

特別顧問会議（第19回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2015年3月6日(金) 10:00~11:40

(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、河野康子 顧問、藏本一也 顧問、高山靖子 顧問、
日野正晴 顧問、山根香織 顧問

〔国民生活センター〕

松本理事長、丹野理事、宗林理事、高橋監事、川戸監事 他

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する方々7人以内で構成されており、センター業務の重要事項について審議を行った上で、センターの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：消費者裁判手続特例法への対応において、共通義務確認訴訟の確定判決の概要等の公表（同法第90条第3項）に対応されるとのことだが、具体的にはどのような取り組みをするのか。

国セン：現在、検討中である。

顧問：新聞等見ない人もいるので、幅広い公表をお願いしたい。

顧問：国センの平成27年度予算は増額となっているが、定員はどうか。

国セン：人件費相当分として、4名分増員となった。

顧問：『国民生活センターの「使命」と「行動指針」』は国センのミッションがよく分かってよい。今後は見える化がポイントだと思うが、具体策はあるか。

国セン：国センの各部署にどうブレイクダウンさせるか検討中である。

顧問：PIO-NETは法改正の端緒として欠かせないものであると思うが、刷新後の新機能として、分析機能はあるか。

国セン：分析機能について、今回の刷新で新たにというものはないが、これまで一部のセンターでの使用となっていた「早期警戒指標」を全てのセンターで使用できるようにした。

顧問：「医師からの事故情報受付窓口（ドクターメール箱）」はどのように周知しているか。

国セン：消費者庁と共同で学会や医師会に周知の要請に行っている。

顧問：現在取り組んでいる「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」のように、越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談を端緒に海外の支援ができればよいと思うため、将来的には国際部門の立ち上げを希望する。

顧問：最近では日本に来た外国人観光客等が日本国内でトラブルに合っ

おり、今後も増加すると思われるため、国際部門の強化を希望する。

顧 問：現在は、消費者教育の推進に向けてコーディネーターの活動に期待が寄せられており、今後はコーディネーターの養成として、国センに期待がかかってくると思うが、何か計画はあるか。

国セン：見守りのための講座や民生委員を対象とした講座をまずは取り入れて消費者行政担当以外の人を対象とした講座も増やしていこうと思っているため、是非利用していただきたい。

顧 問：「医師からの事故情報受付窓口（ドクターメール箱）」に寄せられる情報にはどのようなものがあるか。

国セン：各種危害事例の他、僅かだが、医療トラブルもある。

顧 問：改正消費者安全法における新しい資格制度についてももう少し詳しく教えて欲しい。

国セン：（制度について補足説明）

顧 問：相談員は様々な方の相談対応をしていると思うが、中にはクレーム的相談者もおり大変かと思う。精神病学的な知識も必要ではないか。

国セン：対応困難者に関する講義を用意しており、需要もある。

顧 問：国センのこれまでの知見を転用すればよいのではないか。

顧 問：研修も大事だが、ストレス発散も大事である。

国セン：確かに最近は、対応困難者に近い相談が増加している。国センでの講義の他に相談員へのメンタルヘルス研修も必要と感じている。

幸いにも国センは複数の相談員がいるため、一人の相談員に相談が集中しないように、また、その対応について相談員や職員が一緒に取り組むことができるが、地方のセンターは相談員の数も少ないため、その点において、地方のフォローも大切だと思っている。

顧 問：漸く国センの在り方の議論も決着し、今後は周りから注目される時期が来ると思われるため、相談体制について人力的にも財政的にも充実が必要だと思う。

さらに、消費者ホットラインの三桁化にともない、全国的に相談が増えることが予想されるため、国センから数多くの相談員を輩出し、

全国に広げて欲しい。

顧 問：この度の消費者基本計画の中では、消費者庁と国民生活センターが消費者にとって身近な存在であり、困ったときに頼りになる存在として機能することをめざしているとの記載がある。

そうした中で、国民生活センターが、国民からどう見られているか新しいミッションやビジョンが実現できているかも含め、消費者に対する調査等で、経時で確認することも今後検討して欲しい。

国セン：独法通則法の改正により、監事機能が強化されたところであり、いただいた意見を監事の立場で現場にフィードバックしていきたい。

顧 問：国センに不正アクセスはあるか。

国セン：これまではない。

他方、役職員に対しては、年に 1 回以上セキュリティ研修を行っており、受講率も比較的高くなっている。

さらに、PIO-NET では、各消費生活センターが受付けた相談者の氏名等の個人情報他は他の消費生活センターからは絶対に見られない仕組みになっている。

顧 問：公表における消費者庁と国センのデマケはどうなっているか。

国セン：主に、国センは手口公表や製品やサービスの注意喚起情報を提供しており、消費者庁は措置案件を公表している。消費者庁とは週 1 回の打ち合わせで情報共有を行い、重複のないようにしている。

顧 問：来年度、相模原研修施設で実施する研修のコース数を増やしているが、キャパシティ的に大丈夫なのか。

また、講義以外で宿泊施設を利用した異業種間の情報交換の場として利用は可能か。

国セン：平成 27 年度はまず、研修生の対象を増やし実施する予定である。

一方、国センとして研修以外の計画は現時点ではないが、外部利用として、大いに活用して欲しい。

それには、1 つの敷地でテスト施設と研修施設の両方を持つ強みを出していきたいと考えている。

顧 問：学校教育で消費者問題を取り上げてもらうよう、まずは教科書に消

費者問題がどれだけ取り入れられているか確認したらどうか。

国セン：消費者庁の板東長官は文部科学省出の方であるため、そのことに関しては、国セン監事として意見書を提出した経緯がある。

以 上