

特別顧問会議（第5回）議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時：2006年3月23日（木）10:00-12:00

(2) 開催場所：独立行政法人国民生活センター東京事務所 特別会議室

(3) 出席者：＜特別顧問＞

有馬真喜子氏、神田敏子氏、兵頭美代子氏、堀部政男氏
鶴田俊正氏、宮部義一氏

（山岡義典氏は欠席）

＜国民生活センター＞

糠谷真平理事長、川本 敏理事、田中正人理事、藤村 勝理事
木村義人監事、島崎芳征監事 他

（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、センターの理事長に助言することを目的としている。

2. 議事要旨

(1) 最近の国民生活センターの活動状況について

センターより、2005年度下半期における業務展開（最近の消費生活問題への対応・個人情報保護法への取り組み、PIO-NE T運用状況等）について説明。

(2) 質疑応答の記録

※ 表記凡例…Q：特別顧問からの質疑または意見

→：国民生活センター側の回答

※議事要旨において、国民生活センターは略称「国セン」にて表記。

<最近の消費者問題について>

Q： 最近国センで発表した「食品関連事業者の消費者対応に関する調査研究」に関係することだが、最近は新聞社告で「お詫び文」を沢山見かける。しかしその後「何%回収しました」というアフターフォローを見たことがない。そういうことは質していかなければならないと思う。最近、死亡事故を起こしたファンヒーターで、やっと見るようになったくらいである。また、リコールの回収率が低いという問題だが、なぜ高くないかという点は調査されているのか。新聞は文字が小さく、何を回収しようとしているのかよく判らない。このような部分にも切り込んでほしいと思う。

→： 国センのホームページでも、回収・修理社告を掲載している。アクセス数は毎月トップ3に入るくらい多い。種類も件数も増えたので、新年度はこれらをカテゴリ別に再配置できるようにすることを検討中である。回収広告を出した企業の90%超が回収率などを発表していない。回収率を新聞に出さなくても、HP等で明らかにしてほしい。現実には100%の回収率はまずあり得ない。どの位を基準にするかが難しい。精一杯回収の努力してやっと出荷数の20%程度だった場合、その意味をどう考えるかということである。

Q： 食品であれば、賞味期限を入れ忘れていたというようなものから、直接命に関わる危険なものまである。回収すべき商品の、いわゆる「強弱」はあると思う。食品などであれば、異物が入っているものは見かけるが、回収された後にどんな回収され方をしたのか、危険や傷害が無かったのか、という情報が足りないように思う。自動車のリコールと同様の書き方の社告をよく見るが、クルマのように回収方法がしっかりと法律で決められているわけではない。食品などについても回収まで一貫して責任を持って処理できるようなシステムを導入すべきではないか。

→： 消費者基本計画に明言されているように、リコールについては平成19年度までにやり方を見直すことになっており、政府全体としてリコールについてどうするかを検討している。

Q： 昨年、FF式石油ファンヒーターで死亡事故が起きた。メーカーは個人情報管理について問題があるので、購入者情報を殆ど破棄していたことがあった。そのためケアができなかったとも言われている。工業製品もある程度の年月使っていくといわば「賞味期限」のようなものがあると思う。今回の死亡事故製品は1985～1987年が製造初年だったが、いつまで企業が責任を持ち、どこまで消費者も注意を払うべきだろうかと考えている。これは他の消費者関連団体でも議論があって、常に問題として感じている。

→： いろいろな問題をはらんでいる。メーカーでは製品の修理部品について製品によって異なるが7年程度保管するようにしている。製品自体が何年使えるか、というのは修理部品の保管年数とはまた別の話になってしまう。環境負荷を考えると、リサイクルや再利用という形で長く使える商品というのが時代の要請である。しかし、現状は、コンピュータ制御部分などが特に消費者にとってブラックボックスになっている。製品毎に特性があって一概に言うことは難しいが、チェックしたり点検したり、なにがしか安全性維持に必要な手段は制度として検討が必要ではないだろうか。

