消費者被害
の現場業務を担当する中で、現場の目線を肌で感じ、習得するような職員育成システム
というものをぜひとも構築していただきたいと思います。

3つ目の消費者団体や地方自治体などの総合力の充実の点ですけれども、この点はレ
ジュメに書いたのをごらんいただきたいと思います。中央の消費者行政、国の消費者行政の
充実のためには、今まで申し上げましたように、被害の現場と密接に結びつくこと
が可能になっているかということが不可欠であり、そのために地方の消費者団体、ある
いは自治体との連携強化を常に図っていくことが重要だと思えます。そのための人、ある
いは財政的支援というものを、ぜひお願いしたいと思います。

最後に国センの在り方についてどう考えるかということですが、これも検討会
で全く異論のなかったところだと思いますが、現在、国センが担っている機能というもの
は一体的に運用されることが必要であり、かつ、その機能というものをいささかも現在よ
りも減退させることがないよう、どうすればそれをさらに充実・強化することができるか、
その視点は絶対に落としてはいけないと思っています。

そのためにぜひとも具体的なこととしてお願いしたいのは、消費者被害の現場で、消費
者情報を集め、消費者への対応をしていただいている相談員さんの継続的な育成強化、さ
らに相談員さん相互の連携というのも非常に重要でありまして、そのためにも国民生活セ
ンター独自の研修施設を復活・活用するということも含め、国センの研修機能の強化とい
うことが大事だと思っています。

それから、国民生活センター自身が常に消費者被害の現場との接点を持ち、消費者目線
を持ち続けること、これも重要ですので、直接相談の実施ということについても、再度明
確にいただきたいと思います。

そこで、国センをどういう組織形態にするのかという点ですけれども、いろいろな御意見がありますが、私は、要するに国センだけを何とか守りたいというか、国センの機能を守りたいという発想だけからではなくて、消費者行政全体を充実・強化するために、消費者庁、消費者委員会、国センの連携・協働をどう構築するのが最適なのかという、常にその視点から検討すべきだと考えています。

昨年の検討会における結論、要するに独立性を法的に担保した特別の機関として、消費者庁を移行先とするという考え方は、今、述べた視点から検討された、全体としての消費者行政の機能を充実させるという意味で、現実的な一つの選択肢であるというふうに考えています。

ただ、昨年の検討会では、皆さんから出ていますように、組織論であるとか、消費者庁に移行させたときの国民生活センターの独立性が本当に確保できるかという、そういう懸念というところに議論の多くが費やされた感がありますので、この検証の中では、具体的に消費者庁、消費者委員会、国センの業務のどこをどう連携させ、協働させることが大事なのか、そのときに、先ほど申し上げたように、国センの今ある機能を減退させないままで消費者庁の機能を充実させるためにどういう連携が必要であり、それを実現する上で組織はどうあるべきかという観点で考えることが大事かと思います。その部分の具体的検証というのは、まさにここで行っていただきたいと考えます。

最後に②のところ、今、申し上げた観点での検証を図る上でのポイントというのを整理させていただきました。最初の○、2つ目の○は、従前から言われていることですがけれども、3つ目のところ、国センで培われた消費者目線を持った職員の能力が消費者庁、消費者委員会の機能充実に生かされる環境をどうつくれるかということが大変大きいと思います。

それから、最後の○ですけれども、情報分析力や研修実施力、商品テストの蓄積など、国センが現在持っている潜在的、中核的な現場能力、それを消費者庁や消費者委員会が活用できるような改革が必要だと思います。

そこもまだ十分見えていないところであって、そういう具体的な仕組みづくりを考える中で、組織の在り方というのをお考えいただくのがいいのではないかとというのが私の意見です。

以上です。

○川口副室長 ありがとうございました。

続きまして、経団連斎藤本部長お願いします。

○斎藤本部長 本日は、検討会に参加しておりました経団連の消費者政策部会の室町部会長がどうしても御都合がつかないということで、かわりまして事務局の斎藤のほうから御説明させていただきます。

森大臣とは、福田内閣の時に消費者問題調査会を自民党につくられ、そのときの事務局の責任者として御活躍されていた時代から適宜意見交換をさせていただいており、経済界

の考え方は十分おわかりということだと思います。せつかくの機会ですので、この3年間の消費者行政が行った取り組みについて、経団連なりに振り返ったような形で説明させていただきます。したがいまして、ヒアリング項目に沿った形ではないのですが、それは御容赦いただきたいと思っております。

