

消費者庁消費者行政の体制整備のための意見交換会
消費者行政体制整備に関する意見

平成 25 年 6 月 5 日
一般社団法人 全国消費者団体連絡会 河野 康子

1. 消費者庁、消費者委員会の発足から 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をどう評価するか。

○消費者庁

・日本の行政組織の中で、常に産業振興策の副次的な位置づけとして捉えられていた消費者行政の中に、立法、法執行、ならびに関係官庁間の連絡調整を行う機関が誕生したことと、その機能発揮に大いに期待した。

・各省庁からの出向者で構成されたことから「消費者庁らしさ」を打ち出せないこと、消費者行政の勘所がつかめずに、消費者側から見て存在感、貢献度が低い等、期待の大きさと比べて実績が追い付いていない感は否めない。

・しかし課題とされた「消費者庁らしさ」＝消費者目線の涵養は、少しずつ進み・・・H20 年に閣議決定された当時の漠然としたイメージから徐々に脱却し、「消費者市民社会」構築の司令塔としての自覚が見え始めている。例えば、H24 年度に、消費者安全法の改正、特商法の改正、消費者教育推進法の施行、食品安全基本法一部改正、H25 年度は、食品表示法案、集団的消費者被害回復訴訟法案など、複数の立法と、法執行の強化等、消費者主役の社会への基盤整備が始まっている。また、公共料金の取組では消費者委員会と、消費者安全委員会関連の取組では、国民生活センターとの連携が始まっている。

○消費者委員会

・消費者の権利の確立のために、消費者庁や消費者行政全般に対する監視が、消費者委員会に期待する最大の機能であるが、活動の成果や、消費者委員会の存在そのものへの認知度は低い。

・広範な消費者問題全般への目配りを遅滞なく行うには、人的、財政的な支援が不足している。

2. 消費者行政に係る体制の在り方についてどう考えるか。

(1) 消費者行政の司令塔機能をどう発揮するか。

・司令塔機能を果たすには、これまで縦割りの消費者行政を所管していた関係省庁との課題の共有化と連携体制をどう取るのか、地方自治体との緊密な協力体制のもとに、消費生活センターの強化充実を前提にした全国的なネットワークをどう構築するのか、消費者団体や民間の各種組織との協力体制をどう進めるかなど、消費者側の視点で重層的に全国ネットワークを機能させられるかがポイント。若い後発の官庁としては、自信を持って関係省庁との調整を行う気構えがほしい。

(2) 消費者行政を担う職員をどう養成・確保していくか。

・新設官庁であり、他省庁からの機能移管を受けているので、当初の出向体制はいたしかたない。消費者が主役となる国民本位の行政の実現が、庁として目指す目標であること、その実現のために力を注ぐことが、日々の仕事の中で実感できるような環境を整えば、職員の意欲は自ずと高まる。

・例えば、電気料金審査における経産大臣との折衝などの報道により、消費者側を代弁するポジションとして実績を積み上げることで、意識の高揚を図れるのではないかと。

・組織を統括する長官、消費者行政の顔である消費者担当大臣の指導力も大きい。創設以来 10 人以上大臣が入れ替わっていること自体が職員のやる気と意識を削ぐ。

(3) 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。

・消費者問題は、中央で起きているわけではなく、地域が常に現場となる。地方消費者行政活性化基金を起爆剤として進めている地方消費者行政の充実・強化が、自発的、継続的、安定した取

り組みに移行するには、まだ時間も予算も担当セクションの自覚も足りない。地方行政側の意識の違いも大きく、地域間格差がある。意欲ある自治体は国の予算へのアプローチも盛んだが、未だ消費者行政の優先順位は低く、自主財源確保が困難な自治体も多い。

- ・これまで自助的な努力で消費者問題に係ってきた地方の消費者団体や消費者組織は、高齢化、後継者不足、財政難などで、危機的状況にある。
- ・一方、昨年施行された「消費者教育推進法」では、情報の共有化、活動の一体化など地域にあるさまざまな主体の連携の必要性を説いている。地域における活動拠点として、消費生活センターを挙げ、大きな期待が示されている。この基本方針の実現に向けて、消費者庁がイニシアティブを執り、地方自治体を含む多様な主体を効果的に活用し、総合力の発揮につなげてほしい。

