

特別顧問会議（第12回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2010年1月14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、渡邊光一郎 顧問

〔国民生活センター〕

中名生理事長、古畑理事、柴崎理事、井守理事 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

※ 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) 消費者庁等関係機関との連携

顧 問：昨年12月の「インターネットをめぐる消費者トラブル」に関する情報提供は、消費者庁と共同して行ったとのことだが、今後の情報提供は消費者庁とどのように連携していくのか。また、事業者名公表についてはどうか。

国セン：消費者への情報提供は国センの使命であり、今後とも積極的に取り組んでいくこととなるが、消費者庁発足後は、事業者名公表も含め消費者庁とよくすり合わせを行っている。消費者庁では、国センによる情報提供等を踏まえ、各省庁に対する要望等の政策対応を行っている。

顧 問：近年、事業者名公表の件数が増えてきている。事業者名を明らかにすることで注意喚起の内容がより具体的になり、被害防止の効果が高まることが期待される。事業者名公表を積極的に行っていく意味は非常に大きい。

顧 問：報道によると、消費者委員会において、国センと(独)製品評価技術基盤機構(NITE)の関係が議論されたようだが、連携関係等はどうなっているのか。テスト部門を有している両者がお互いによく連携していくことが消費者利益につながると考えるが。

国セン：NITEとは定期的の実務者による会議を開催し、情報交換等連携を深めているところ。

顧 問：両者はそれぞれの良さがあるのだから、外部に対して両者の業務の理解につながるような分かりやすいプレゼンテーションを行っていくことが大切。地方での相談員研修の場なども活用して情報を発信してはどうか。

顧 問：消費者トラブルの早期解決のためには事業者団体との連携強化も重要な課題。国センは事業者団体にとっても身近な組織であり、両者の間で自主的に解決できるものも多いのではないか。

他方、消費者庁には、法の隙間などを悪用する、事業者団体では手に負えない悪質事業者への対応が望まれている。

顧 問：未公開株に関するトラブルでは、問題のほとんどはアンダーグラウンドで発生しており、証券会社は関与していない。このような問題に対しては、警察を含め行政の指導力が期待される。

（２）地方の相談窓口の支援

顧 問：消費者庁の発足にあわせ、各種の地方消費者行政の強化策が実施されているところだが、地方のセンターからは、消費者からの期待にどこまで応えられるか不安に感じるといった声も上がっている。消費者庁ができ、国センがどうなっていくのか、どこに集中していくのかということは一般の多くの人が気にしている。国センは、こうした消費者に身近な相談窓口の支援に積極的に取り組んでいくべき。

国セン：地方の相談窓口の支援は国センの重要な役割。本年度から「相談専門家による巡回訪問事業」を本格実施しているが、各地域で徐々に相談員のつながりが生まれてきているなど一定の手ごたえを感じている。従来、小さな市町村の相談員は相談相手がおらず一人で悩むことが多かったが、専門家に相談できるようになって喜ばれている。

顧 問：現在、相談員関連の資格は3つ（消費生活専門相談員資格、消費生活アドバイザー資格、消費生活コンサルタント資格）あるが、統一化に向けた見通しはあるか。

国セン：相談員資格に関しては、相談員の地位向上や処遇改善のため国家資格化を望む声等が大きいことは承知している。現状、3つの資格はある程度すみ分けがなされているという面もあるかと思うが、相談員を職業としていかに成り立たせるかという観点からも資格統一は今後の検討課題であろう。

顧 問：相談員及び相談システムを本当の意味で高度化していくためには、専門的な教育機関の設置等も考えられるがどうか。

顧 問：ロースクールの中には、消費者法が講座として組み込まれているところもある。相談員及び相談システムの高度化を見据えれば、専門職大学院の設置等も議論していく必要があるだろう。

顧 問：遠隔研修システムを導入するとのことだが、具体的にはどのような計画か。

国セン：まず3月中に相模原事務所開催の研修を東京事務所で受講できるようにし、その後、来年度中に全国主要拠点にシステムを導入し、地方でも受講できるようにする予定。

(3) 土日・祝日相談の開始

顧 問：土日・祝日相談の準備状況如何。

国セン：1月12日(火)からの「消費者ホットライン」の本格稼動に伴い、国センでも1月16日(土)から土日・祝日相談の受付を開始する。受付体制としては、1日100～200件程度相談が寄せられることを想定し、20回線・20人体制としている。業務は(社)全国消費生活相談員協会に委託する。

(4) 裁判外紛争解決手続 (ADR)

顧 問：国センADRでは、簡易迅速な解決が図られているか。また、申立件数の増加も予想される中、体制面は充分か。

国セン：国セン法施行規則では、申請から4ヵ月以内の手続終了が努力義務として規定されており、ほぼその通りに運用できている。体制面については、今後の申立件数の推移等を見つつ、委員の拡充等も含め検討していきたいと考えている。

顧 問：金融分野では、日本証券業協会を含む5つの業界団体が連携して、

近々、新たな金融ADR機関（特定非営利活動法人「証券・金融商品あっせん相談センター」）が発足する予定。当該機関は弁護士など多数の専門家を擁しており、国センADRとの連携も期待される。

以 上