資料の2-3の初めの1枚ものでございます。これは2009年の9月にまさに消費者庁、消費者委員会の発足に当たりまして、経済界としてどういう姿勢で消費者行政に取り組むべきかという基本方針を定めた紙でございます。この内容につきましては、私は今も変わっていないのではないかと考えております。

大事なことは、まずもって企業みずからが積極的に取り組むことです。それがなければ、企業は消費者の信頼を獲得できません。行政がこうやれ、規制があるから守るのではなく、企業のみずからの製品・サービスに対し、安全、品質の確保、消費者への対応、さらに消費者の自立といった面で、みずからがやるということが前提で消費者行政というものが成り立つわけです。すなわち、そういう企業と消費者のウィン・ウィンの関係を築くことが、まさに消費者行政の目的ではないかと存じます。

委員の皆様には経団連「企業行動憲章」をお持ちしております。これは、1991年の当時の平岩会長時代につくってもう二十数年たったものでございますが、最近の改訂は消費者庁発足からちょうど1年後の2010年の9月にいたしました。企業行動憲章は、常に1丁目1番地に消費者、顧客対応ということを掲げてございます。

最新のものを読みますと、「社会的に有用で安全な商品・サービスを開発、提供し、消費者・顧客の満足と信頼を獲得する」、これは企業にとって最も求められる基本であるということで、2010年のときは、きょう御欠席の松本先生が中心になってISO26000をまとめましたけれども、ISO26000の考え方を先取りする形で書いてございます。消費者課題も、ISO26000の中では中核的テーマの1つに掲げられております。

白いところが、それぞれの条文を解説した「手引き」でございます。まず「背景」として、消費者庁、消費者委員会が2009年5月に発足した。それに基づいて消費者の安全・安心の確保と消費者政策の充実・強化がされている、それにのっとった形で企業も行動すべきであるとして、具体的課題を4項目挙げております。

1つは、優良な商品、サービスを開発・提供する。その中にはユニバーサルデザイン初め環境に配慮した商品といったものも当然あります。

2番目が、品質の安全確保、これは安心・安全社会の基本ですが、そのためにいろいろな活動をしてください。

そして、3番目として、これは次の説明にも関係しますが、適切な情報を提供すると同時に、消費者教育の面でも、消費者団体等、各種主体と連携して、行政や消費者団体と連携して取り組むのだというような内容を書き足しております。

そして最後は、消費者・顧客からの問い合わせについては、誠実に対応し、クレームというのを苦情と考えないで、その声を次の商品、サービスの改良や開発に反映するのだと、

そういった考え方が非常に大事だということを常々訴えております。

したがって、そうした考え方のもとに、企業行動憲章というのは各社の行動規範がこれをもとにしておりますので、少なくとも経団連会員企業につきましては、これを守るということをあらゆる方面で啓発活動しておりますので、そういったことが大事だということが、まず我々の取り組みでございます。

初めの紙に戻っていただきまして、第2項目、消費者に何を期待するかということでございますが、ちょうど私の前の左にポスターがございまして、「5月は消費者月間です！学ぶことから始めよう～自立した消費者に向けて～」と書いてございますが、まさにこの自立した消費者というのをどうやって育てていくかということについて、経済界としても、政府・消費者団体と協働でそういった教育に取り組むことが重要です。消費者教育推進基本法もできたことでございますので、事業者としてもそれに取り組んでいきたいと存じます。これに関連して40ページぐらいの報告書をお配りしておりますので、紹介させていただきます。

これは、3年前から経団連と消費者団体と協力して、社会的責任に関する円卓会議の中で進めている取り組みを紹介したものです。この会議は国生審の最後の答申の中で、消費者庁をつくと同時にマルチステークホルダーの取り組みが大事なので円卓会議をつくるよりの提案に基づき発足した会合でございまして、その中で私どもと消費者団体、具体的に言いますと、NACSの古谷さんと消団連と一緒になしまして、その教育の部分を担当しております。文科省、消費者庁等と連携しまして、特に文科省が3年前から消費者教育フェスタということで、全国の学校の先生でありますとか、地方の関係者をお呼びしてイベントをやるということで、私どももその中に事業者、消費者団体あるいは日弁連等の取り組みを、具体的に出前授業でありますとか、消費者教育のための具体的なパンフレットを会場に配り展示するとか、ミニパネルディスカッションでありますとか、さまざまな形で、マルチの形で取り組むということをお示ししております。

具体的に何をやったかというのは、7ページ以降に書かれております。神戸では、実際に高校生から小学生までお呼びしてさまざまな出前授業をやったり、あるいは学校の先生が教えているものをみんなで参観したりということで、デモンストレーション授業等を行っております。