3. 国民生活センターの在り方についてどう考えるか。

(1) 国民生活センターの各機能をどう充実・強化するか。

- ・国民生活センターには、地方支援・消費者への情報提供・関係機関への改善要望という重要な機能がある。全国の消費者にとって、相談を始めとする身近な情報の出口、入口機能を有するのが地域の消費生活センターで、国民生活センターとの風通しの良い太いパイプで繋がることで現場の機能充実が期待できる。
- ・現在、国民生活センター発の注意喚起、啓発のポスターやパンフレットが地方の民生委員や地域包括センター、町内会などで活用されていることから、消費者への情報提供の窓口として期待できる。
- ・相談、あっせん、助言、研修、商品テスト、情報収集・分析・提供、ADR等のさまざまな機能において、多様なモデルを作り全国へ発信することは、活性化基金によりこの3年間で増員された各地の相談員の業務や資質向上に役立つ。
- ・商品テストは、予算面から地方自治体独自での実施は縮小傾向にあるが、商品の流通は全国ほぼ共通なので、国民生活センターでテストを実施し、結果を事業者、消費者双方へ伝え、メディアを通して広報することで被害を軽減、縮小することにつながる。
- ・また、新卒の消費者問題への感度を高めて、アンテナに掛った最新の課題を分析、検討し、その対処方法等を全国へ発信したり、IT技術の進歩でグローバル化した国際消費者問題への対処など、時代に即し、社会の変化を迅速に捉えたフロンティアとしての取組に期待できる。
- ・手足がないといわれている消費者行政の中で、地域の消費者と向き合う消費生活センターとの間に双方向性のあるパイプを持っていることで、国民生活センターと全国の消費生活センターが、消費者庁と地域を結ぶネットワークの一つとなりうる。
- ・国民生活センターの機能を実効性のあるものにするためには、財政、人的な支援を強める必要がある。

(2) そのためには、どのような組織形態が適切か。

- ・国民生活センターの移行問題は、独立行政法人整理によって、予算のマイナスシーリングを受け、期待される機能の縮小を余儀なくされるから・・・という認識の下で開始された。
- ・国民生活センターのあり方については、消費者庁設置以降消費者行政の切り札として、場を変え、参加者を変え検討が重ねられてきたが、識者、関係者によるさまざまな検討の結果として、消費者市民社会を構築する上で、国民生活センターの持つ機能は重要であり、その機能の充実強化は、誰もが望むところである。
- ・国民生活センターにおける、蓄積されたノウハウと経験、有益な各機能、柔軟な相談解決、それらの一体的な運用と全国支援に果たす役割に対して異論はない。
- ・国民生活センターの職員、全国の消費生活センターの相談員の士気を考えると、早期に明確な決定が必要。
- ・国民生活センターの充実・強化＝消費者行政の充実・強化のためには、「国民生活センターの業務運営、特に人事面での独立が確保され、同時に予算面でのマイナスシーリングがない」ことが最優先で、それが制度上担保される組織形態が望ましい。

消費者行政の体制整備のための意見交換会 ヒアリング項目に関する意見

2013年6月5日 山本隆司

- 行政の中における消費者行政の特徴を考慮して、行政の一般的な法制度の中で消費者行政の体制をどのように整備すべきかにしぼって、述べる。
- 「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」、「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」で議論したことに基づく個人的意見。

1. 消費者庁、消費者委員会の消費者行政における取組の評価

2. 消費者行政に係る体制の在り方

(1) 消費者行政の司令塔機能の発揮

- 消費者庁と消費者基本政策室との関係

内閣府は内閣補助事務と各省同様の分担管理事務とを所掌するが、内閣府の外局(委員会・庁)は内閣府の分担管理事務のみを所掌する、という考え方により制度が作られている。そのため、消費者担当の内閣府特命担当大臣が掌理する内閣補助事務(内閣府設置法4条1項17号の定める総合調整事務)は、内閣府本府の消費者基本政策室(訓令により設置)が担当し、外局である消費者庁は所掌していない。

