

2011年2月15日

内閣府特命担当大臣(行政刷新担当、消費者及び食品安全担当) 蓮舫 様  
消費者庁長官 福嶋 浩彦 様  
消費者委員会委員長 松本 恒雄 様  
独立行政法人国民生活センター理事長 野々山 宏 様

特定非営利活動法人・適格消費者団体  
埼玉消費者被害をなくす会

## 「国民生活センターの在り方の見直し」についての要望書

国民生活センターについては、昨年 11 月末の行政刷新会議において「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」との方向性が突如出され、昨年 12 月の「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」の閣議決定を経て、消費者庁に「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(以下、消費者庁タスク)」が設けられました。

消費者庁タスクについては、本年春を目途に「中間整理」をまとめ、本年夏を目途に検討結果のとりまとめを行う予定と聞いています。時間の猶予もないことから、以下、国民生活センターのあり方の見直しにあたって、検討が必須と考える論点について申し述べ、十分な検討をお願いいたします。

### 1. 消費者団体を含め広く国民の声を聞き、十分な検討を求めます

国民生活センターの機能再検討は消費者行政の根幹に関わる話であり、消費者行政の機能強化のために、消費者庁と国民生活センターでの検討にとどまらず、今後、消費者委員会や国会での十分な検討が必要です。また、それぞれの検討の機会において、消費者団体・地方公共団体も含め広く国民の声を聞くようにすべきです。

消費者庁及び消費者委員会設置法附則3項に「施行後3年以内に、(中略)消費者庁及び消費者委員会の所掌事務及び組織並びに独立行政法人国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずる」と述べられていることから、消費者庁・消費者委員会・国民生活センターの機能と組織をトータルで見直すことが必要であり、国民生活センターだけを取り出して検討することは適切性を欠くと思います。

### 2. 消費者行政機能強化に向けた具体的ビジョンを求めます。

消費者・事業者間の情報力・交渉力格差がある中で、消費者の権利擁護・自立支援のために、消費者行政の強化は不可欠であります。そうした中、行政刷新会議において、国民生活センターの業務再編を行い、機能を消費者庁または民間に移す方向で提案がなされましたが、国民生活センターの現行の各機能が他組織(消費者庁・民間等)で代替され、業務の質が維持・強化される保証がどこにあるのか不明です。十分な検討が必要であると考えます。また、これらの検討の結果が消費者行政全体の機能強化に結実することが重要であり、具体的なビジョンの提示を求めます。

### 3. 高度に専門性を有した相談業務の継続を求めます。

消費者基本法 25 条では「国民生活センターは中核的な機関として積極的な役割を果たす」となっており、消費

者安全法9条では「消費生活相談の事務の実施に関し情報の提供その他必要な援助を行う」となっています。国民生活センターは、各地の消費生活センターと連絡を密にし「センター・オブ・センター」として消費生活センターを支援する役割を40年間果たしてきました。この機能を果たす最大の要素は、センサー機能であり、自ら消費者の苦情を聞くことで、今何が起きているかを知り、その問題点を把握し検討することが出来ると考えます。

国民生活センターにおいては、職員が消費者問題プロパーとして一定の専門性を有しています。高度化・複雑化する消費者問題に専門的見地から継続的に対応することが求められており、この専門性が消失すれば消費者行政にとっては大きな損失になります。

#### 4. 個別機能について

##### (1) 経由相談

国民生活センターの経由相談には、市町村からだけでなく都道府県からの相談も多い(2009年度は経由相談の約4割が都道府県・政令市からの相談)ことから、経由相談自体は今後も不可欠な機能と考えます。また、経由相談のうち、自治体で解決困難な事案については移送・共同処理を行っており、移送・共同処理機能は地方消費者行政支援の観点からも今後とも必要です。

自治体向けの経由相談を民間が担う場合は、特定の団体に業務委託し続けることは困難であり、事業の質の維持が困難であることになじまないと考えます。他方、消費者庁自身が経由相談を担うことは体制面・機能面から可能なのか、検討を求めます(具体的には、担当職員含めた相談体制を構築できるのか、行政機関自身があっせんを行うことは消費者庁の他業務との関係で問題はないか)。