こういった取り組みというのが、大変地味なのですけれども、より大事ではないかと思えます。その意味で、東京で議論するのも大事ですけれども、地方でこういった議論を教育関係者と一緒にやっていくということが賢い消費者を育てるということでの協力になるのではないかと考えております。

その観点で一点だけ大臣にお願いがございまして、今の消費者教育推進基本法に、事業者団体の責務という努力規定があるのですが、それは、何を期待しているかということ、資金的支援等を通じ消費者団体を支援するということが書いてございまして、我々としては、金だけ払ってればいいということではなく、この報告書に示してございますように、よ

り積極的に連携して取り組むという事業者の持っているノウハウとか知恵というのも、お金だけではなくて活用していただきたい。そういう意味で、今、消費者教育推進基本法に基づく計画を消費者推進会議のほうで立てられていると思いますけれども、ぜひ、そういった観点を盛り込んでいただきたい。そのほうが、事業者としてもやる気になりますし、より積極的に消費者との連携ということを考えることになると思いますので、よろしくお願いしたいと思います。

最後に、また初めの資料に戻っていただきまして「消費者行政に求めること」ということで5つ書いてございます。

1つは、消費者の利益の増進と産業活動の発展は両立させる、ウィン・ウィンであるということが消費者行政の基本ですということでございます。

それから、消費者の育成と消費者・企業間の円滑なコミュニケーションの促進を通じて、公正な市場を実現すべきだと。まさにそれは消費者利益にかなうことだということ、おかげさまで、我々も消費者庁ができてこういったいろいろな会合ができて、消費者団体の方とも非常に仲良くなりました。阿南長官も消団連の事務局長のときに経団連の会合にお呼びして、初めて経団連に呼ばれたということで、それ以来、消団連の勉強会にも経済界の方を呼んでいただいております。相互の信頼関係が芽生えてきております。それも消費者庁がなければ、あえて消費者政策部会というのをつくって対応するということがならなかったでしょうし、それは我々にとっても大変いいことだと思っております。

それから3番目、表示の話でございます。食品表示の包括法ができるということで、法制化自体は前々からの課題でいいとは思いますが、一つ、グローバル化に対応してやはり国際的な基準というのを一致させないと、国内の障壁に捉える可能性もございますので、その辺については、グローバルスタンダードとの整合性ということをぜひ配慮いただきたいと思います。

それから4番目は、地方があつての消費者行政でございます。ここで国センの話とか、消費者庁の在り方というのはどうも霞が関の中だけの話で、人数が少ないから合わせれば強化できるのではないかなという議論に残念ながら終始して、行革の視点ということのために無理やり一緒にしたらいいのではないかなという議論であつたのかと思います。本当に大事なものは、地方の消費者相談員の方もいらっしゃいますが、そこをどうやって強化する、そのために中央にある消費者庁なり国センというのはどういう機能を果たすべきかということを一に考えた上での組織論を展開すべきではなかったかなと思っております。

5番目は、二重行政というのは企業が混乱するので、いろいろなところから立ち入ることがないようにしてほしいということです。これについては、消費者庁ができ、司令塔として各省と連携がとれてきており、また消費者委員会のほうもそういうことがないようにという監視がされていますので、これは我々としてはよかったと思っております。

最後に、消費者行政全般の話は、今した中で若干触れておりますが、国センの議論についての話をさせていただきます。

過去、検討会が3回ございましたけれども、初めから結論として独法改革が先にありまして、独法改革があるから国センというのが今のままではいけない、何とか国に引き取ってほしいというようなところからスタートしたがゆえに、本来の国センというのはどうあるべきか、その機能をどうしたらいいかという議論なしにスタートしてしまったように思えます。消費者ファースト、消費者行政ファーストという考えではなくて、独法改革ありきというところから入ったということが議論のボタンの掛け違いかと思っております。

では、今回恐らく稲田大臣のところでは決められるのか、独法改革そのものがどうなるのかというのが見えないと、この議論はなかなか進まないと思うのですが、仮に今のまま残すという議論でもいいとなった場合でも、私は当然のことながら、消費者行政全般と考えて、消費者庁と国センの機能別にどの機能は連携を強化し、どの機能は独立性を確保すべきか、機能別に精査すべきと思います。例えばPIO-NETの部分とかそういった部分は強化すべきですし、消費者行政の執行機関と国センの持っているあっせんとか、ADRとか、そういうものは独立性が確保されなければいけない。あるいは商品テスト等につきましては、NITEとかさまざまな他の省庁の持っている機関もありますので、そこの重複を排除し、むしろ他機関と連携して、より消費者に合った、事業者にもウィン・ウインになるような体制ができないかとか、そういう形での検討というのが本当は必要ではなかったかと。

