

特別顧問会議（第13回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2010年9月6日(月) 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、室町正志 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、柴崎理事、井守理事、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) 研修事業、巡回訪問事業

顧問：研修事業や巡回訪問事業は、地方の相談窓口の充実・強化に大いに役立つ。地方消費者行政活性化基金との兼ね合いもあろうが、今後とも国センにおいて積極的に実施していくべき。

国セン：基金の活用が平成 24 年度まで 1 年間延長されたことなどもあり、各地センターからのニーズは引き続き高いと想定される。今後の対応方法については検討をはじめたところ。

顧問：巡回訪問を重ねる中で、何か問題点などが見えてきたか。

国セン：関係者にアンケートを実施したほか、理事長や理事も現地を訪れてヒアリングを行い、要望を反映できるよう努めている。そのなかで浮かび上がってきたものとしては、地方の小さな相談窓口では相談自体が少ないため、その場で現実の相談処理を学びにくいということ。そのため、今年度からは、都道府県のセンターに市町村の相談員を集めてOJTを行う取組みを開始した。

顧問：TV会議システムを利用した遠隔研修の準備は順調に進んでいるか。

国セン：国セン相模原事務所と東京事務所は既にTV会議システムで結ばれており、現在は札幌市と神戸市へのシステム設置準備を進めているところ。技術的な条件等をクリアしつつ、地方研修をサポートできるものとしていきたい。

顧 問：近年、暴力的な相談者が増加しているようだ。相談員の周辺に危険が及ばないような配慮が必要。事前の予防として相談員への研修等が必要ではないか。

国セン：相談窓口には様々な消費者からの相談が寄せられる。配慮しなければならぬ相談者に対して、どのように対応していくかは重要な課題。今年度からは相談員のレベルアップ研修の中に相談対応スキルの向上を目的とした講座を用意したところ。

顧 問：地方自治体にはDV関連の相談に関する長い経験があり、消費生活相談においてもそこから学べるものは多い。また、相談員に危険が及ばないように相談の場をオープンにすることと、相談者のプライバシーを重視することとは相反する面もあるが、両立させていかなければならない課題である。

顧 問：相談員は、相談者の苦しみや悩みといった心理面も理解できるようになることが望ましい。消費生活専門相談員の資格認定試験では、こうした人間心理への理解といった観点を判断要素に加えてはどうか。

国セン：難しい課題だが、資格認定試験では単に筆記で知識を問うだけでなく、小論文や面接により相談員としての資質を判断するようにしている。

顧 問：事業仕分けで研修事業の見直しが問われているが、消費者問題の講師として各地を訪れると、地方に行けば行くほど国センの研修に対する期待が大きい。国センにはさらに研修を充実してもらいたい。また、消費者保護という観点から企業に向けて研修を行うことができるのは国センの他になく、企業トップセミナー以外にも企業向け研修も充実していくことが望まれる。

国セン：企業向け研修については、今年度は全国7ヵ所で地域セミナーを開催しており、来年度以降も積極的に開催していきたい。

(2) 情報の収集・分析

顧問：事故情報データベースには様々な事故情報が寄せられるが、単に情報を収集するだけでなく、重大なリスクを適切に察知できるよう、担当者のリスク感知力を高めるような能力開発が必要となるだろう。

国セン：現在は、関係機関の持つ事故情報を一元的に集約し提供するシステムの運用を開始したところ。今後は収集されたデータをどのように分析していくか、そしてどのように活かしていくかが大きな課題となる。

顧問：情報の収集や分析・公表に関する消費者庁との役割分担はどうなるのか。

国セン：その点は現在、消費者庁と協議しているところだが、情報提供は国センにおける中心的業務と考えている。

(3) 商品テスト事業

顧問：国センとNITE((独)製品評価技術基盤機構)は、用いる手法は異なるものの、消費者に安心・安全な製品を提供するという目的自体は全く同じ。本来的に同じものを目指しているのだから、グランドデザインとしてもっと踏み込んで情報の共有化等を図っていくべき。

国セン：重大な課題として認識している。なお、現場レベルでは、現在でも頻繁に会議を開催し、商品テストや原因究明に関するお互いの情報を交換するなど、緊密な連携を行っている。

(4) 裁判外紛争解決手続(ADR)

顧問：国センADRについては、他のADR制度に比べて数多くの案件を取り扱っている点は評価できる。しかし、申請者を見てみると、そのほとんどが消費者である。事業者に対する広報の充実が必要ではないか。

国セン：事業者からも事前の問合せは寄せられているが、実際に申請があったのは 1 件のみ。問合せ後の事業者内部での検討の中で最終的に申請に至らないというケースが多いようだ。現在、事業者への広報を特別に行っているわけではないが、各業界の ADR 機関等と積極的に連携するように努めている。

(5) 通信分野の消費者被害

顧 問：電気通信の分野では、利用者保護等を目的として制度面での対応が検討されているところであり、今後国センと総務省との協調も必要となってくると思われる。

国セン：総務省には PIO-NET 端末も設置しており、地デジ関連のトラブルに関する資料を提供している。通信関係の相談は全相談の約 3 割を占めている。また、最近では、決済代行業者の問題なども深刻化してきており、制度的な対応が重要となっている。そうしたなか、総務省が開催している「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」では、近々 4 つのワーキンググループを立ち上げると聞いている。国セン相談部もこのうち消費者保護に係る 2 つのワーキンググループに参加する予定。

以 上