

## 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の「中間整理」に対する意見

中間整理は、消費者行政の強化と言いながら、国民生活センター（以下、「国セン」という。）の情報提供業務と商品テスト業務の一部を取り込んで消費者庁の強化を図ることを目指しているが、一元化することにより、以下に述べるとおり、国センの機能が低下するマイナス面の方が深刻である。

### 記

#### 1 業務の一体性確保について

中間整理は、「見直しの視点」の中では「国センの各機能の相互補完性・一体性の確保」を認め、支援相談、研修、相談処理テスト等を「施設等機関」として位置付けながら、情報提供、商品群テストは内部部局とし、ADRも施設等機関から分離する方針としており、機能の一体性が不完全である。

国センは、相談業務を基盤として、研修、商品テスト、情報提供、ADRなどの機能を一体的組織として高度専門的な業務を実施している。

したがって、「施設等機関」を設けるのであれば、これらの機能を一体的に有する機関とすべきであり、それが実現できないのであれば、施設等機関ではなく、業務の一体性と独立性を確保できる新たな法人のあり方を検討すべきである。

#### 2 業務の柔軟性、新組織の独立性の確保

相談、研修、情報提供、テスト等の業務は、法執行部門の厳格な解釈にこだわらず、被害実態に即して柔軟な対応が不可欠である。そのためには新組織が消費者庁から業務の独立性を確保されることが重要である。

したがって、「施設等機関」を設けるのであれば、相談、研修、情報提供等の業務が法執行部門から独立性・柔軟性を確保することを、「施設等機関」設置の法律に明記すべきである。

#### 3 直接相談の再開について

国センが消費者から直接相談を受けて、事業者との間のあっせん処理を行うことは、地方への相談支援を行う上で不可欠である。国センの直接相談業務を復活して消費者被害の実態を踏まえた業務運営を推進すべきである。

したがって、12月7日付け閣議決定で「直接相談」を廃止したことは、現場の議論を全く経ない一方的な内容であり到底認められないものであり、閣議決定を訂正すべきである。

#### 4 情報提供業務の内部部局化について

国センの情報分析・提供業務を消費者庁の内部部局に一元化することは、被害実態に即した機動的な情報提供の実施が遅くなることが避けられない。国センの情報提供業務は存続すべきである。

したがって、消費者庁と国センの情報提供業務が重複しているという意見があるが、司令塔役の消費者庁と被害実態に基づく国センは役割が異なる

のだから、併存的に情報提供業務を実施することが望ましい。

仮に、情報提供部門をいずれかに一元化するのであれば、情報提供をより迅速に実施できる施設等機関に一元化する方が効果的である（消費者安全法15条1項の改正）。その上で、消費者庁は施設等機関の情報を有効活用して法執行や司令塔機能の体制を強化することが重要である。

#### 5 商品テストの体制について

相談処理テストを施設等機関に置き、それ以外の商品テスト業務は内部部局化することは、技術系職員を2分することとなり、人的体制の一体性を損なうばかりか効率性も低下する。

したがって、商品テスト業務については、地方自治体の相談処理、消費者庁の重大事故情報分析、消費者向けの商品群テストなどのニーズを受け止められるよう、人的・物的実施体制を大幅に拡充すべきである。

#### 6 ADR（紛争解決手続）について

ADR（紛争解決手続）は、相談窓口でのあっせん困難事案について紛争解決を支援し解決指針を提示する機能であり、相談部門から分離しては機能が低下する。ADRが「施設等機関」の定義に入らないから分離するという議論は本末転倒である。

さらに、地方センターの解決困難事案の処理を支援するためには、都道府県の苦情処理委員会の活性化を支援すべきであり、地方の民間ADRを認証する方策では苦情処理委員会の活性化を阻害することになる。

#### 7 国センの人材活用について

国セン職員を消費者庁のプロパー職員として採用し、消費者庁の職員の専門性向上を図ることは賛成できるが、現在の国センの職員を採用することで当面の専門性強化を図るだけでなく、消費者目線の専門職員の供給源としての国センの一体的組織を将来に向けて確保することが不可欠である。

#### 8 新組織の名称について

長年の業務を通じて国民に周知され高い信頼を得ている「国民生活センター」の名称を維持すべきである。