全機能を一体に保つべきであるとの議論はありますが、ともかく国に移行する、しかも一体に移行しなければいけないということがこれまでの検討会で提示されていますが、機能というのはさまざまあるので、本当に全て一体がいいのかと言われると、より検討すべき価値があるのではないかと思っております。

その意味で、この1年かけて結論を出すということですが、最後ですけれども、仮に独法改革の結論が同じであればどうしたらいいかという結論ですが、恐らく皆さん同じだと思いますが、3回議論しております、最後の案というのは、やはりADR等について独立性を確保した国の特別の機関ということで、何回も議論した末の最終的な結論だと思いますので、そういったことも、特に独立性の部分については尊重したような形での結論が得られるように期待しております。

○川口副室長 ありがとうございます。

続きまして、全相協、丹野理事長より御説明をお願いします。

○丹野理事長 全国消費生活相談員協会の丹野でございます。

森大臣におかれましては、消費者行政に非常に知見がおありになって、しかも、現場の消費生活センターに既にあちこちお行きになられて、もう親しく我々の仲間である消費生活相談員ともお話をいただいて、そういう声があちこちから上がってくるものですから、非常に大臣に対して期待する部分が多うございます。きょうの最後のところの国センの移行の問題に関しても、もう正直ベースで申し上げれば、地方では、もういいかげんにしてくれ、早く決めてくれという声が非常に多数あり、率直に言えば、いつまでやっているの

というような声がありまして、そのみんなの声を集約する形でペーパーをまとめましたので、それに基づいてお話をさせていただきたいと思えます。

1番目が、消費者庁発足から3年余りが経過したが、この間の消費者行政における取り組みの評価というお話ですが、消費者委員会と消費者庁に分けて一応書きましたが、消費者庁に関しては、現場の相談員は非常に期待していました。消費者庁ができることで大きく変わるんだ、消費者関連の立法及び法執行及び関係官庁の連絡調整の機能も全部有すると信じていましたので、そういう機能を有する官庁として大変に期待をいたしました。

実際には、消費者庁発足後いくばくもなく、国民生活センターの一元化議論が起きたので、どちらかというところから見て消費者庁がその力を発揮する前に国民生活センターとの一元化議論に注力して人的資源もそのために大きく割いたのではないかと感じておまして、現場の人間から見て、タスクフォース、検証会議、検討会議でしたか、その検討を重ねている間に、消費者被害防止への有効な対策立案・実施が遅滞して、ネットトラブルや高齢者の財産被害というものの取り組みが非常に遅れたのではないかと感じております。

そういう意味では、現在かなり体制が整い、立法もたくさん行われるようになりましたし法執行も前向きに実施されておりますが、ただ残念なことに、悪質商法が減ったと実感するまではまだ至っておりませんので、ここはぜひよろしくお願ひをしたいと思います。

それから、地方消費者行政活性化基金の話ですが、全国どこにいても消費生活相談が受けられる体制の構築に非常に大きな成果があったと私どもからも見ております。特に消費生活相談員の雇止めの廃止に関して一般準則を定めていただいたことは、今後雇止めが大きく変わっていくことになるのではないかと期待をしておりまして、それは今後の評価だと思っております。

地方の消費者行政といえば消費生活相談窓口の設置ということになるのでしょうから、その量的設置や強化を行う一方で、消費生活相談の質的な充実・強化の方策が問われるのではないかと感じております。

消費者委員会に関しましては、専門調査会のメンバーでもあり、非常に申し上げにくいのですが、最大の機能はやはり監視機能だったはずなのです。よくやってらっしゃるのだけれども、機能が果たされているという実感が外から見ていて非常に少ないということと、その成果が全国の消費生活相談員には知られていません。残念ながら、消費者委員会の役割と消費者庁の役割・機能の区別が必ずしも認識されておられませんということをお知らせして、これから期待だということをございます。

2つ目の、消費者行政にかかる体制の在り方についてということなのですが、消費者行政の指令塔機能というのは、率直に素朴に申し上げて指令塔機能を有するのは基本的に消費者庁であると認識をしております。また実際に機能を持っているかどうかは別にして、関係省庁との総合調整機能というのは、産業育成官庁がたくさん並んでいるところに横串を刺す、そういう機能だと私どもは認識をしておりまして、その意味から言って、本来消費