##### (2) 直接相談及び土日祝日相談

直接相談についても、経由相談を担う機関がセンサー機能を高める上では、消費者の相談に直接対応する機会は何らかの形で持つ必要があると考える。

土日祝日相談については、地方消費者行政の強化が途上にある中で、消費者としては何らかの形で相談できる窓口の維持が今後とも必要である。3カ年の「集中強化・育成期間」後(2012年度以降)の地方自治体の相談窓口がどのようになるのか、今後の国による地方消費者行政支援策とも関わる話であり、国民生活センターの土日相談機能だけを取り出して存続・廃止を論議することはなじまないと考えます。

##### (3) 相談支援業務の消費者団体への委託について

第1回消費者庁タスクに消費者庁が提出した資料には、「民間団体においても消費生活相談が実施されている中、適格消費者団体等の消費者団体により、自治体への相談支援を実施することはできないか」として、消費者団体への業務委託を示唆する記述がありますが、現状公的支援がほとんどない中で活動している消費者団体を、どのように支援すれば相談支援業務が担えると捉えているのか、消費者庁は具体的な展望を示すべきであると考えます。

本来は、消費者庁関連法に「適格消費者団体を始め、消費者被害の情報収集、消費者への啓発等を行う消費者団体に対し、関係する情報を提供するとともに、活動のための施設や資金の確保等の支援のあり方について検討を行い、必要な措置を講ずること」(参議院附帯決議第29項)等が附則・附帯決議で位置づけられている通り、消費者団体支援策全般の検討が先決です。

##### (4) 商品テスト事業

現在国民生活センターが行っている商品テストは「苦情相談解決のためのテスト」「被害拡大防止のための商品群テスト」であり、テストの特徴としては、製品分野に限定されるNITE等と異なり対象分野が限定されないテストができること、生活実態・使用状況に即したテストができること、安全性の視点のみならず表示・品質

等の観点も含めたテストができること、といった点が挙げられる。

今後、こうした特徴に即したテストをNITE等他機関で行おうとすれば、法改正を含む他機関側の機能見直しなどの手当ても必要になると思われませんが、その実現可能性はあるのでしょうか。また、NITE等の体制上の整備等についても、不安を感じます。強化できる内容についてお示しください。

#### (5) 研修事業

相談員・職員研修は、自治体単独で担うことも重要ですが、全国レベルで一定水準以上の研修を行うことは今後とも重要であり、必要なことと考えます。

また、行政・事業者・消費者の協働の重要性が高まる中で事業者の消費者志向を促進すること、消費者教育の重要性が高まる中で教員の消費者問題への意識を高めることも重要であり、事業者研修・教員研修も引き続き重要であると言えます。

そのうえで、国民生活センターの研修事業の強みは「情報分析・相談・商品テストの各事業と一体の関係にあること(相乗効果)」とも言われますが、研修事業のみが切り離された場合、現場のニーズに沿った研修は消費者庁または民間で組み立てられるのか、検討が必要です。

#### (6) ADR事業

現在、消費者問題の分野で、法務省の認証を受けてADR事業を展開している消費者団体はひとつだけと聞いています。

また、国民生活センターのADR申請件数のうち約半数が消費生活センター等を経由してなされていること、自治体に対して紛争解決の判断指針を示していることから、国民生活センターのADR事業は地方消費者行政支援の役割も担っていると言えます。他方、今後消費者庁自身がADRを担う可能性について、「行政の中立性」との関係で問題がないのか等の検討が必要です。

さらに、今後は地方自治体のADR機能(苦情処理委員会等)を高めていくことが重要であり、そのためには現在の国民生活センターのADR事業で蓄積している経験・手法の活用が重要であることから、この点もあわせて検討を求めます。

### 5. 最後に、地方消費者行政の強化を求めます

行政刷新会議の趣旨からして、行政予算削減が今回の提案のねらいの1つと思われませんが、機能再編の議論と、機能を果たす体制を確保するための予算の議論はセットで進める必要があると考えます。

また、2009年通常国会において「不十分だから充実させる」とされた消費者行政予算をなぜ今率先して削減しなければならないのかについては、誠に遺憾であります。

消費者被害はますます広がっており、早急に有効な対応・施策が求められます。地方消費者行政は、自立すべき存在ではありますが、未だその環境は整っておりません。消費者庁が消費者行政の司令塔としての役割を発揮し、地方消費者行政への国による支援について強く求めます。

以上