しかし、消費生活の現場から情報と問題を吸い上げて政策決定につなげるボトムアップにより、「消費者目線」を事業者の業種別に区分された行政組織に広く浸透させるといふ、消費者行政の特質に照らすと、消費者庁と消費者関係の総合調整事務とが分断されている状態には問題がある。現実的には、消費者基本政策室を消費者庁職員がサポートする体制をつくるべきであり、根本的には、総合調整事務を消費者庁が所掌する可能性も検討すべきである。

- 消費者庁と消費者委員会との関係

内閣府の中で消費者庁と消費者委員会とが分立している状態は、両者の設置・運営に直接関与していない一般国民から見て、理解しづらいと言わざるを得ない。このように同種の事務を所掌する行政機関をあえて分立させる制度は、権限の強力な警察行政のような分野でとられるものであり、逆に今後強化していくことが求められる消費者行政の分野には、適合しない。現実的には、消費者庁と消費者委員会との連携協力関係を強化すべきである。長期的には、省への格上げも視野に入れて「庁+庁に置かれる審議会」の組織形態、あるいは、行政組織全体の中における独立性を重視して「委員会+委員会に置かれる事務局」の組織形態を、再考すべきである。

(2) 消費者行政を担う職員の養成・確保

(3) 消費者団体や地方自治体などの総合力の充実

○ 消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化

現在、消費生活相談員資格については、消費者安全法施行規則7条において、付与する主体と資格とが固有名詞で3つ示されているが、資格付与の手續および実質的要件は定められていない。このことは、法令の体裁として異例であるのみならず、相談員が専門能力に見合う社会的な理解と評価を得るための障碍になっていると考えられる。今後、相談員が事業者および消費者から信頼を得て業務を行い、優秀な人材を相談員にリクルートして消費者行政の需要に応じ、また、相談員の職責に相応しい処遇改善を実現するために、消費生活相談員資格付与の要件と手續を法制化することが急務である。

相談員資格の具体的な付与要件については、資格が相談実務に即したものになるように試験・講習・修習の制度を拡充させること、および、相談員が技能を継続的に維持・向上させるとともに消費者をめぐる法令・社会環境の変化に対応できるように、資格更新の制度を充実させることが、前掲「相談員資格検討会」で特に強調された。

3. 国民生活センターの在り方

(1) 国民生活センターの各機能の充実・強化

○ 相談（あっせん）

相談（あっせん）は、国民生活センターの中核的な業務と考えられる。相談（あっせん）と消費者行政に係る他の事務・業務との関係を整理し、それぞれの事務・業務を担当する組織の間関係をどのように構築するかを検討することが、前掲「国セン検討会」の課題であった。

○ ADR（和解の仲介、（あまり例はないが）仲裁）

相談とADRとは、手續・機能に強い連続性があるので、これらを担当する組織も、一体性をもつことが望ましい。

ただし、相談およびADRにおいて紛争当事者の協力を得るには、相談を担当する機関からADRを担当する機関を一定程度は分けることが望ましい。現在の国民生活センターでも、重要消費者紛争に関するADRは、紛争解決委員会という独立の機関が担当している（独立行政法人国民生活センター法11条以下）。

○ 行政措置（行政処分・有権解釈の提示）との関係

国民生活センターが国に移行する場合、国（消費者庁）が特商法、景表法などに関する行政措置権限をもつために、相談・ADRの事務において、消費者の立場に立った機動的かつ柔軟な対応が損なわれるのではないかと懸念が示された。

* しかし、相談・ADRと行政措置とは、事務の性質が異なるため、両者とも国の事務になるだけで、前者の事務の処理が後者の事務の処理により拘束を受けることはな

い。行政機関が示す有権解釈は、基本的に行政処分を想定した解釈であり、二当事者間の合意に向けて民事紛争を解決するための相談・ADRの事務を拘束する趣旨は含まない。行政機関が示す有権解釈を、相談・ADRの担当機関が使うことはあるが、その場合も、有権解釈はその発出時点における一般的な法令の解釈にとどまるから、相談・ADRの担当機関が、紛争時における個別の事情を考慮して有権解釈の様々な当てはめ方をすることが可能である。