者庁が果たすべき機能ではないか。また、あえて余計なことを申し上げれば、消費者庁の中でも外から見ていて縦割りが行われているように見えますので、その部分もそんなことがあってはおかしいわけで、例えば、役所の中で近しいポジションであるほど仲が悪いというのはよくあったりするのですけれども、消費者庁でそんなことが行われては決していけないと思っていますので、そこはぜひ、無いようにしていただきたい。

それから、消費者庁の指令塔機能発揮の阻害要件によく言われるのは、地方に手足がないと言われたりしますが、そこは都道府県との連携を図るということで補充をするべきだと思っています。

それから、消費者委員会との連携による指令塔機能の発揮というのは、役割分担と相互協力をよほどうまくやらないといけないと思っていますので、そこもやっていただきたいと思います。

職員の養成・確保という話ですが、プロパー職員が望ましいのは当然でございますが、新設官庁である以上、当然他官庁や民間からの出向者が多数占める、これはいたし方ないと思っています、その人たちをどういうふうにするかという話だと思うのですが、実はこのペーパーを書く前は、相談現場での見聞とかそういうことをしていただいて、それが実際に非常に有効だということは重々承知をしておりますのでそういうことを書こうかと思ったのですが、今、現実には消費者庁の皆さんを拝見していると、そんなことをしなくても仕事が非常に充実して意義を強く感じる。つまり、面白ければ消費者行政への意欲が高まって、高まればもともと頭のいい人たちの集まりですから、専門性も獲得できるのではないかと。そういう意味では、我々は幾らでも連携をさせていただいてお手伝いをするので、そういうことをしていただきたい。その意欲と専門性があれば、消費者庁への帰属意識が高まって、さらに取り組む姿勢が出てくるはずだと。

そこで1点だけ申し上げたいのは、頻繁に消費者担当大臣が変わるのは決してよくないです。ぜひ、大臣は長くおやりいただきたいと申し上げたいと思います。

3番目の消費者団体や地方自治体の総合力の充実という問題ですが、私どもは消費者団体ですので先に消費者団体の話をさせていただきますと、消費者団体は活性化基金でいろいろな委託事業を受けて連携をさせていただいているのですが、総体に体力は非常に小さいです。ですから、消費者団体が日本で育っていないので、恒常的な財政支援が必要なのではないかと思っています。

他方、地方消費者行政に関して申し上げます、地方消費者行政は格差がものすごくあります。消費者行政は自治体の中でもともと日陰だったものですが、それが消費者庁発足以降、理念的には日向に移った。ただ、財政が厳しいですから取り組み姿勢に非常に大きな差がある。予算の話も、センターの開催日数、相談員の配置その他、あらゆるところで差が大きいというものを何とかしないといけないということになりますので、地方消費者行政の充実・強化のためには、これまでの活性化基金の活用の評価を含め、各地の消費者行政の実情を見て、消費者庁に把握いただいた上で、地方消費者行政のスタンダードみたい

な、この規模の自治体だったらこういうことが必要ですみたいなことが、ある意味では、必要なのではないかと考えております。

最後の項目であります国民生活センターの在り方についてということなのですが、私も相談員の団体ですから、まず各機能の充実・強化という点でいえば、何よりも消費生活相談。消費者の方に情報を提供したり、助言したり、あっせんする。これは国民生活センターの機能の中核だと思っております。特に、地方でたくさんセンターができたり、地方でたくさん相談員が誕生しましたので、その地方支援のためにセンサー機能具備の必要があって、国民生活センター自身が直接消費者からの相談に対応して、国センの解決能力スキルを上げることがとても重要だと思います。また、国際的な相談の対応も早急に行うべきです。

地方の消センは、既に、来た者はみんな拒めないから受け付けているので、これは国際的なものですからやりませんよということはしていないわけですから、そこら辺も配慮して、国民生活センターを現場化するというのを、ぜひお考えになっていただきたい。

それから、その中で一つ申し上げたいのは、地方支援のためには、消費生活相談の意義と役割というものを示す役割が、国民生活センターにはあると思っています。特にあっせんというのが、新しいセンターができたり、新しい相談員ができたりするとどうしても後手に回ってしまいますので、あっせんをスタンダード化して示すことで、消費生活相談の意義と役割を地方に伝えるというのはとても重要です。これは国セン以外にはできないものと思っています。

消費生活相談の話ばかりして申しわけありませんけれども、消費生活相談の足がすごく早いので、消費生活相談員の研修を今以上に充実してやっていただきたい。同様に職員の研修もやっていただきたいと思っております。

