

特別顧問会議（第11回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2009年6月4日(木) 14:00~16:00

(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 :

[委員]

有馬真喜子 委員、神田敏子 委員、蔵本一也 委員、日野正晴 委員、
堀部政男 委員、山根香織 委員、渡邊光一郎 委員

[国民生活センター]

中名生理事長、田口理事、柴崎理事、島野理事 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. 質疑応答の記録

※ 表記凡例

「委員」… 委員からの質疑または意見

「国セン」… 国民生活センターの回答

(1) 相談情報の集約・分析・提供について

委員：消費者庁発足後のP I O－N E Tの位置づけはどうか。被害情報は具体的にどのように消費者庁に伝達されるのか。

国セン：各地消費生活センターが受け付けた相談情報については、消費者庁発足後もP I O－N E Tを通じて集約される。ただし、危害・危険情報に関しては、各地消費生活センターよりも保健所、警察、病院、消防等に寄せられることも多いことから、新たに「事故情報データベース」を構築し、関係機関や国民から集まる事故情報を一元的に集約し共有することになる。また、重大事故等が発生した場合には、直ちに消費者庁に通知することになる。

委員：「早期警戒指標」では、悪質な事業者を抽出するだけでなく、その背後にいる特定の個人を判別し抽出できないか。会社名を次々に変えて悪質な行為を繰り返す個人への対応も重要な点である。

国セン：「早期警戒指標」の前提となるP I O－N E Tには個人情報登録されていないため、個人を判別することはできない。ご指摘の点については、当該事業者に関する情報をできる限り収集し、その実態を明らかにしていくことで対応していきたい。

委員：消費者庁発足後は、国民への情報提供（公表）はどのように行われるのか。

国セン：消費者庁と国センの両者が担うことになるが、具体的な役割分担等はこれから検討が進められることになる。消費者のための情報が迅速かつ適切に提供されるよう両者で連携していきたい。

委員：国センには情報提供に関する実績と経験がある。それを生かす形で適切に対応してほしい。

委員：所管官庁の存在しないすき間で重篤性の高い事案が発生した場合にも、しっかりと受けとめて、評価・監視等のP D C Aサイクルに則

して実行できるかが課題となる。

国セン：重篤な事故等については、「事故情報データベース」に一元的に情報を集約したうえで、消費者庁とともに可能な限り速やかに対応していきたい。

委員：P I O－N E Tの刷新に伴い、小規模な相談窓口にもP I O－N E T端末が配備されるのか。

国セン：平成 20 年度補正予算によるP I O－N E T端末の追加配備基準では、「週 4 日以上開設の相談窓口」に加え、「3 年以内に週 4 日以上開設する予定の相談窓口」にも端末を配備することとなっており、現在、市町村の意向も聴きつつ配備手続を進めているところ。

委員：「事故情報データベース」は、一般国民による書き込みもできるとのことだが、情報の改ざん等のおそれはないか。

国セン：国民からの書き込みは、S S L (Secure Socket Layer) により暗号化して送られてくることから、セキュリティは確保されている。

(2) 相談業務について

委員：平成 20 年度の経由相談の件数が、前年度に比べ減少しているのはなぜか。

国セン：減少の理由をはっきりと特定することは難しいが、平成 20 年度は、経由相談が集中的に寄せられるような全国規模の事案（平成 19 年度に発生したNOVA事件のような事案）がなかったこと等も影響していると思われる。

他方、経由相談のうち、「共同処理」（受付センターと国センが共同して相談処理を行うもの）や「移送」（相談処理を受付センターから国センに移し、事業者対応、相談者対応とも国センが行うもの）といった、より高度な対応が求められる事案の件数は増加している。

委員：経由相談の件数が減少している一方で、直接相談の件数は増加して

きている。さらに今年度からは国センが土日祝日の相談受付を開始する。数年前は直接相談の廃止が議論されていたが、それからわずかの間にかなり大きな方向転換がなされてきたと感じる。

(3) 商品テストについて

委員：各地消費生活センターからのテスト依頼については、テストの実施と結果の公表をスピーディーに行う必要がある。テストを実施するスタッフや検査機器の充実、関係機関との連携強化等により、引き続き積極的に取り組んでほしい。

委員：テストの依頼件数に対して、実施した件数が少ないように見えるかどうか。

国セン：テスト依頼の中には、後日相談者が依頼を取り下げたものや、過去のデータを提供することで対応できたもの、事故品と同型品が存在せずテスト自体ができなかったものなども含まれている。

テスト依頼に対しては、人員の制約はあるが、引き続きできる限り対応していきたい。

(4) 裁判外紛争解決手続（ADR）について

委員：国センADRでは決着せず訴訟等に至った案件についても、その終局をしっかりと確認し、その後の案件処理に役立ててほしい。

国セン：まずは国センADRにおいて解決できるよう努めることになるが、それでも決着に至らなかった案件については、その後の訴訟等の状況をできるだけフォローしていきたい。

(5) 消費生活相談専門家による巡回訪問事業について

委員：本事業については、本年2～3月にモデル事業を実施したとのことだが、その中で地方の相談窓口が抱える共通の問題などは見えてきたか。

国セン：巡回先となる小規模な相談窓口では、経験の浅い相談員が一人で相談に応じていたり、専任の相談員がおらず自治体職員が他の業務と兼務しつつ相談に応じているところが多かった。モデル事業実施後の巡回先市町村に対するアンケート結果を見ると、「相談処理の内容に不安があったが、その確認ができてよかった」、「県センターと人の繋がりができてよかった」などの感想が寄せられており、相談担当者が手薄な体制の中で不安を抱えながら相談業務を行っている現状が見えてきた。

本格実施にあたっては、こうした問題点も踏まえて、相談窓口における「相談の質」を高めていけるよう取り組んでいきたい。

以 上