* ただし、相談・ADRの担当機関が、行政措置を行う機関の指揮監督を一般的に受けることになると、相談・ADRの事務が行政措置の観点に拘束されて、相談・ADRの事務が適切に実施できなくなるおそれ、および、相談・ADRの手続に対する紛争当事者の信頼が失われるおそれがある。したがって、違法な職務執行の是正を除き、個別の相談・ADRにつき担当機関が他の行政機関から指揮監督を受けないという意味の、一定の独立性を確保する必要がある。独立性は、業務運営のみならず、人事についても確保する必要がある。

* 一定の独立性をもった国の行政機関が、私人間紛争の解決のために相談・ADR（いわゆる行政型ADR）にあたる例は、すでに存在する（中央建設工事紛争審査会（国家行政組織法8条の機関）、公害等調整委員会（同法3条の機関）など）。こうした行政型ADRは、相談・ADRにより得られた情報を行政処分・行政指導に迅速に結びつけたり、さらには、相談・ADRの成果を政策形成に反映させたりするという制度的なフィードバックの可能性に特徴がある。例えば、公害等調整委員会は、諸種の行政機関に「意見の申出」ができ（公害紛争処理法48条）、国民生活センターも法制度上、情報の整理・分析の結果を関係行政機関に「意見を付して」「通知」できる（国セン法42条2項）。

* もっとも、相談・ADRの過程で得られた情報は、行政処分の端緒にはなるが、こうした情報だけでは行政処分の根拠として必ずしも十分でないから、行政処分を行う場合には、新たに調査・手続を行うことになる。実際上も、相談・ADRの過程で得られた情報だけを根拠に行政処分を行うことになると、相談・ADRにおいて事業者の協力を得にくくなるおそれがある。

（2）組織形態

○ 独立行政法人

国民生活センターは、現在、独立行政法人の組織形態をとっている。内閣官房では、独立行政法人を「中期目標行政法人」と「行政執行法人」とに区分し、後者は国に近い（独立行政法人としての性格が薄い）法人として規律する構想が示されているが、国民生活センターは、行政執行法人として挙げられている法人（統計センター、造幣局、国立印刷局、農林水産消費安全技術センター、製品評価技術基盤機構、駐留軍等労働者労務管理機構）よりもさらに、諸利益を公正に調整することを事務とする性格が強く、国

移管の構想には理由があると思われる。

○ 独立行政法人より独立性の強い公法人

国が法律に基づき独立行政法人より国の行政機関からの独立性が強い法人を設立する例がある（日本放送協会、日本銀行、国立大学法人、日本司法支援センター（法テラス）等）。国民生活センターをこのような法人に移行させることは考えられるか。

こうした特別な法人を設立するには、①任務ないし事務の性質上、国の行政機関と当該法人とがそれぞれの任務ないし事務を相互に独立して遂行する必要性が強いこと、または、②国以外の主体と財政負担や運営を共同して行うこと、といった強い理由が必要と考えられる。

①の理由により国民生活センターを特別な法人とする場合、国民生活センターによる相談・ADR業務は、民間のADRと同様のものと性格づけざるを得ない。そうすると、前述した行政型ADRの特徴が減殺されるおそれがあり、関係行政機関に対する「意見」の法制度化等は、困難となろう。また實際上、相談・ADRにあたり事業者から協力を得ることが困難にならないか、国から財政上の基礎を得ることが困難にならないか等も、検討する必要がある。

②の理由により、国が地方公共団体と共同して国民生活センターを設立することは、理屈の上では考えられる。しかし實際上、財政負担の分担の決定や、法人運営の調整に、大きな困難が予想される。

○ 国の行政機関

前述のように、国の行政機関が私人間紛争を解決するための相談・ADRを行う行政型ADRの例は、すでに存在する。学説上も、行政機関の「民事不介入」を「原則」とする考え方は、克服されている。