その他、商品テストはレジュメに書いてあるとおりでございますし、相談情報収集・分析の上、注意喚起情報を発信していることも、あえて申し上げれば、どうも国民生活センターのお出しになる情報は余りわかりやすすくないのです。ですから、消費者にわかりやすくということを目途して、イエローカードをたくさん出していただく、できる限りマスコミ等に取り上げられて、広く浸透を図るような方向でやっていただきたいと思っております。

ADRについては、そこに書いてあるとおりでございます。

最後の組織形態でございますが、もともと国民生活センターの移行問題は、国センが独法のままではマイナスシーリングを逃れられなくなり規模が縮小される、これが自明のことですと言われたところからスタートしたと認識をしています。タスクフォース以降のいろいろなところで行われた議論でも、国センの各機能の有益性だとか、相談解決の柔軟性だとか、機能が一体であることの有効性については異論が出ていないと認識をしております。むしろ国センの各機能を充実・強化すべきとの意見が多数を占めている。私が参画をさせていただいた検討会議でも、その点は改めて確認されている。そして、検討会議では前提を国への移行とすることからスタートして、その上で国センの名前を継承するとか、

業務運営や人事面の独立性を確保することなどをもって、特別な機関として消費者庁に移行することを是としたという認識でございます。

改めてこの段階で、すべての選択肢を排除しないで考えるということで考えてみても、国センの充実・強化のため、つまるところ消費者行政の充実・強化のためには、国センの業務運営や人事面の独立性が確保される組織形態であり、かつマイナスシーリングがないもの、というのを国民生活センターの組織形態とするべきではないかと考えております。具体的に国への移行なのか、ほかの形なのかというのは、決断をしてほしいと冒頭に申し上げたように、決断をしていただく問題なのではないかと考えております。

以上でございます。

○川口副室長 ありがとうございます。

それでは、これまでの御説明に対しまして、御質問、御意見、石戸谷先生いかがですか。

○石戸谷弁護士 ありがとうございます。

国セン問題に入る前に、地方の話を中心にします。

足立さんのほうから、地方のお話がありました。京都の安心チームの取り組みというのは大変先駆的な取り組みだということで、弁護士サイドでも各地で参考にしております。非常に活発にやっている地方自治体のほうからの声が政策に反映されるようにというのは、消費者行政推進基本計画の議論のときに、消費者に身近な地方自治体から国のほうに、消費者庁のほうにですけれども、意見が届くようにということで、安全法の21条で具体的な措置の要請、都道府県知事が消費者庁に要請ができるような仕組みをつくっている。7条もありますけれども、あれは消費者安全の基本的な方針の変更なので総括的にやりにくいかと思えますけれども、21条のほうは具体的な要請ができるという話なので使えるのではないかと考えていたのですが、余り使われていないというのは、ちょっと使い勝手としてどういうところに問題があって使われていないのでしょうか。

○川口副室長 足立さん、どうぞ。

○足立前センター長 実は、未公開株事案については特商法の適用がないという消費者庁の見解が出たときに、京都府のほうで特商法の適用があるのだという考えをまとめて議論を持ちかけたことがございます。そのときに、今、先生がおっしゃったような形で地方自治体、知事名で国のほうに措置要請をしたいという話をしたことがございます。

そのときの見解としては、法改正を伴うようなものについては受けられないという回答だったと思います。そこで断念をしまして、では、京都府の責任、地方自治体の責任で特商法の適用があるという見解のもとで対応していこうとした経験がございます。

ですから、我々とすれば、公式に自治体から国に要請できる制度があるということは存じ上げておりますし、それを使おうとしたこともありましたけれども、結果的には実現しなかった事例が1つございます。

もう一点申し上げたいのは、学生のマルチの被害が広がったときに、滋賀県と京都府、京都市と国民生活センターと一緒にやっていただきまして、学生のマルチ商法被害110番

というのを国民生活センターと連携して実施させていただきました。やはり国民生活センターが参加していただいたことで広報効果が高かったのですが、その中で、マルチ商法については、いきなりマルチではなくて後出しマルチと呼んでいるのですけれども、最初は商品の売買だけで話は終わっているのですが、数カ月たってから、実はなかなかそれだけでは本人の負担が大きいので誰か紹介すれば紹介の手数料が入るとということで、後でマルチの誘いが入るといったものがあります。

これらについても、実際にはマルチ商法の範疇に入るとは思うのですけれども、そのあたりの国の見解もはっきりしていないので、国民生活センターと一緒に、今度要望しているようなことを考えているところです。