→： 一連のFF式ファンヒーター事故が起こったとき、頭に浮かんだのはPL法のこと。PL法では市場に出してから10年というのが「責任期間」になっている。PL法制定時に製品の寿命まで議論したかどうかは解らないが、一つの目安として10年という期間があるのではないかと思う。事故品は製造後15～20年と長い物なので、PL法から見たとき企業が丸々責任を負うべきか、というのは難しい気がする。その一方、先に出た製造後部品を数年保有するケース。この部品保有年数がもう1つの基準かと思う。そしてPSEマークのように、一定のチェックをして安全を確認する。これらを色々加味して1つの方向性を見いだしていくということではないか。

Q： 2005年度の相談概要を教えていただいたが、「商品一般」の数値が急に上昇しているが、これは何なのか？

→： 「商品一般」については、「電話情報サービス」に含まれない「架空請求・不当請求」が含まれて順位が上がってきた、いわば押し出されてきたものであると考えている。

Q： 国センの発表する情報は家族もよく見ているが、まず「これは危ないですよ」と情報を流すことが役に立ってい

るのだと思う。最近多いのは新規公開株・未公開株に関する勧誘。ひっきりなしに勧誘の電話も架かってくる。個人情報情報が漏れているようだ。引っ掛かる人がとても多いと思う。勧誘も困ったものであるし、個人情報の守り方についても何とかならないだろうか。国センでは何かしらの規制ができないのか。

→： 未公開株に関するトラブルについては我々も注目しており、問題を整理して4月に記者公表を行う予定で進めている。まずは電話勧誘などについて無視するのが一番良い。未公開株の売買は正規の登録業者でないと行えないが、正規の登録業者は未公開株の取引について特定のものを除いて勧誘を行わないというルールがある。また、相対取引という方法もあるが、普通の人が行う手段ではない。

Q： 最近ではWinny問題がある。ああいう情報流出事故について、何か情報提供できないのだろうか。

→： Winny問題は我々も注視している。国センとしてもシステム管理上注意しているが、専門機関が情報提供しており、直ちに情報提供する予定は今のところ無いが重要な問題である。

→： 補足させていただくと、国センでもその問題に関連する話はよく聞いているが、直接の消費者被害というものではないので、いかんともしがたい部分がある。なにぶんコンピュータの専門的な話なので、我々も印刷媒体などで情報提供するときは、専門の方に記事を書いていただく等の対応をしている。

<日本司法支援センター（法テラス）・団体訴権・ADRについて>

Q： 団体訴権において、国センの役割は適格消費者団体への情報提供と公表であると書いてある。公表の部分は理解できたが、情報提供はどの程度行うのか。平成18年度に運用が開始される日本司法支援センター（以下：法テラス）の中で、国センはどういった役割を担うのか。個人情報相談に続いて、また業務量が増えるのではないかとと思う。人員の手当てはどうなっているのか。

→： 国センはすでに弁護士会などへの情報提供実績があり、それに準じて適格消費者団体へ情報提供できるのではないかと考えている。法テラスについては、秋から本格的にスタートし、消費者問題に限らず色々な相談事に対応すると聞いている。法テラスからの他機関紹介で、国センや各地消センに紹介がくることが考えられるが、具体的に自ら相談・あっせん等を行うとは聞いていない。国センでは消費者関係のADRに関し、問題別にどのようなADRを利用すればよいか、といったことについてホームページを年度末に開始する予定である。

Q： 法テラスについては、法務省が関係していると思う。消費者問題は、色々な省庁が関係している。そうなると統括して内閣府あたりが取り組まないと、とも思える。法テラス初代理事長は発足に当たり、消費生活相談員資格者に期待を寄せている。

→： 法テラスでは、色々な相談の交通整理を行う必要が出てくる。具体的な中身は専門家に任されるが、多くの消費生活専門相談員資格者が法テラスで採用され、まず最初に受付を行うという意味でも関係があると思う。法テラスも独立行政法人であり、昨年はその運営面で国センに対する問い合わせがあった。運営方法がかなり固まってきたのか、このところあまり情報提供を求める動きは見られない。また、法テラスについては、実情があまり知られていない。国センでも法テラスのPR、啓発・広報をもう少しできればと考えてはいる。法テラスが何をやる場所か、ということ伝えることは大切だと思う。可能な限り協力してゆきたいと思う。