また法形式上、国の行政機関Aを国の行政機関Bに置く場合も、機関Aが機関Bの全面的な指揮監督に服するとは限らず、機関Aが機関Bに対し一定の独立性を保持する制度を設けることが可能である（例えば、国税不服審判所は、国家行政組織法8条の3の特別の機関として、国税庁に置かれているが、国税庁長官の有権解釈と異なる法令の解釈により不服審査に対する裁決を行う可能性が、一定の要件のもとで認められている。国税通則法99条）。

したがって、重要なことは、国民生活センターを国の行政機関とすることが是か非かという点よりも、国民生活センターを国の機関とする場合に、様々な情報・資源と多様な物の見方・考え方を消費者の利益のために実効的に結集するように、消費者行政に関わる様々な任務・事務を遂行する機関相互間において必要な連携・一体性と必要な独立性とを確保する制度が、(どのようにすれば)構築できるか、という点にある。

法形式の検討にとどまるが、国民生活センターを国の行政機関とする場合の制度設計について敷衍する。

* どの機関に置くか

国民生活センターを内閣府に消費者庁、消費者委員会と並べて置くとすると、国民

生活センターの所掌事務を消費者庁、消費者委員会の所掌事務から区別して法定する必要が生じる。しかし、そのような切り分けは困難であろう。

また、消費者委員会は、国家行政組織法8条の審議会等に対応する機関であり、ここにさらに他の行政機関を置く可能性は、法定されていない。

したがって、消費者庁に置くことが自然であろう。

* 内部部局

しかし、国民生活センターを消費者庁の内部部局（課など）として置くことは、センターに必要な独立性を法的に保障できないため、適切でない。

* 審議会等

国民生活センターが消費者や事業者に対して行っている日常的な事務の性格に照らして、センターを合議制の審議会等として置くことは、やはり適切でない。

* 施設等機関

施設等機関の輪郭は、はっきりしないところがある。しかし、①施設等機関として法令に挙げられている「試験研究機関、検査検定機関、文教研修機関、医療更正機関、矯正収容施設、作業場施設」のいずれかに、国民生活センターの各機能を一体として当てはめることは難しい。②ADRを担当するような独立の合議制の機関を、施設等機関にさらに置く旨が法定されている例は、存在しない。③施設等機関について、業務運営や人事面での独立性を法令上担保している例は、存在しない（法人化される前の国立大学は「施設等機関」であったが）。

以上のことから、国民生活センターに必要な一体性と独立性とを法的に担保しつつセンターを施設等機関とすることは、困難であろう。

* 特別の機関

この点、特別の機関は、①事務の種類が法令上限定されていない。②法令により、特別の機関にさらに合議制の機関を置く例があり（地震調査研究推進本部——政策委員会および地震調査委員会（文部科学省））、ADRを担う合議制の機関を置くことが考えられる。③特別の機関の事務および人事の面での独立性を法令上担保している例がある（国家公安委員会——警察庁、国税庁——国税不服審判所、国土交通省——海難審判所）。

以上のことから、国民生活センターを特別の機関とすることが望ましい。

○ 地方公共団体における組織形態について

なお、相談・ADRと行政措置との関係が問題となる点など、以上に述べた問題状況は国と地方公共団体との間で本質的な違いはない。東京都では、生活文化局に、企画立案・法執行を担当する消費生活部と、相談・あっせんを担当する消費生活総合センターを置き、ADRは知事の付属機関の消費者被害救済委員会で実施し、事務局を同センターに置く組織形態をとっており、参考になる。

消費者行政の体制整備のための意見交換会

ヒアリング用レジュメ

2013年6月5日
弁護士 池本 誠 司

1. 消費者庁、消費者委員会の発足から3年余りが経過したが、この間の消費者行政における取組をどう評価するか。

- 消費者問題に対する施策の展開は、消費者庁創設以前に比べれば、確実に早くなっている。(例) 訪問買取被害対策、リコール情報の周知
- 消費者関連の新たな法制度の立案は、遅れながらも実現され始めた。(例) 集団的被害救済制度、食品表示一元化法案など

