

特別顧問会議（第16回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2012年4月6日(金) 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〕

阿南 久 顧問、有馬真喜子 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

顧問：直接相談が廃止され、現在は平日バックアップ相談を実施しているが、そうであれば、直接相談の必要性を主張して復活させることはできないか。

国セン：地方分権の流れの中、直接相談の廃止という、閣議決定がある。大切なことは直接の被害者からどう声を聞くかという点であると考える。

顧問：直接相談のセンサー機能は重要であり、是非復活してもらいたいし、研修施設の廃止についても懸念している。また、国センは現在行革で大変だが、国も予算、人員の削減は避けられないので、一元化しても消費者行政の強化にはならないのではないかと懸念がある。

顧問：直接相談がなくなったことについて消費者の反応はどうか。

国セン：広報等に、何通かの声が寄せられているようである。

顧問：「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」についてのスケジュール案が出されているが、これで本当に決まるのか。

国セン：どのように決まるかは検討会の結論によるところである。

顧問：世の中の流れとして、民間でできることは民間でやるのが原則だが、国への移行はこの流れに逆行する。民間でできること、できないことについて、改めて仕分けをする必要があるのではないかと懸念がある。その最たるものがADR業務であり、司法的なものは行政がやるべきではないのではないかと懸念がある。もっと身軽にならなければ、国の行政機関として受け入れ難い。もう一度、業務の仕分けをする必要があるのではないかと懸念がある。

いか。

国セン：消費者行政は、1つの被害から政策につなげていく、ミクロの視点からスタートしてマクロの視点へ向かっていくという部分があるのではないか。そのために消費者庁においても現場を作っていくことが必要であると考え。業務の仕分けについては、タスクフォースの中で時間をかけて議論をし、すでに整理がされている。ADRについては、あっせん不調の事案のすべてを取り上げるのではなく、重要消費者紛争を取り上げて、結果を情報発信し、地方を支援することも目的である。ADR機能を通じて、今後の紛争解決へとつなげていくためにも、消費者行政において必要な機能であると考え。

顧問：行政は政策を作ることが仕事であり、自ら情報を集める必要はなく、材料を集める必要があれば委託をすれば良いと考える。

顧問：地方の苦情処理委員会を支援する役割が国センのADR機能はあると思う。民間や消費者団体の行うADRに対しても支援が出来るということを明らかにされてはどうかと思う。

国セン：地方の苦情処理委員会への支援は仕組み上行えないが、全国の相談員に対して解決指針としてADRの結果概要について情報提供を行っている。今後は、国センのADRのノウハウをパッケージにして希望する自治体に情報提供できるようなこともできないか検討を進めていきたい。

顧問：地方の消費生活センターの指針となるように、結果概要だけでなく、交渉過程についても情報提供してはどうか。

顧問：国センがADRを導入する際にも様々な議論はあったが、地方の整備が不十分であることから、それを支援することに意義があるとの議論がなされた経緯はある。

国セン：地方のADRを活性化させることは重要である。ただ、現状はまだ活性化に至っていないので、地方支援を進めていきたい。もし、国センが国への移行となった時には、民間のADRの結果等をまとめ、情報発信していくなどの方法も考えられるのではないか。

顧問：消費者庁が民間にADRを作らせて、認証をするかたちで運営すれば

よいのではないか。

国セン：国センが国に移行した場合、様々な民間 ADR 機関がある中で、どのような ADR があるのか、どのような解決がされているのか情報発信していくことも必要であると考えている。

顧問：検討会では、消費者庁ができたことについての議論もしているのか。それとも国センの国への移行が中心で議論がされているのか。

顧問：消費者行政における消費者委員会、消費者庁、国センの三者の関係を整理するという議論がなされている。

顧問：消費者庁が設置される際、各省庁の消費者関係事務をどこまで移管するのかという議論があったが、消費者行政全体を考えるのであれば、消費者庁が出来てからの 2 年半も含めて議論しないと意味がないのではないか。

顧問：消費者庁設置の目的である司令塔機能がポイントになっていると思われる。司令塔機能とは何なのか、発揮していくためには何が必要なのか議論の中心になっていくと考えられる。現状は、他の省庁に対する要請が十分に出来ていないと感じる。

顧問：法律の移管も不十分であると考ええる。

顧問：全体の見直しということであれば、所管法の見直しなど、相当な議論が必要になる。

顧問：国センにとって大事なものは、消費者目線で培ってきた 40 年間の知見であり、それが新しい組織になった時、どれだけ担保できるのか疑問である。専門的蓄積がない組織では消費者行政を進めることはできないのではないか。市民生活が良くなるように現在起こっているトラブルに対して、どんどんアラートを発信して行って欲しいし、消費者庁の役割もそこにあると思う。行政の組織論になってしまうと素朴なことが見えなくなってしまう。

国セン：消費者庁で消費者行政を一生の仕事にしようとして、腹を据えてやるという人でなければ、他の省庁に対して積極的に司令や勧告をしていくことはできないのではないか。

顧問：行政は、様々な部署を異動することで総合的に物事を見るようにな

るといふ部分もあり、専門性をもった1つの組織が必要なのではないか。

顧 問：役人には本籍という考え方がある。消費者庁が独立した役所になるためには、出向したら戻れないというルールにしないと難しい。

国セン：方法は様々であるが消費者庁を本籍とする人が必要である。中枢にプロパー職員が入らないと期待された役割を十分果たせないのではないか。

顧 問：消費者庁ではキャリアパスについて手がついていないのか。

顧 問：採用枠がないのでは、プロパー職員を育てるといっても難しいのではないか。

顧 問：月刊「国民生活」がウェブ化されるが地方の消費生活センターでは、一人に1台パソコンがないところもある。何か対応策は検討されているのか。

国セン：PIO-NET が配備されているところでは専用端末でも見られるように検討する。雑誌のDNAを最大限残してウェブ化していきたい。若者の読者が少なかったことから、どうやって読者層を縦方向に伸ばしていくのか、読者に寄り添いつつ、どう新しい環境に移っていくのが課題である。約1000のセンターに対しては、冊子を作り配布することを予定している。

顧 問：「国民生活研究」は冊子として残るのか。

国セン：「国民生活研究」と「くらしの豆知識」は冊子で継続する。

顧 問：どの部門に人員が足りていないのか。

国セン：全ての部門で足りていない。また、新規採用ができないことは懸念である。

顧 問：採用をすることができないのか。

国セン：国への移行が決まれば、採用することができるかもしれない。

顧 問：独立行政法人の中で国センは情報公開の件数が多いが、権利の濫用と思われる請求はあるのか。

国セン：事業者から自社に関する相談を知りたいというものが大勢であり、濫用と思われるようなものはない。

顧 問：消費者団体との連携をもっと密にして情報交流を進めて欲しい。現状では、国センの組織の中身や意思決定プロセスが不透明である。

国セン：現状、消費者団体の連携としては、消費者フォーラムや 110 番を同時に開催したりしているところ。いろいろ逆に提案いただければと考える。

顧 問：年に 1 回の意見交換会でも地方からの声が届くようにして欲しい。常に交流できる機会が欲しい。

国セン：消費者市民社会をめざす中、消費者教育推進法の一環としても考えていきたい。

顧 問：消費者庁には心配している。ゆくゆくは省になって欲しいと思うが消費者の立場に立ち司令塔機能を発揮できるようにならないといけないと思う。

国セン：本日は多くの貴重なご意見を賜り感謝する。消費者市民社会が進む中で、各機能を大事にして積極的に取り組んで参りたい。

以 上