○戸石谷弁護士 ありがとうございます。

それで、今回出席の方々は検討会の議論にずっと参加されているので、議事録は一応ざっと読ませていただきまして、ちょっとよくわからないところがありましたのでお考えをお聞かせいただければと思うのですけれども、国民生活センターのほうで、関係行政機関に対して要望を出すというのは国民生活センター法の42条でやっているということで、そのまま国に移行したときにできるのかという議論がされていたと思います。

それとは別に、事業者団体ないし事業者に対しても情報を出していて要望もやっているということがあって、そここのところは必ずしも余り触れられていなかったように思うのですけれども、ことしの国民生活センターのホームページを見たら、結構出しているのです。それで、どこの省庁が所管しているとか、法律に違反しているとかしていないとかいうのではなくて、ぱっと情報を出す。あるいはこういう問題が生じているので対応してほしいという要望を業界に出す。それに対して対応があれば更新情報をアップするという形でやっていて、見ましたら、スライサーの安全ホルダーの問題については、2月7日に公表したら、3月6日にこういう応答があったというので、更新して出しているといういろいろなことでいろいろ例があるわけなのですけれども、こういうものというのは、国の方に移管した場合でも、同じようにできるというようなことでお考えになってまとめられているのでしょうか、いかがでしょう。どなたでもいいのですけれども。

○斎藤本部長 事業者としては、消費者庁のように執行機関、罰則権限を持ったところが名前を出すよりも、国センのような権限を持たない機関が情報を出していただいたほうが、消費者の受け止め方もそうですし、事業者の受け止め方もやりやすいという意見もあります。

逆に、消費者庁、消費者委員会が企業名を出すというのは、すごく重いわけですから、そうすると出すほうも慎重になりますし、それが誤情報ですと風評被害につながるということもありますので、そのへんが、国センというある意味そういった生活相談センターの上に立つような機関から注意喚起というほうが、受け取りやすいのではないかといいようなことはあります。

○石戸谷弁護士 ありがとうございます。

いかがでしょう。

○丹野理事長 ほかの委員に聞いてみないとわからないのですけれども、基本的認識としては、イエローカードは国センの判断で出せる。要は、レッドカードみたいに何か処罰としたり、処分をしたりするのは国が出さなくてはいけないでしょうが、イエローカードの段階で、こういうものがあるよというのは、一定程度国センが把握できれば、その情報を出してもいいのだと私は認識しておりました。

○石戸谷弁護士 国に移ってもということですか。

○丹野理事長 そうです。

○片山弁護士 私も同じです。現在の国民生活センターがやっている機動的などといいますか、消費者に対する注意喚起機能というのは、それは減退しない、維持するという共通の認識にしていたと思っています。

○石戸谷弁護士 注意喚起ではなくて要望。

○片山弁護士 行政の。

○石戸谷弁護士 業界団体に要望しているものもあり、特定の企業に対して要望しているものもあるのですけれども、国に対して同じように出せるというのは、どういう性質で、行政指導のようなことになるのでしょうか。特に特定の企業に対してこういう要望をするというのはどういう位置づけになるのでしょうか。

○片山弁護士 その仕組みまでは議論したかどうか記憶がないのですが、少なくとも皆さんの御意見というのは、現在の国センのそういう機能も含めて、減らさないといいますか、それを維持するというのを組織論のときの条件にしていたと思います。違いますか。

○川口副室長 今の点につきましては、ちょっと事務局でも確認して次回御報告できるようにしたいと思います。

○石戸谷弁護士 済みません、時間をとってしまって。

大臣、御質問いかがですか。

○森大臣 いろいろお伺いしたのですが、早く決めてくれというお気持ちがよくわかりましたので、1年で必ず結論を出したい、出しますということです。改めて強く思ったところですよ。

きょうは本当にいい意見をたくさんいただきまして、国センの行く末だけでなく、消費者行政、組織全体の在り方についていろいろ考えさせられることが多かったです。経団連さんの2009年9月15日出したという基本的考え方は大変すばらしくて感動いたしました。また、企業行動憲章も第1章のところの最初に消費者と書いていただいて、やはり日本経済界の意識の高さというのを再認識したところでございます。

消費者庁ができて、経団連さんと組織と組織で意見交換するということができるようになったと思いますので、そういう意味では今後またこういうような機会をきちんと設けて、意見交換をしながらよりよい消費者行政をつくっていきたいと思いました。

この基本的な考え方の中で、一つ私からお願いしたい点があるとすれば、1. の企業が

自主的かつ積極的に取り組むべきことの中に、恐らく読み込まれるのだとは思いますが、経団連に加入しているような善良な企業にはあり得ないことではありますけれども、悪質な事業者が出てきた場合に、経団連としても、そういった悪質な事業者が消費者を害する行動をやめていただくということについて行動していただけたらありがたいなと思います。