2. 消費者行政に係る体制の在り方についてどう考えるか。

(1) 消費者行政の司令塔機能の発揮について

ア. 消費者情報の集約・分析・対策

- ・消費生活センターに寄せられる苦情相談情報
- ・各行政機関に寄せられる消費者事故情報
- ・各省庁に寄せられるリコール情報

⇒各省庁の消費者行政の各部門が迅速に分析し公表・指導・取締り等の対策を講じること。

⇒消費者庁・消費者委員会が司令塔としてこれを促すこと。

イ. 消費者庁

- ・措置要求権限の行使またはこれを背景にした各省庁への働きかけによって、各省庁の迅速な対応に結びついているか。

⇒消費者庁から各省庁への働きかけは外部には見えない。

機動的な働きかけが行われていないのか、行われているが見えないのか、不明。

ウ. 消費者委員会

- ・消費者委員会は消費者庁その他の省庁に対し建議・提言を発しているが、各省庁の迅速な対応に結びついているか。

⇒省庁の対応に結びついている事例あり。

⇒ただし、消費者庁と消費者委員会との間で連携に問題がある課題が見られた(国民生活センター問題や地方消費者行政への財政支援問題など)。

⇒消費者委員会の独自調査・分析の体制が不足しているのではないか。

エ. 国民生活センター

- ・相談現場の情報や問題意識が消費者庁・消費者委員会の業務に迅速に結びついているか。
- ⇒P I O－N E T端末機は現在でも消費者庁に配置されているが、生情報にアクセスできるだけでは迅速な情報分析は困難ではないか。相談現場の問題意識に基づく第一次情報分析が不可欠。
- ⇒国民生活センターの第一次情報分析機能の意義。
 - ①消費生活センターへの情報提供（マル急情報等）
 - ②消費者への注意喚起
 - ③消費者庁・消費者委員会への問題提起
- ⇒消費者庁の情報分析機能と重複ではなく、段階的な役割分担。
- ⇒国民生活センターの情報分析は独自性・迅速性を確保し、情報分析の結果を消費者庁に提供することが重要。その後、情報分析担当者が、消費者庁の情報分析・法執行・司令塔機能、消費者委員会の提言機能の担当職員として参画するシステムを構築する。
- オ．消費者庁の政策立案機能と消費者委員会の建議・提言・監視機能との関係
 - ・**審議会機能（政策立案機能）**：法制度の改善を具体的に検討し提案
 - ⇒法制度の具体的立案に関する審議は、法案作成・予算確保を担当する消費者庁職員が資料の収集・論点整理を担うことが適切ではないか。
 - ・**監視・提言機能**：各省庁の取組を監視し検討・対応を促す
 - ⇒各省庁の検討・対応が不十分な場合、消費者委員会が、国民生活センター情報分析担当者・消費者庁担当者等の情報提供を得ながら、独自に検討し問題提起することが重要。
- ⇒狭義の審議会機能は、消費者庁と連携を強化するか、移管することも検討してよいのではないか。
- ⇒監視・提言機能を発揮するための調査・分析は、消費者委員会の事務局が独自に担える人的体制を確保すべき。
- カ．**特命担当大臣・消費者政策会議**
 - ・消費者委員会の建議・提言を各省庁に働きかける役割は、消費者政策会議や特命担当大臣（消費者基本政策室）が担当してはどうか。内閣府消費者基本政策室の体制を強化すべき。

（２）消費者行政を担う職員の養成・確保について

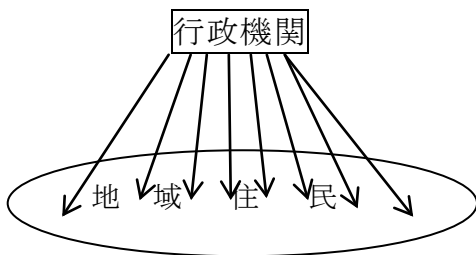
- ア．消費者行政を担う職員の資質
 - ・消費者問題の分野別専門知識を持つ職員
 - ・消費者目線で問題を捉える職員
- イ．分野別専門知識を持つ職員の確保

