

2011年5月24日

消費者担当大臣 蓮舫 殿  
消費者庁長官 福嶋浩彦 殿  
国民生活センター 野々山宏 殿

国民生活センターのあり方検討会

## 「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース 中間整理」 に対する意見

私たちは、国民生活センターの業務・事業のあり方について、国と地方の消費者行政を総合的に充実・強化する観点から検討している民間有志団体です。

平成23年5月13日付けで消費者庁・国民生活センターが作成した「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース 中間整理」（以下、「中間整理」）については、消費者行政全体の機能強化の観点からさまざまな問題があり、このままでは地方消費者行政を含む消費者行政全体の機能低下を招くおそれがあるものであって、到底容認できるものではありません。

以下、私たちが求める消費者行政のイメージを明確にした上で、中間整理の問題点を指摘します。

### 第1 あるべき消費者行政のイメージ

#### 1 司令塔機能・法執行機能

消費者庁は政府の消費者行政全体の司令塔として企画立案機能や関係各省庁への措置要請の役割を十分に果たすと共に、景表法・特商法等の所轄法令についての法執行機能を迅速適正に果たすこと。こうした機能を果たしうるだけのスタッフの人員と専門性を確保すること。

#### 2 地方支援機能

地方自治体の消費生活相談窓口が被害実態に基づき柔軟かつ機動的な消費者支援機能を発揮できるよう、国から地方自治体に対し専門的な相談処理の質的支援体制を整えること。

その際、法執行機能と相談支援業務等の地方支援業務とを業務上・人事上独立させることが必要不可欠です。

また、地方支援機能としては、相談支援のほか、相談窓口への情報提供、自治体職員・相談員への研修、自治体への紛争解決指針を提示するADRなどがありますが、これらが相互補完的に一体性をもって機能する体制を確保することが重要です。消費者への情報発信や消費者教育・啓発についても相談支援業務との一体性が重要です。

#### 3 情報発信機能

消費者が商品や取引に関する被害情報をいち早く取得して被害の予防・救済を図ることができるよう、迅速かつ柔軟な情報発信を行える体制とすること。

なお、一つの案件について法執行権限や各省庁への司令塔権限を背景とした情報提供と、相談現場の被害実態に基づく情報は、いずれもこれまで以上に迅速に提供されること、二つの視点で重ねて情報提供されることは、消費者にとってメリットになることはあってもデメリットはありません。

#### 4 消費者教育・啓発機能

地方自治体の相談員や職員に対し、現行法の解釈適用に止まらない柔軟かつ高度の専門性を育成するため、被害実態に即した適切な消費者教育・啓発を行うことが必要であり、そのためには、相談支援機能と密接に連携した研修システムが不可欠です。

#### 5 監視機能

消費者委員会は、消費者行政の問題点についてより消費者に近い立場から積極的に建議・勧告を行うこと。このような監視機能を十分果たせるよう、被害実態の情報を分析検討できるだけの事務スタッフを確保すること。

### 第2 中間整理の評価

前項で述べた消費者行政のイメージを前提にすると、今回の中間整理は以下の点で不十分と言わざるを得ません。特に中間整理の案では、相談支援業務等の業務運営上・人事上の独立性が担保されていないことから、消費者行政全体の機能強化につながるどころか、地方支援機能が著しく低下して地方消費者行政の相談窓口における相談業務が硬直化・弱体化してしまうことが強く懸念されます。

#### 1 消費者行政全体の機能強化の議論について

中間整理では、消費者委員会の在り方（機能強化）についてまったく触れられていません。消費者庁と国センだけでなく、消費者委員会を含む消費者行政全体の機能強化について議論すべきです。また、国センの専門職員を消費者庁の内部部局に統合することにより、消費者庁の職員の専門性が向上するというメリットが一時的には得られることは確かでしょうが、「施設等機関」の業務の独立性や専門職員養成の人事上の独立性が確保されなければ、相談現場の実態を踏まえた専門職員の供給源が衰退し、消費者庁の専門性も得られなくなります。

こうした観点も含めて、中間整理が示した施設等機関への移管のほか、国センを「特別の機関」とする案、国センと消費者委員会とを統合する案、今後行政刷新会議で議論される「新たな制度・組織」としての新しい法人とする案なども検討の対象に加えるべきです。

#### 2 「施設等機関」への移管について

国センの機能を「施設等機関」に移した場合、相談支援機能の法執行機能からの業務

上・人事上の独立性がどのようになるのか不明確です。相談支援業務と法執行業務が一体化すれば、これまで国センが担ってきた「消費者目線に立った柔軟な相談支援」が阻害される可能性があり、全国の相談業務の硬直化を招きかねません。よってこの点を制度的に担保できない以上、「施設等機関」への移管には反対です。

