

特別顧問会議（第14回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2011年2月24日(木) 10:00~12:00

(2) 開催場所 : 国民生活センター東京事務所 5階特別会議室

(3) 出席者 :

〔特別顧問〕

有馬真喜子 顧問、神田敏子 顧問、蔵本一也 顧問、日野正晴 顧問、
堀部政男 顧問、山根香織 顧問

〔国民生活センター〕

野々山理事長、古畑理事、井守理事、山形理事、高橋監事、島崎監事
ほか

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する7人以内で構成し、センター業務の重要事項について審議を行い、理事長に助言することを目的としている。

2. 質疑応答

※ 表記凡例

「顧問」… 特別顧問からの質疑又は意見

「国セン」… 国民生活センターの回答等

(1) 国民生活センターの在り方全般について

顧問：国民生活センターの在り方が、消費者庁とのタスクフォースという閉じた場で議論され、本当に消費者行政の強化につながるのか疑問を持っている消費者団体もある。

一方、マスコミのなかからは、消費者庁へ国民生活センターの機能を移管してもよいのではないかという声も聞こえる。

国民生活センターの各機能は一体性を有しており不可分であるという主張はそのとおりと思われるが、戦略として、とにかくこの機能だけは分離させないという核の部分に絞って運動を展開することもありうるのではないか。

国セン：消費者庁の具体的方針が見えてこないため、噛み合わない議論となっている。消費者庁が「これは国サイドの事業」といっても、現時点でそれを担うのが消費者庁と国センのいずれなのか分からない。

今の国民生活センターの在り方が、完全だとは思っていない。正すべきところは正していく。「これでいこう」という消費者行政のブランドデザインを消費者庁が定めてくれるとその中で国センの在り方についてよい議論がしていけるのと思う。

顧問：国民生活センターの機能については、これまでも ADR や消費者庁設置の際に議論されてきた。そのなかで、相談や研修等全て必要だということが確認されてきている。

タスクフォースの議論では、研修や ADR は当面は国が実施するとい

う議論なのか、それとも将来に亘っての議論なのか。

国セン：論点によって、当面についての議論と、将来に亘る議論に分かれる。

顧問：国民生活センターの HP 上で在り方の見直しに関して意見募集を行っているが、そこに寄せられた意見から、何が国民に伝え切れていないかを汲み取る必要がある。

顧問：消費者庁は、消費者行政の担い手は地方公共団体であり、国民生活センターにはそれを補完するような役割を求めているように感じられる。

国セン：今後国民生活センターは、経由相談や研修、商品テストなどで地方を支援していくことがより求められていくことになるのは確実である。

顧問：消費者庁のような役所においては、数年という短期間で職員が他の省庁へ異動するため、継続性・専門性が欠如する。
一方、国民生活センターには、長年消費者畑で研鑽をつむことができるので、継続性・専門性という強みがある。そこを強調するとよい。

顧問：国民生活センターは、消費者庁の外局として、実行部隊の機能を果たすことを主張してもよいのではないか。役所には専門家はそれほど多くないため、役所で何もかもやりきることはできない。その際に、仕事の委託先を国民生活センターにするかどうかということに議論は帰着するのではないか。

顧問：月に何回公表を行っているのか。

国セン：少なくとも 2 回は記者公表を実施しており、さらに HP 等でも積極的に情報提供を行っている。

(2) 商品テストについて

顧 問：相談窓口は経済産業省や農林水産省にもあるが、これらとの連携は議論の対象にならないのか。

顧 問：NITE やFAMIC との連携についてもどうか。

国セン：昨年 12 月 7 日の閣議決定のなかでは国センと NITE・FAMIC 等との連携が議論されるが、他にふれられていないことは議論の対象に含まれないということではないか。

顧 問：原因究明テストのみならず、苦情処理テストの結果も広く国民共通の財産として活用し、公表につなげてよいのではないか。

国セン：検討していきたい。

(3) 研修・資格認定について

顧 問：国民生活センターが相談や研修などの機能をワンストップとして有しているところに消費者目線が生まれるということは、縦割り行政のなかにいる人には伝わりにくい議論だろう。そこを分かりやすく組み立てる必要がある。

国セン：実際に消費者事件に取り組んでいる自治体の方には理解も得られるが、消費者庁や報道機関、国民に理解されるようにすることは容易でなく、努力しているところ。

顧 問：資格について、国民生活センターが今回国家資格とするのが望ましいと言っているのはあくまで消費生活専門相談員資格についてのみのみなのか。消費生活に関する残りの 2 つの資格との関係はどうとらえているか。

国セン：3 つの資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）はそれぞれ目的が異なり、それぞれをどうするかということは次の課題である。

少なくとも消費生活専門相談員資格については、国家資格化が望ましいということである。

顧問：他の2つの資格との関係も是非考慮してほしい。

(4) 裁判外紛争解決手続（ADR）について

顧問：消費者庁側は弁護士会も ADR を実施しているので国民生活センターに ADR は不要であるという議論であるが、弁護士会の ADR では、消費者問題はあまり扱っていないはずであるがいかがか。消費者は弁護士会に ADR を依頼すると、結局訴訟を薦められてしまうのではないかと危惧する面もあり、国民生活センターでの実施が望ましいと思われる。

国セン：愛知県弁護士会は年に 200 件 ADR をこなすが、そのなかで消費者問題に関するものは当方の把握する限り数件のみである。また、有料であり、結果が公表されないなど国民生活センターの実施する ADR と差異がみられる。国民生活センターの ADR は無料であり、多くは結果が公表される。

顧問：地方の弁護士会は ADR が盛んではなく、また消費者は事業者が実施する ADR を嫌う。そうしたなか、消費生活センターを経由した国民生活センターADR の果たす役割は大きい。

国セン：現在当方の ADR に寄せられる申請の 65%が各地の消費生活センター経由のものである。国民生活センターの ADR は、各地の消費生活センターであっせん不調に陥った案件について積極的に引き受ける、いわば地方支援の ADR だという特色をアピールしていけば今後さらにニーズは増していくと思われる。

以上