- ・各府省庁職員と消費者庁職員との相互の人事交流は今後も継続すべき
⇒各省庁の専門分野の職員が消費者庁の業務推進に参加する
⇒消費者行政を経験した職員が各省庁の業務において消費者行政を推進する
- ウ. 消費者目線で問題を捉える職員の育成
 - ・相談現場を経験する消費者行政のプロパー職員を育成する
 - ①国民生活センターの相談・ADR・情報分析等の部署に消費者庁・消費者委員会の職員が人事交流して現場の感覚を育成する方法。
 - ②地方自治体の消費生活センターに消費者庁・消費者委員会の職員が出向して相談現場の感覚を育成する方法。
 - ③国と地方自治体共通の課題として、消費者行政担当職員の研修を強化し、消費者行政の意義・視点・役割の理解を促進する方法。
 ⇒①は、国民生活センターの位置付けによる（後述）。
 - ②他省庁でも地方自治体との人事交流の例があり、地方支援の意義もある。
 - ③は、国・地方自治体を通じて、これまで具体的な取組がほとんどなかった。国民生活センターの消費者行政職員研修は消費者庁創設以前からほとんどコマ数が増えていない。職員研修の内容検討と実施体制を大幅に強化すべき。（地方消費者行政専門調査会で検討中）

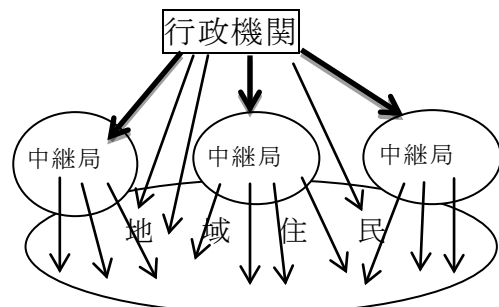
(3) 消費者団体や地方自治体などの総合力の充実について

- ア. 地方消費者行政の活性化の第一段階として、活性化基金により消費生活センター・相談窓口の整備が進められている。
⇒消費生活センターの相談・解決機能を強化し、相談情報を被害防止の施策に結びつけること。
- イ. 地域住民の消費者被害を相談窓口に関与させる役割、新手の手口情報や製品のリコール情報等を地域の消費者に届ける役割を、地域の民間団体が担えるように育成すること。
⇒地方自治体の消費者行政と地域の消費者団体・地域団体との連携により、被害防止機能を強化すること。

<行政集中型>



<地域中継局型>



⇒地域の自覚的な消費者を集め、問題意識と行動力を育成すること。

消費者教育推進法3条2項「消費者教育は、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。」

ウ．地方自治体が消費者行政を重視し、独自に人員・予算を配分する方針を採用するために。

⇒地方自治体の消費者行政職員はほとんど増えていない、独自予算もほとんど増えていない。

⇒消費者市民・消費者団体は地方自治体との連携役とともに地方自治体の監視・意見役。

3. 国民生活センターの在り方についてどう考えるか。

(1) 国民生活センターの各機能の充実・強化について

ア．各機能の維持強化と一体性の確保は、これまでの議論でも繰り返し確認されている。

・国民生活センターのあり方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ（平成23年8月26日）「国民生活センターの各機能は支援相談を中心に一定の相互補完関係を有し、これらが一体となって地方消費者行政に対する支援機能を果たしている。このような相互補完性・一体性が不可欠。」

・国民生活センターのあり方の見直しに係る検証会議中間とりまとめ（平成23年12月6日）「国民生活センターの各機能は、支援相談を中心に相互補完性を有し、これらが一体となって地方消費者行政の支援機能を果たしている。・・・これらの機能について、その全てを維持し、基本的に一体性を確保しつつ、より充実させていく必要がある。」、「国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性が確保されるよう組織や人事の在り方を構築すること。」