### 3 国センの各機能の相互補完性・一体性について

中間整理では、相談支援業務を中心に、国センの情報提供、研修、商品テストなどの機能が相互補完関係を有し、これらが一体となって地方消費者行政に対する支援機能を果たしているとしています。この点はまさにそのとおりであり、極めて重要な指摘であると考えます。しかし他方で中間整理は、支援相談、研修、相談処理テスト等については施設等機関へ統合するとしながら、情報部門及び相談処理テスト以外の商品テストについては消費者庁の内部部局化するとしています。これは各機能の相互補完性・一体性と矛盾するのではないのでしょうか。こうした機能分断による機能低下が懸念されます。

### 4 業務の重複について

「消費者庁と国民生活センターの業務については、その目的・機能が法執行（行政処分等）を除いて大半の分野で重複」とする中間整理の認識には疑問があります。例えば消費者事故情報の注意喚起については、相談現場から寄せられる情報に基づく柔軟なものと、ある程度厳格な法解釈を前提とした行政処分庁によるものとは性格が異なると考えられます。消費者にとって、注意喚起は複数あったとしても何ら不都合はなく、むしろ有用な情報に接する機会が増加するため好ましいと言えます。

あるいは、国民・消費者への情報提供の迅速性を一層強化するという観点から見れば、消費者庁が行うこととされている法執行とは独立した注意喚起業務（消費者安全法15条1項）として、施設等機関に統合することも検討に値すると思われれます。

### 5 ADR機能について

現在国センが行っているADRについては、相談支援業務の補完機能としての位置づけを重視すべきであると考えられますが、中間整理のADRの位置づけでは、相談支援業務の補完機能が失われるおそれがあります。施設等機関に独立性を持たせるのであれば、他の機能と合わせてADR機能も施設等機関としての国センに担わせるべきではないのでしょうか。

### 6 国センの現在の問題点と機能強化について

国民生活センターの機能向上のためには以下のような視点も重要であり、単なる組織の統廃合の議論のみに終始するのは疑問です。

#### (1) 相談支援業務について

国センによる情報提供については、公表案件の選定の基準が不明確である、情報発信のスピードが遅い、業者名公表の量が少ないといった問題点が指摘されています。これに対しては、公表基準の明確化、情報部門の人員の拡充、消費者庁からの

さらなる独立性の確保といった対応が考えられます。

(2) 相談支援業務について（直接相談の復活）

現在の相談支援体制については一定の評価がなされていると思いますが、直接相談の廃止により今後質の低下が懸念されます。今回の議論をきっかけに、直接相談の重要性を再確認し、復活を検討すべきです。

(3) P I O-N E Tの管理について

これについては、改善のスピードが遅い、使い勝手が悪い等の問題が指摘されています。改善のスピードについては、地方自治体との協力関係をどのように考えるかを議論し整理する必要があります。使い勝手については、相談支援と規制行政等への情報の効率的提供という二つの要請にどう答えるかという視点を踏まえつつ改善を図る必要があります。

(4) 消費者庁・消費者委員会・民間団体との連携等

これまでの国センは、消費者庁・消費者委員会・民間団体との連携が不十分だったと言えます（なお、「連携」と「一体化」は全く異なることに注意する必要があります）。

消費者庁の間では企画立案・執行機能について協力関係を構築していく必要がありますが、他方で前述のような独立性確保も重要です。

消費者委員会との間では、国センの情報分析のノウハウや分析結果を委員会の建議・勧告に活かす工夫が必要です。

民間団体との連携については、消費者団体等との意見交換等を意識的に促進し、より消費者目線の組織に変えていく必要があります。これによって組織の活動や意思決定過程が透明化することが期待できます。

(5) 組織としての安定性について

国センについては、独法改革の中で常に縮小・廃止の議論が行われてきた経緯に鑑みると、今後も独立行政法人の形態で存続することは望ましくないと考えられます。今までの機能を維持・向上させつつ消費者行政全体を改善するためにさらなる検討が必要です。

## 7 消費者庁の機能強化について

消費者庁が期待されているとおりの役割を十分果たしていない中で、他省庁からの出向者や任期付職員中心の現状の人事体制を改善すべきという中間整理の問題意識については一定の理解ができます。今後、施設等機関への移管だけでなく、国センを「特別の機関」とする案や、消費者委員会と統合する案、今後行政刷新会議で議論される「新たな制度・組織」としての新しい法人とする案なども検討の対象に含めつつ、消費者庁のプロパー職員を増加・育成していくという視点での議論も重要です。

また、消費者庁の人員増の中で、新卒者をプロパー職員として採用していく努力も行う必要があります。

以上