Q： 国センが法テラスの中でどう位置づけられているのか判らない。国センへの期待はあると思う。本当に色々な場所で名前を見かける。

→： その一方で、限られた人員で、どこまでやるかという問題はある。国センについては色々な方面から期待を頂戴している。しかし、現実として予算が減っている御時世、5年で例外なく経費の13%のカットを言われている。人もお金も減っている中でやりくりしている。今以上に何か求められるのなら、人と予算が必要となる。個人情報相談の時も、データベース整備や相談受付体制を整えるのに苦労した。P I O-N E Tも維持していくのが精一杯

のところで、直接作成システムについてもやっとのことで入力所要日数を10日前後短縮できたというのが実情。P I O-N E Tを時代の要求にどう合わせてゆくか、というのは重要な問題だが、様々な求めに応じて進んで「やります」と手を上げるのはなかなか難しいのが現実である。

→： 補完的役割として消費者トラブルメール箱を設置している。インターネットを介して消費者の皆さんから情報を送ってもらっており、受付件数は増えている。ただ、インターネットを使いこなせる人でないと情報を送れないので、収集サンプルにやや偏りがある。しかし、中には「えっ!？」という情報を送って戴けることもあり、有意義ではある。

Q： 厳しい状況で努力されていることは解る。国センの軸足は消費者問題への対応にあると思う。それが、あまりに色々ところで援用されているので、これではどうなるんだろう、と思うところである。

→： 色々ところで国センの情報を活用して貰ったり、話題にして貰えるのは、とても有り難いことです。しかし、その一方で組織としてのリソースは限られている。

<国民生活センターの報道発表について>

Q： 国センは消費生活に関する色々な情報を収集・提供し、情報提供の重要な役割を果たしていると思う。個人情報関係の相談に関しては、内閣府国民生活審議会の個人情報保護部会にも相談調査部長に説明に来ていただき、資料も使わせて貰っている。まず国センから発信された情報を、メディアがどう取り上げるかが1つある。これらの情報提供を受け、メディアが報道した後、役所・企業・消費者がどのような対応や行動を取ったか調べているか?

→： 関係省庁に政策提言しているものは何件もある。個人情報のいわゆる「過剰反応」についても、先般、内閣府を中心にどのように対応すべきかまとめて発表したものに、国センからの情報が反映されている。一般的な反響の追跡調査は行っていないが、出版・発行物であれば読者の声やアンケートで反応を知ることができる。「新聞やTVを見た」という消費者からの声が、ストレートに広報室・広報交流部に届くことはあまりない。記者公表資料はホームページに出していて、「報道発表資料」と名前は堅いが、毎月2万件前後のアクセスがある。先日発表した「おしゃれ用カラーコンタクトレンズ」については、公表してからさほど時間が経っていないものの、3万件程度のアクセスが寄せられている。今、消費者はなかなか言葉で言ってくれない、ホームページへのアクセス件数について、統計を取ることから反響がある程度見えてくる。あとは、記者公表の際に担当記者を通じて読者・視聴者の声を聴く形で、間接的に聴くことはある。

<個人情報相談について>

Q： 個人情報相談について、国センで事例集を作成中との説明があったが、これはどのようなものか?

→： 国センに寄せられた相談の中から40件程度の事例をピックアップして、その事例について内容・処理結果・専門の先生のコメントを加えて作成した。

Q： それは年度末に出るのか?印刷規模や配布場所はどのようなのか?また、販売も検討してみてもはどうだろうか?