イ．各機能の意義と相互補完性

① 相談支援機能

・国民生活センターが消費者から直接相談を受け、事業者とのあっせん解決の実績に基づき質の高い相談支援ができること。

⇒国センの相談解決機能・情報分析機能の基盤であり、消費者庁の情報分析機能・法執行機能の基盤でもある。

⇒直接相談機能の重要性を全く議論することなく廃止（平成22年12月7日閣議決定）したことを変更し、直接相談の復活と相談体制の充実を図るべき。

② 紛争解決手続（ADR）

・消費生活センターで解決困難な事案について、専門家による解決を図り、その情報を消費生活センターに還元すること。

⇒国センADRに申し立てるか否かの問い合わせが年間約900件、

ADRの窓口担当相談員8～9名が問い合わせに対応し、消費生活センターでの相談処理かADRで取り扱うかを協議（受付段階の相談支援機能）。

③ 研修機能

- ・消費生活相談員の相談処理能力の向上のため、最新の相談情報を踏まえた実務的研修を実施する。
⇒事例検討型研修を行うためには、相談部の相談事例や契約書類など生の素材が不可欠（相談部と研修部の連携）、集まってグループ討議を行うことが不可欠。
⇒相模原研修施設を明け渡したことにより、研修機能の低下を招いている。
- ・消費者行政担当職員に対する研修機会を大幅に拡充すること。

④ 消費生活相談員の資格付与機能

- ・消費生活相談員に必要な専門的資質を確保する
⇒国センが国の機関となると「消費生活専門相談員」の資格試験の実施が維持困難⇒相談員資格の国家資格化を検討⇒現在の3資格の普及と新資格の導入で混乱が生じないか。
⇒資格取得で終わりではなく、継続的な実務研修と連動した資質の維持向上策が重要。

⑤ 商品テスト機能

- ・商品に関する相談支援のため商品テスト機能が不可欠。
⇒近年の地方自治体ではほとんど実施困難な状況にあり、国民生活センターの商品テスト機能の拡充が地方支援として必要。

⑥ P I O - N E T 情報分析機能

- ・P I O - N E T 情報を分析し、消費生活センターに相談処理の実務的情報（マル急情報）を提供することが、地方への相談支援。

(2) 国民生活センターの組織形態について

ア. これまでの議論の経緯

- ① 独立行政法人の業務・事業の見直しに関する閣議決定（平成22年12月7日）

「国民生活センターの直接相談は廃止する。」

「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、・・・、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」

- ② 国民生活センターのあり方の見直しに係るタスクフォース（平成23年8月26日取りまとめ）

「国民生活センターの各機能を基本的に消費者庁に移管し、一元化。」

「両組織の間では、多くの業務で目的・機能に重複がある」

- ③ 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議（平成23年12月7日中間取りまとめ）

「消費者行政全体の強化のため、(独)国民生活センターの各機能を、新たな法人制度ではなく国へ移行することが最も現実的と考えられる。」

- ④ 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（平成24年8月22日報告書）

「国民生活センターの各機能（相談、研修、商品テスト、情報の収集・分析・提供、裁判外紛争解決手続など）を一体として一つの機関に集める。」

「『国民生活センター』という名称を持った機関とする。」

「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」

イ. これまでの判断枠組みと評価

A) 独立行政法人改革が一律に実施されることを前提に、

- ・独立行政法人のままでは組織体制が維持できない。
- ・独法に代わる独立性と安定性を持つ法人形態は見通せない。

⇒「独立行政法人改革に関する有識者懇談会」の方針が未定。

B) 国民生活センターの業務の重要性・一体性確保の必要性を承認し、

- ・ADRを含めた業務の一体性を確保すべき。
- ・国センの業務の柔軟性・迅速性を確保、有権解釈部門（消費者庁）からの独立性を確保。

⇒この点は概ね共通認識となっている。

C) 消費者行政全体の強化という観点から、組織のあり方を議論。

- ①国センの平成25年度予算・機構定員は概ねできた。

⇒国の機関となって、将来にわたって人員・体制が確保できるか。

法人でも人員・予算の削減が要求される組織では同じこと。

⇒国センの商品テスト部門の職員を消費者庁に一挙に出向させた例など、独法の職員を消費者庁の強化に利用するおそれはないか。

- ②消費者行政のプロパー職員の養成の場として国センの相談現場を活用するには、国の機関の方が有効か。

⇒法人のままでも人事交流が可能ではないか。

⇒地方自治体との人事交流も促進することでプロパー職員の養成と地方自治体の資質向上を図ることが求められる。

- ③情報分析・注意喚起の迅速性・独立性をどのように確保するか

⇒注意喚起の情報分析・公表については、消費者庁との事前協議手続や決裁手続を要件としないこと。