経団連の加入業者でなくても、やはり日本の経済市場の中に悪質な事業者がいれば、経団連のような善良な企業にとっても企業活動の支障にもなると思いますし、消費者にとっても、それは善良な企業と取引しているつもりが、いつの間にか悪質な業者に詐欺をされてしまったということがありますので、そういったところまで、経済界がしっかりと意見表明なりをしていただけると、よりよいなという気がいたしました。

なぜなら、私が以前金融庁にいたときに、イギリスに調査に行ったときに、イギリスでは消費者団体と経済団体が常日ごろ緊密に連絡を取り合っておりまして、また行政とも連携してやっているのですが、経済界も本当に悪質な業者が出てきたときは消費者団体と一緒にその悪質な企業に申し入れなり等するのだということを知りましたので、そういうことがなされると、さらによいなと思いました。

それから、御指摘の消費者教育推進会議の中でも基本計画をつくっていく中で、企業界の連携ということについて盛り込んでほしいということをしかり承りましたので、ぜひそれを反映していきたいと思いました。

そして、やはりこの国センの行く末でございまして、独法改革からスタートをしてしまったのでボタンのかけ違いがあったということ、そのとおりでございます。私、就任しまして、すぐ稲田大臣のほうに申し入れを行いまして、この国センの問題については、独法改革という面ではなく、消費者行政ということで私のほうでしっかり検討させていただきたいということをお願いしたら、稲田大臣もそれを了承していただきまして、まず、独法改革で全て廃止をするというような民主党政権時代の閣議決定については凍結をしました。そして、その上で、稲田大臣のもとで今、行政改革に取り組んでいるのでございまして、消費者のところについては、私のところでこの1年間でしっかりと見ていくということをお願いいたします。

また、丹野さんのほうからさまざまありましたけれども、最初消費者庁ができて大変期待をして信じていたのに裏切られた、何か消費者被害に遭ったような最初のお言葉がありましたけれども、本当に私自身も聞いていて、最初立ち上げた者として胸が痛い思いがいたします。やはり、しっかりと設立当初の理念に立ち返ってやりたいと思いますが、具体的に何をやるかについて、さまざまなヒントをいただいたと思います。まず、人事交流の点です。今すぐやれることとして、人事交流というのも職員の意識向上を図る上で大変有用だと思いますので、これはぜひ検討したいと思っております。

消費者庁は、なかなか予算がないのですけれども、そこを頑張っているいろいろな取り組みをしていきたいと思っております。例えば、人事交流もそうなのですが、3ページ目に書いてあ

る職員の研修、国も地方も職員の研修ということが書いてありますけれども、外部から講師に来ていただいて研修をして、研修をした後に最後にテストをする。テストして、点数がよければ人事評価に書き込むというようなことも検討をすれば、職員のスキルも上がっていくのかと思いますが、何分今、数が少なく、研修を受けるような時間をとるのも大変なのかもしれませんけれども、そういうことばかり言うてはなかなか前に進めませんので、きょうの御提案はしっかりと生かしていきたいと思いました。

足立さんの御意見も、地方の体制強化が進んだこと、お金の面だけではなくて、国がそういう組織改革をしたのだということで地方の意識も改革できたということ、大変うれしく受け取りました。

当初予算でまたちょっと工夫をいたしまして、10分の10の予算をつくったのですけれども、これはやる気のある地方自治体にしか配りませんというふうにして、とにかく今までは公平主義、平等主義で来たのですけれども、先駆的な取り組みをしまして、さらに地方の消費者行政の意識を図って行って、消費者月間ということで明日記者会見もするのですけれども、消費者の自立ということもそうですけれども、地方の消費者行政も、特に首長さんの意識ですけれども、もっともっと育っていただけたとうれしいです。一般予算の中からも消費者に使っていただけるような意識改革ができれば、そういう工夫を地方行政も育てるといような、いつもお金だけを渡すのではなくて、そういう視点で行こうと思っております。

以上でございます。

○川口副室長 それでは、予定された時間になりましたので、これで終了したいと思いますのですが、よろしゅうございますでしょうか。

御発言いただいた内容につきましては、有識者の皆様が事務的に確認をさせていただきますので、御協力をお願いしたいと思います。

また、次回第3回につきましては、日程等が決まり次第御案内させていただきますので、よろしくお願ひしたいと思います。

それでは、本日の意見交換会を閉会させていただきます。

御協力ありがとうございました。