→： 年度末ギリギリになってしまうが、現在、印刷の準備をしている。配布は全国の消費生活センター・市町村の消費生活相談窓口・認定個人情報保護団体などへ4000部程度配布する予定である。中身が相談窓口等、関係者向けの内容となっており、特に今のところ一般向けは考えていない。

Q： 個人情報市販の本が沢山売られているが、私のような素人が見ても内容にばらつきを感じる。国センがセレクトしたスタンダードともいべき冊子が出るのは良いことと考える。そのような物であれば、消費者団体としても欲しいと思う。個人情報保護法への過剰反応問題などは、法律の内容の周知が図られていないことを示すものである。みんな「間違っただけをしていないか」とビクビクしていると思う。日常の相談事例を収録した事例集は一般の人でも読んでみたいと思う。

< P I O-N E T 運用状況について >

Q： P I O-N E T の入力期間が、前年度に比べて短くなっているのは良いことだと思う。しかし、現状で入力に2ヶ月程度かかっているのはやはり問題ではないだろうか。入力までの期日を短縮するための努力は認めるが、更に努力して入力のタイムラグを短くすべきだと思う。

→： 「即時入力」というと、情報がすぐ P I O-N E T に入ってくる印象があるかも知れないが、実際はなかなか難しい。窓口で相談を受けてから処理結果を入力するまでの時間の問題がある。相談情報を P I O-N E T に伝送するにあたって、各地の消費生活センターや消費者行政部門はそのための決裁を経る必要がある。そうすると、どうしても時間がかかる。極端な場合は1ヶ月程度かかってしまう。このため、平均2ヶ月と言う期間を一気に縮めるというのは簡単でない。その一方で、リアルタイムな相談の動きを知ることが重要であることも確かである。そこで、直近1ヶ月・数週間といった短期間について、相談内容のトレンドを自動的に拾い上げる機能の付加を鋭意検討している。このような現状を踏まえ、P I O-N E T について力強いお言葉を頂戴できるのは有り難い。

Q： 消費生活問題で2ヶ月は大きな時間差だと思う。国センは P I O-N E T が命だから、頑張ってもらいたい。

→： 市町村合併も関係しているのではないかと。合併で自治体数が減ると消費生活センター数も減る。自治体の規模が大きくなるから、決裁までの時間が余計にかかってしまう傾向がある。

Q： 多少、自治体の業務に関わった経験から言うと、どの自治体も「情報を外に出す」ことについてはかなり神経質になる。まして、個人を特定できるような情報なら、なおさら回りを回す場所が増えてしまう。そのために事務が滞って、スリム化を目指すはずの市町村合併の「負の作用」が働いてしまっているように思える。国センは相談のデータを自治体から受け継いでいるわけであり、何より消費者問題の予防と解決はスピードが命だと思う。団体訴権が動き出したら、消費者被害が起こる前に被害をストップさせたいと思うが、現実的には難しい。次にどんな被害が起こっているのか、素早く掘って行動する必要があるわけで、P I O-N E T の入力期間短縮をもっと頑張ってもらいたい。

< 国民生活センターの設備・施設について >

Q： 東京事務所の耐震補強工事について3年かけて行くと説明を受けたが、大地震はいつ来るかわからない。耐震工事中に来たらどうなるのかと思う。一気に進めるべきではないのか。耐震偽装問題とも関係していると思う。問題となったホテルなどは一気に改修したところがある。聞いたときにはずいぶんゆったりしていると思った。

→： 東京事務所は、品川税務署との合築になっているため、工法等の詳細な検討に時間が必要である。また、工事期間中に全フロアを一斉に移すわけではなく、業務を円滑に行うためにフロア毎に順次進めていく方が良いと考えて

いる。そうなるとうとう時間もかかってしまう。

<情報公開業務について>

Q： 国センの情報公開の状況はどうなっているのか。件数的には多い方なのか。

→： 月40～50件程度の請求件数で推移している。一時期より多少減った感じがあるが、それでも年間で500～600件程度の請求が来ている。これは独法等の中で非常に多い方だと思う。開示請求対象は殆どがP I O－N E T情報である。最近は情報公開の手順も大分固まってきているので、開示決定までの日数はかなり安定している。

<title>特別顧問会議（第5回）議事要旨</title>